

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Comunicación de Crisis - Crisis Communication
Código	E000010650
Título	Grado en Comunicación Internacional - Bachelor in Global Communication por la Universidad Pontificia Comillas
Impartido en	Grado en Relaciones Internacionales y Grado en Comun. Internal. - Bachelor in Global Communication [Quinto Curso] Grado en Traducción e Interpretación y Grado en Comun. Internal. - Bachelor in Global Communication [Quinto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe
Descriptor	La asignatura de Comunicación de Crisis tiene como objetivo preparar a los alumnos para afrontar los retos que suponen las crisis dentro de las organizaciones/empresas desde el punto de vista de la comunicación. Al final de la asignatura, los alumnos estarán capacitados para para preparar el plan de comunicación de crisis de su organización/empresa así como liderar la comunicación de la misma durante cualquier tipo de crisis.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Manuel Romero González Llanos
Departamento / Área	Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe
Correo electrónico	mrgonzalezllanos@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura	
Aportación al perfil profesional de la titulación	
<p>Esta asignatura busca preparar al alumno para poder afrontar una crisis en su organización, empleando como herramienta principal la comunicación, de forma que el impacto reputacional sea el menor posible.</p> <p>Para alcanzar este objetivo, se proporcionan al alumno diferentes herramientas que le permitan preparar su organización para poder afrontar una crisis, antes, durante y después de la crisis.</p>	
Prerequisitos	
No existen formalmente requisitos previos	



Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

CG01	Capacidad para pensar de forma analítica, sintética y crítica en el contexto de la comunicación internacional	
	RA1	Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos
	RA2	Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos
	RA3	Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada
CG02	Capacidad para aplicar a la práctica los conocimientos de la comunicación en entornos internacionales	
	RA1	Determina el alcance y la utilidad práctica de las nociones teóricas
	RA2	Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación
	RA3	Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas
	RA4	Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real
CG04	Capacidad de comunicación oral y escrita en cuatro lenguas	
	RA1	Expresa sus ideas de forma estructurada, inteligible y convincente
	RA2	Interviene ante un grupo con seguridad y soltura
	RA3	Escribe con corrección
	RA4	Presenta documentos estructurados y ordenados
CG05	Capacidad de valorar la diversidad y la multiculturalidad	
	RA1	Comprende la diversidad cultural y social como un fenómeno humano y como una fuente de riqueza
	RA2	Muestra interés por el conocimiento de otras culturas
	RA3	Propicia contextos relacionales inclusivos ante la diversidad
	RA4	Respeto la diversidad cultural
CG06	Capacidad de pensar y gestionar estratégicamente en el contexto de la comunicación internacional	
	RA1	Reflexiona sobre las mejores estrategias aplicables a cada situación
	RA2	Gestiona situaciones diversas de manera dinámica, e idéntica los conocimientos y destrezas aplicables en



		cada caso
	RA3	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas, antes de que su efecto se haga evidente
	RA4	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación.
CG09	Capacidad crítica y autocrítica	
	RA1	Analiza su propio comportamiento buscando la mejora de sus actuaciones
	RA2	Se muestra abierto a la crítica externa sobre sus actuaciones
	RA3	Detecta e identifica incoherencias, carencias importantes y problemas en una situación dada
CG10	Capacidad de adaptación al entorno internacional y a las nuevas situaciones	
	RA1	Mantiene el dinamismo y el control en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición o adversidad
	RA2	Aplica conocimientos y formas de actuación contrastadas en situaciones conocidas a otras que son nuevas o inesperadas
	RA3	Comprende que lo nuevo es una oportunidad de mejora y es consustancial a la vida profesional
CG11	Capacidad de resolución de problemas en el contexto de la comunicación internacional	
	RA1	Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas
	RA2	Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación
	RA3	Identifica problemas antes de que su efecto se haga evidente
	RA4	Insiste en la tarea y vuelve a intentarla cuando no se obtiene el resultado esperado o aparecen obstáculos
CG12	Capacidad de tomar decisiones en el ámbito de la comunicación internacional.	
	RA1	Dispone de la capacidad para tomar decisiones de una forma autónoma
	RA2	Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico
	RA3	Evalúa, selecciona y toma decisiones en ejercicios que simulan situaciones reales (estudios de caso o role plays)
CG13	Capacidad de trabajo en equipos internacionales	
	RA1	Participa de forma activa en el trabajo de grupo compartiendo información, conocimientos y experiencias.
	RA2	Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes



	RA3	Contribuye al establecimiento y aplicación de procesos y procedimientos de trabajo en equipo
	RA4	Maneja las claves para propiciar el desarrollo de reuniones efectivas
	RA5	Desarrolla su capacidad de liderazgo y no rechaza su ejercicio
CG15	Capacidad de liderazgo en el ámbito de la comunicación internacional.	
	RA1	Asume responsabilidades dentro de ejercicios de carácter académico o en el ejercicio de actividades prácticas
	RA2	Entiende y se responsabiliza que sus actuaciones pueden tener consecuencias sobre los demás
	RA3	Es capaz de organizar y/o coordinar equipos de trabajo
CG16	Capacidad de emprendimiento e innovación en áreas profesionales en el ámbito de la comunicación	
	RA1	Elabora trabajos adoptando enfoques originales
	RA2	Resuelve casos prácticos aportando soluciones nuevas y diferentes ante problemas y situaciones habituales en la práctica profesional
CG17	Capacidad de planificar y gestionar el tiempo	
	RA1	Planifica su trabajo personal de una manera viable y sistemática
	RA2	Se integra y participa en el desarrollo organizado de un trabajo en grupo
	RA3	Planifica un proyecto complejo
CG20	Capacidad de compromiso ético en el desarrollo de su actividad profesional	
	RA1	Adecua su actuación a los valores propios del humanismo y la justicia
	RA2	Muestra una conducta coherente con los valores que enseña
	RA3	Se considera a sí mismo como agente de cambio social
	RA4	Procura defender los derechos humanos ante sus compañeros
	RA5	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás
ESPECÍFICAS		
CE09	Es capaz de utilizar en los ámbitos corporativo, institucional y político las técnicas de comunicación y relaciones públicas (relaciones con los medios de comunicación, gestión de la identidad corporativa, mecenazgo, lobbismo, organización de acontecimientos, protocolo...) al servicio de determinados objetivos establecidos	
	RA1	Entiende el funcionamiento orgánico de la comunicación en los diversos entornos organizacionales



	RA2	Aplica con eficacia los conocimientos sectoriales a los procesos comunicativos en entornos organizativos complejos
	RA3	Es capaz de desarrollar estrategias de relaciones públicas con los stakeholders de referencia de la organización y liderar la relación con los mismos
	RA4	Es flexible y hábil en la comunicación vertical y horizontal
	RA5	Está familiarizado con las normas y técnicas básicas que rigen el protocolo y la organización de eventos para poder llevar a cabo su aplicación en casos reales, en función del público destinatario y repercusión que se quiere obtener con el mismo
	RA6	Posee unos conocimientos lingüísticos multilingües sólidos y los sabe aplicar en cada situación, desde la perspectiva de las relaciones públicas y del protocolo
CE10		Conoce los fundamentos teóricos y prácticos de la gestión comunicativa en entornos y momentos de crisis y realiza propuestas para su solución
	RA1	Es capaz de identificar y detectar posibles situaciones de crisis informativas en las organizaciones vinculadas a sus actividades principales y/o secundarias
	RA2	Es capaz de elaborar planes de comunicación de crisis y manuales de crisis que ayuden a la organización a estar prevenida ante este tipo de situaciones y, cuando se produzcan, a poder afrontarlas de la mejor manera posible.
	RA3	Es capaz de gestionar y orientar la relación con los medios de comunicación en situaciones de crisis y gestionar situaciones de crisis en el entorno on-line
	RA4	Tiene un amplio repertorio de estrategias y es capaz de seleccionar la estrategia más adecuada según las exigencias de cada situación.

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

Tema 1- Introduction to Crisis Communication

- Definition of Crisis and Crisis Communication
- Why is communication necessary during crisis situations?
- Case study

Tema 2- Reputation and Stakeholders

- Reputation theory
- Difference between reputation, image and brand
- Importance of stakeholders
- Target audiences
- Public opinion

- Case study

Tema 3- Types of Crisis

- Crisis Classification
- Internal crisis
- External crisis
- Online crisis
- Case study

Tema 4- The 5 stages of a Crisis

- Detection
- Prevention/preparation
- Containment
- Recovery
- Learning
- Case Study

Tema 5- Prevention and Risk Analysis

- Conflicts, issues and crisis
- Risk analysis and risk management
- Case study

Tema 6- Preparation

- Crisis plan
- The Crisis Committee
- Train like you fight
- Case study

Tema 7- Containment

- Guidelines for containment
- Leadership during the crisis
- Designating the spokesperson
- Media training for the spokesperson

Tema 8 – Social Media and Crisis Communication

- The digital environment
- Guiding principles for Crisis Communication on-line

Tema 9 – Post Crisis

- Is the crisis over?
- Image restoration
- Lessons learned



Aspectos metodológicos generales de la asignatura

El curso se plantea con una combinación de contenidos teóricos y prácticos. En la mayoría de las sesiones habrá una exposición inicial por parte del profesor seguida de un ejercicio práctico analizando un caso de estudio. Durante este análisis los alumnos deberán realizar sus aportaciones basándose en la lectura previa a la clase del caso de estudio.

Se realizarán también sesiones de contenido práctico sobre la base de la preparación previa de los alumnos para llevar a cabo ejercicios de role-playing. Algunos alumnos ejercerán como portavoces durante una crisis enfrentándose a otros alumnos que simularán ser periodistas.

Metodología Presencial: Actividades

Lecciones de Carácter Expositivo	CG01, CG09, CE09, CE10
Ejercicios Prácticos	CG01, CG02, CG04, CG06, CG10, CG11, CG12, CG13, CG15, CG16, CG17, CG20, CE09
Exposiciones individuales/grupales	CG01, CG02, CG04, CG05, CG06, CG10, CG11, CG12, CG16, CG20, CE10

Metodología No presencial: Actividades

Trabajos individuales/grupales	CG01, CG02, CG04, CG05, CG06, CG10, CG11, CG12, CG13, CG15, CG16, CG20, CE09
Estudio personal y documentación	CG06, CG11, CG12, CG16, CE09, CE10

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Lecciones de carácter expositivo	Ejercicios prácticos/resolución de problemas	Exposición individuales/grupales
10.00	15.00	5.00
HORAS NO PRESENCIALES		
Estudio personal y documentación	Trabajos individuales/grupales	
40.00	20.00	
CRÉDITOS ECTS: 3,0 (90,00 horas)		

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
	El alumno deberá demostrar y comprender las ideas	



Examen final	y conocimientos fundamentales y ser capaz de aplicarlos en un caso práctico (ejercicio de desarrollo)	50
Trabajo individual y presentación oral	Análisis de un caso de estudio y exposición	20
Trabajo de equipo	Ejercicio de gestión de crisis por grupos	20
Asistencia y participación	Participación activa en clase	10

Calificaciones

ACLARACIONES IMPORTANTES SOBRE LA EVALUACIÓN

El incurrir en una falta académica grave, como es el plagio de materiales previamente publicados o el copiar en su examen u otra actividad evaluada, o no respetar las normas de convivencia básicas puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.

Para poder presentarse al examen final es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno perderá las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General). La no asistencia a la primera hora de una clase doble significa haber faltado a toda la sesión, independientemente de si el alumno asista o no a la segunda hora.

Será necesario haber presentado el trabajo individual para poder acceder al examen final.

La valoración del ejercicio de simulación de crisis será la misma para todo el grupo.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

Aubato, S. (2008). *What Were They Thinking?: Crisis Communication: The Good, the Bad, and the Totally Clueless*. New Jersey: Rutgers University Press.

Cierva, Y. d. (2018). *Leading companies through storms and crises: Principles and best practices in prevention, crisis management and communication*. Madrid: IESE.

Coombs, W. T., & Halladay, S. (2010). *Handbook of Crisis Communication*. New York: Wiley-Blackwell.

Fearn-Banks, K. (2017). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. New York: Routledge.

Millar, D. P. (2003). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*. New Jersey: Taylor and Francis Group.

Robert L. Heath, a. H. (2008). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Taylor & Francis Group.

Robert Littlefield, H. A. (2015). *Risk and Crisis Communication: Navigating the Tensions between Organizations and the Public*. Lanham: Lexington Books.

Wheeler, A. (2019). *Crisis Communications Management. PRCA Practice Guides*. Bingley: Emerald.



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2021 - 2022

Zaremba, A. J. (2015). *Crisis Communication: Theory and Practice*. New York: Taylor & Francis Group.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

<https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792>