

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava
Facultatea	Litere și Științe ale Comunicării
Departamentul	Limba și literatura română și științele comunicării
Domeniul de studii	Științe ale comunicării
Ciclul de studii	Licență
Programul de studii/calificarea	Comunicare și relații publice

### 2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	Comunicarea în situații de criză				
Titularul activităților de curs	Lector. univ. dr. Petru Ioan MARIAN-ARNAT				
Titularul activităților de seminar	Lector. univ. dr. Petru Ioan MARIAN-ARNAT				
Anul de studiu	III	Semestrul	6	Tipul de evaluare	Colocviu
Regimul disciplinei	Categorizația formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară				DS
	Categorizația de opționalitate a disciplinei: DO - obligatorie (impusă), DA - opțională (la alegere), DL - facultativă (liber aleasă)				DA

### 3. Timpul total estimat (ore alocate activităților didactice)

I a) Număr de ore pe săptămână	3	Curs	1	Seminar	2	Laborator		Proiect	
I b) Totalul de ore pe semestru din planul de învățământ	42	Curs	14	Seminar	28	Laborator		Proiect	

II Distribuția fondului de timp pe semestru:	ore
II a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	19
II b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	15
II c) Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	20
II d) Tutoriat	2
III Examinări	2
IV Alte activități:	

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	56
Total ore pe semestru (I+II+III+IV)	100
Numărul de credite	4

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

Curriculum	Introducere în relațiile publice, Tehnici și strategii de relații publice, Redactarea materialelor de relații publice
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>folosirea de tehnici și metode de relaționare umană;</li> <li>observarea și descrierea comportamentului uman în diverse situații de comunicare;</li> <li>identificarea principalilor factori specifici comportamentali în relație cu minciuna;</li> <li>analiza psihologică a grupurilor;</li> <li>dinamizarea grupurilor prin metode și tehnici specifice;</li> </ul>

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

Desfășurare a cursului	• Sală de curs cu videoproiector
Desfășurare aplicații	Seminar • Sală de seminar cu videoproiector și acces Internet

### 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C1 Identificarea și utilizarea limbajului, metodologiilor și cunoștințelor de specialitate din domeniul științelor comunicării; C3 Identificarea și utilizarea strategiilor, metodelor și tehnicilor de comunicare în procesul de relații publice; C5 Asistență de specialitate în gestionarea comunicării de criză și/sau în medierea conflictelor de comunicare;
Competențe transversale	CT1 Rezolvarea în mod realist - cu argumentare atât teoretică, cât și practică - a unor situații profesionale uzuale, în vederea soluționării eficiente și deontologice a acestora; CT2 Aplicarea tehnicilor de muncă eficientă în echipa multidisciplinară cu îndeplinirea anumitor sarcini pe paliere ierarhice;

7. **Obiectivele disciplinei** (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

Obiectivul general al disciplinei	Asigurarea bagajului <i>minimal</i> de cunoștințe profesionale despre specificul comunicării în situații de criză și dezvoltarea capacității de analiză și planificare a comunicării în situații de criză dintr-o entitate juridică
	Încurajarea reflecției asupra comunicării interne dintr-o entitate juridică

8. **Conținuturi**

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Imaginea, identitatea, reputația;	2	<i>Resurse procedurale</i> (metode și procedee didactice, moduri de organizare): diverse moduri de organizare (frontal, grup /pereche, individual) în funcție de sarcinile și scopurile propuse, predominant prelegerea și conversația euristică; <i>Resurse materiale:</i> laptop+videoprojector, prezentări PowerPoint;	
2. Cultura organizațională: valorile și adaptarea;	2		
3. Criza: definiții, caracteristici, tipologii;	2		
4. Etapele evoluției unei crize;	2		
5. Rolul relațiilor publice în comunicarea în situații de criză;	2		
6. Comunicarea cu presa în timpul crizei;	2		
7. Modurile de raportare a presei la situațiile de criză;	2		
Total ore curs	14		

## Bibliografie

1. Baylon, Christian & Xavier Mignot, *La Communication*, Nathan, 1994.
2. Chiciudean, Ion & George David, *Managementul comunicării în situații de criză*. București, Comunicare.ro., 2011.
3. Cismaru, Diana-Maria & Dumitru Iacob, *Organizația inteligentă*. București, comunicare.ro, 2010.
4. Cismaru, Diana-Maria, *Comunicarea internă*, Editura Tritonic, București, 2010.
5. Coman, Cristina, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*. Iași, Polirom, 2009
6. Décaudin, Jean-Marc & Igalens, Jacques & Waller, Stéphane, *La Communication interne : Stratégies et techniques*, Dunod, 2006.
7. Dinu, Mihai, *Introducere în teoria comunicării*, Editura Universității București, 1993.
8. Fusalba, Thierry, *Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză*, București, Editura C. H. Beck, 2012.
9. Guliciu, Viorel, *Introducere în teoria și practicile comunicării*, Partea I, Editura Universității „Ștefan cel Mare”, Suceava, 2000.
10. Haineș, Rosemarie, *Tipuri și tehnici de comunicare în organizații*, Editura Universitară, 2009.
11. Libaert, Thierry, *Comunicarea de criză*, București, Editura C. H. Beck, 2008.
12. Makin, Peter & Charles Cox, *Schimbarea în organizații. Optimizarea comportamentului angajaților*, Iași, Polirom, 2006.
13. Maxim, Cornelia, *Comunicarea online – provocări și oportunități. Instrumente Office pentru mediul de comunicare*. București, Comunicare.ro., 2010.
14. McNair, B, *Introducere în comunicarea politică*, Editura Polirom, Iași, 2007.
15. Minkov, Michael et alii., *Culturi și organizații. Softul mental. Cooperarea interculturală și importanța ei pentru supraviețuire*, București, Humanitas, 2012.
16. Nicolescu, Ovidiu & Gheorghe Ionescu, *Minidictionar de management. Cultura organizațională*, Pro Universitaria, 2011.
17. Pănișoară, Georgeta, *Integrarea în organizații. Pași spre un management de succes*, Iași, Polirom, 2006.
18. Stanciugelu, S, *Logica manipulării. 33 de tehnici de manipulare politică românească*, Editura C. H. Beck, 2010.
19. Stone, Douglas et alii., *Comunicarea defectuoasă. Abordarea eficientă a discuțiilor*, București, Curtea Veche, 2012.
20. Wilcox, Dennis et alii., *Relații publice. Strategii și tactici*, București, Curtea Veche, 2009.

## Bibliografie minimală

1. Coman, Cristina, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Iași, Polirom, 2009.
2. Fusalba, Thierry, *Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză*, București, Editura C. H. Beck, 2012.
3. Haineș, Rosemarie, *Tipuri și tehnici de comunicare în organizații*, Editura Universitară, 2009.
4. Libaert, Thierry, *Comunicarea de criză*, București, Editura C. H. Beck, 2008.
5. Wilcox, Dennis et alii., *Relații publice. Strategii și tactici*, București, Curtea Veche, 2009.

Aplicații (Seminar/laborator/proiect)	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Identitatea organizațională ca bază a comunicării în situații de criză.	2	<i>Resurse procedurale</i> (metode și procedee didactice, moduri de organizare): diverse moduri de organizare (frontal, grup /pereche, individual) în funcție de sarcinile și scopurile propuse, predominant exercițiul, dezbateră, învățarea prin descoperire și problematizare, studiul de caz, exersarea gândirii critice și prin cooperare; Analizarea studiilor de caz, rezolvarea unor situații, implicarea studenților în realizarea de analize individuale/grup pe baza modelelor analizate în cadrul seminarului; <i>resurse materiale:</i> laptop+videoprojector,	
2. Cultura organizațională: valorile și adaptarea.	2		
3. Comportamentul organizațional și comunicarea în situații de criză.	2		
4. <i>Managementul situațiilor de criză</i> . Abordări proactive, reactive și interactive. Elementele unui plan de management al crizei (PMC-ul).	2		
5. Realizarea unui PMC (plan de management al crizei).	2		

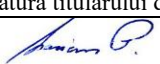
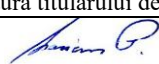
6. Exerciții de formulare a mesajelor pentru situații concrete precum <i>accidente, incendii și săvârșirea unei infracțiuni</i> . Gestionarea informațiilor-cheie și a mesajelor-cheie. Aplicarea regulilor pentru publicarea datelor în cazul accidentelor din care au rezultat morți sau răniți. Criterii folosite de public în evaluarea mesajelor din timpul crizei: <i>viteza comunicării, conținutul factual, încrederea și credibilitatea, refectarea onestității și deschiderii, reflectarea implicării și dedicației</i> .	2	prezentări powerpoint, documentare, filme;	
8. Managementul crizei. Planul de management al crizei;	4		
9. Metode și instrumente de analiză și cercetare în comunicarea în situații de criză;	2		
10. Tehnici și strategii de comunicare în situații de criză;	2		
11. Comunicarea în situații de risc;	2		
12. Reacții ale diferitelor organizații în situații de criză;	2		
13. Strategii de comunicare folosite în crizele din România;	2		
14. Viitorul comunicării în situații de criză (în era rețelelor sociale); Noile tehnologii de comunicare și comunicarea de criză.	2		
Bibliografie			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baylon, Christian &amp; Xavier Mignot, <i>La Communication</i>, Nathan, 1994.</li> <li>2. Chiciudean, Ion &amp; George David, <i>Managementul comunicării în situații de criză</i>. București, Comunicare.ro., 2011.</li> <li>3. Cismaru, Diana-Maria &amp; Dumitru Iacob, <i>Organizația inteligentă</i>. București, comunicare.ro, 2010.</li> <li>4. Cismaru, Diana-Maria, <i>Comunicarea internă</i>, Editura Tritonic, București, 2010.</li> <li>5. Coman, Cristina, <i>Comunicarea de criză. Tehnici și strategii</i>. Iași, Polirom, 2009</li> <li>6. Décaudin, Jean-Marc &amp; Igalens, Jacques &amp; Waller, Stéphane, <i>La Communication interne : Stratégies et techniques</i>, Dunod, 2006.</li> <li>7. Dinu, Mihai, <i>Introducere în teoria comunicării</i>, Editura Universității București, 1993.</li> <li>8. Fusalba, Thierry, <i>Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză</i>, București, Editura C. H. Beck, 2012.</li> <li>9. Guliciuc, Viorel, <i>Introducere în teoria și practicile comunicării</i>, Partea I, Editura Universității „Ștefan cel Mare”, Suceava, 2000.</li> <li>10. Haineș, Rosemarie, <i>Tipuri și tehnici de comunicare în organizații</i>, Editura Universitară, 2009.</li> <li>11. Libaert, Thierry, <i>Comunicarea de criză</i>, București, Editura C. H. Beck, 2008.</li> <li>12. Makin, Peter &amp; Charles Cox, <i>Schimbarea în organizații. Optimizarea comportamentului angajaților</i>, Iași, Polirom, 2006.</li> <li>13. Maxim, Cornelia, <i>Comunicarea online – provocări și oportunități. Instrumente Office pentru mediul de comunicare</i>. București, Comunicare.ro., 2010.</li> <li>14. McNair, B, <i>Introducere în comunicarea politică</i>, Editura Polirom, Iași, 2007.</li> <li>15. Minkov, Michael et alii., <i>Culturi și organizații. Softul mental. Cooperarea interculturală și importanța ei pentru supraviețuire</i>, București, Humanitas, 2012.</li> <li>16. Nicolescu, Ovidiu &amp; Gheorghe Ionescu, <i>Minidictionar de management. Cultura organizațională</i>, Pro Universitaria, 2011.</li> <li>17. Pănișoară, Georgeta, <i>Integrarea în organizații. Pași spre un management de succes</i>, Iași, Polirom, 2006.</li> <li>18. Stancigelu, S, <i>Logica manipulării. 33 de tehnici de manipulare politică românească</i>, Editura C. H. Beck, 2010.</li> <li>19. Stone, Douglas et alii., <i>Comunicarea defectuoasă. Abordarea eficientă a discuțiilor</i>, București, Curtea Veche, 2012.</li> <li>20. Wilcox, Dennis et alii., <i>Relații publice. Strategii și tactici</i>, București, Curtea Veche, 2009.</li> </ol>			
Bibliografie minimală			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coman, Cristina, <i>Comunicarea de criză. Tehnici și strategii</i>, Iași, Polirom, 2009.</li> <li>2. Fusalba, Thierry, <i>Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză</i>, București, Editura C. H. Beck, 2012.</li> <li>3. Haineș, Rosemarie, <i>Tipuri și tehnici de comunicare în organizații</i>, Editura Universitară, 2009.</li> <li>4. Libaert, Thierry, <i>Comunicarea de criză</i>, București, Editura C. H. Beck, 2008.</li> <li>5. Wilcox, Dennis et alii., <i>Relații publice. Strategii și tactici</i>, București, Curtea Veche, 2009.</li> </ol>			

**9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului**

Conținuturile propuse spre studiu și aprofundare au fost corelate cu cele exigențele formativ-educative cuprinse în standardele ocupaționale publicate de Asociația Națională pentru Calificări ( <http://www.anc.edu.ro/>).

**10. Evaluare**

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	<ul style="list-style-type: none"> <li>cunoașterea diferitelor tipologii ale crizelor;</li> <li>prezentarea etapelor în evoluția unei crize;</li> <li>expunerea și descrierea componentelor managementului situațiilor de criză;</li> <li>expunerea modalităților de planificare a comunicării în situații de criză;</li> <li>expunerea și discutarea principiilor de relaționare cu presa în situații de criză;</li> </ul>	Dezabatare dirijată, studii de caz, teste, chestionare, hărți conceptuale	50%
Seminar	<ul style="list-style-type: none"> <li>însușirea principalelor noțiuni și principii din domeniul comunicării în situații de criză;</li> <li>sintetizarea și analizarea critică a informației din cel puțin 4 surse bibliografice credibile și actuale;</li> <li>elaborarea unui PMC pentru o situație de criză aleasă de student/ propusă de titularul de curs.</li> </ul>	Prezentarea unui portofoliu de studiu tematic și elaborarea unui PMC pentru o situație de criză aleasă/impusă.	50%
Standard minim de performanță			
Standarde minime pentru nota 5: însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii din domeniul comunicării în situații de criză; elaborarea unui PMC pentru o situație de criză aleasă/impusă de titularul de curs.			
Standarde minime pentru nota 10: abilități, cunoștințe certe și profund argumentate din comunicarea în situații de criză; exemple analizate, comentate; mod personal de abordare și interpretare; parcurgerea bibliografiei specifice indicate.			

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de aplicație
29.09.2021		

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament

Data aprobării în Consiliul academic	Semnătura decanului