

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

|                     |   |
|---------------------|---|
| Facultatea          | Facultatea de 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 | Comunicare și relații publice                       |

### 2. Date despre disciplină

|                       |  |           |   |                   |          |
|-----------------------|--|-----------|---|-------------------|----------|
| Denumirea disciplinei | Comunicarea în situații de criză   |           |   |                   |          |
| Anul de studiu        | III  | Semestrul | 6 | Tipul de evaluare | Colocviu |
| Regimul disciplinei   | Categorია formativă a disciplinei<br>DF - fundamentală, DS - de specializare, DC – complementară   |           |   |                   | DS       |
|                       | Categorია de opționalitate a disciplinei:<br>DOB – obligatorie, DOP – opțională, DFA - facultativă |           |   |                   | DOP      |

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

|  |    |      |    |         |    |                                |  |         |  |
|--|----|------|----|---------|----|--------------------------------|--|---------|--|
| I a) Număr de ore pe săptămână                           | 3  | Curs | 1  | Seminar | 2  | Laborator/<br>Lucrări practice |  | Proiect |  |
| I b) Totalul de ore pe semestru din planul de învățământ | 33 | Curs | 11 | Seminar | 22 | Laborator/<br>Lucrări practice |  | Proiect |  |

|  |     |
|--|-----|
| Distribuția fondului de timp pe semestru | ore |
| II.a) Studiu individual                  | 65  |
| II.b) Tutoriat (pentru ID)               |     |
| III. Examinări                           | 2   |
| IV. Alte activități (precizați):         |     |

|  |     |
|--|-----|
| Total ore studiu individual (II.a+II.b+III)  | 67  |
| Total ore pe semestru (I.b+II.a+II.b+III+IV) | 100 |
| Numărul de credite                           | 4   |

### 4. Competențe specifice acumulate

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Competențe profesionale/generale | C1 Identificarea și utilizarea limbajului, metodologiilor și cunoștințelor de specialitate din domeniul științelor comunicării;<br>C3 Identificarea și utilizarea strategiilor, metodelor și tehnicilor de comunicare în procesul de relații publice;<br>C5 Asistență de specialitate în gestionarea comunicării de criză și/sau în mediarea 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;<br>CT2 Aplicarea tehnicilor de muncă eficientă în echipa multidisciplinară cu îndeplinirea anumitor sarcini pe paliere ierarhice;  |

### 5. Rezultatele învățării

| Cunoștințe  | Aptitudini   | Responsabilitate și autonomie   |
|---|--|---|
| C.6.1. identifică principiile relațiilor publice și managementului reputației și factorii de influență asupra percepțiilor părților interesate sau asupra categoriilor de public în raport cu o organizație, cu marca (brandul) acesteia sau în raport cu o persoană;<br>C.6.2. diferențiază între strategiile și design-urile de comunicare specifice diferitelor contexte de comunicare organizaționale sau situaționale (comunicarea în situații de risc, în situații de criză, pentru producția schimbării sociale, pentru elaborarea politicilor publice, a politicilor interne etc.). | A.6.1. evaluează percepția publică, participă în rețele profesionale și inițiază conversații în raport cu o persoană publică, o organizație sau o marcă (brand). | R.6.1. aplică principii și metodologii specifice domeniului pentru a realiza cercetări ale opiniei publice în raport cu un subiect, o persoană publică, o organizație, o marcă (brand);<br>R.6.2. redactează comunicate de presă și produce alte materiale de relații publice, respectiv mesaje adaptate la specificul diferitelor canale media și platforme digitale pentru a fi utilizate în contextul comunicării unei persoane publice, organizații sau mărci (brand).<br>R.7.3. colaborează cu alte persoane în cadrul unor echipe pentru a rezolva probleme profesionale specifice; |

## 6. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Obiectivul general al disciplinei | Asigurarea bagajului minimal 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 |
|-----------------------------------|--|

## 7. Conținutul predării și învățării

| Curs   | Nr. ore                         | Metode de predare  | Observații |
|--|---------------------------------|--|------------|
| 1. Imaginea, identitatea, reputația;<br>2. Cultura organizațională: valorile și adaptarea;<br>3. Criza: definiții, caracteristici, tipologii;<br>4. Etapele evoluției unei crize;<br>5. Rolul relațiilor publice în comunicarea în situații de criză;<br>6. Comunicarea cu presa în timpul crizei; Modurile de raportare a presei la situațiile de criză;<br>7. Tehnici și strategii de comunicare în situații de criză. | 1<br>1<br>1<br>2<br>2<br>2<br>2 | Resurse procedurale (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;<br>Resurse materiale: laptop+videoprojector, prezentări PowerPoint; |            |

### Bibliografie minimală recomandată

- Anthonissen, Peter, Crisis Communication, Kogan Page, 2008.
- .Barton, L.,– Crisis in organization, Cincinatti, South-Western College Publishing, 1992.
- Bloch, Olga, Corporate Identity and Crisis Response Strategies, Springer, 2013.
- Chiciudea, I., Țoneș, V., Gestionarea crizelor de imagine, București, ed. Comunicare.ro, 2010.
- Chiciudean, Ion & George David, Managementul comunicării în situații de criză. București, Comunicare.ro., 2011.
- Coman, Cristina, Comunicarea de criză. Tehnici și strategii. Iași, Polirom, 2009.
- Coombs, W. Timothy, Holladay, Sherry J., The Handbook of Crisis Communication, Blackwell Publishing, 2010.
- Fearn-Banks, Kathleen, Crisis Communications - A Casebook Approach, Routledge, 2011.
- Fusalba, Thierry, Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză, București, Editura C. H. Beck, 2012.
- Griffin Andrew, Crisis, Issues and Reputation Management, Kogan Page, 2014.
- Libaert, Thierry, Comunicarea de criză, București, Editura C. H. Beck, 2008.
- Regester, Michael & Larkin, Judy, Managementul crizelor și al situațiilor de risc, Editura Comunicare.ro, București, 2003.
- Stone, Douglas et alii., Comunicarea defectuoasă. Abordarea eficientă a discuțiilor, București, Curtea Veche, 2012.
- Walaski, Pamela (Ferrante), Risk and Crisis Communications. Methods and Messages, Wiley, 2011.
- Wilcox, Dennis et alii., Relații publice. Strategii și tactici, București, Curtea Veche, 2009.

| Aplicații (seminar / laborator / lucrări practice / proiect)   | Nr. ore   | Metode de predare  | Observații |
|--|---|--|------------|
| 1. Identitatea organizațională ca bază a comunicării în situații de criză.<br>2. Cultura organizațională: valorile și adaptarea.<br>3. Comportamentul organizațional și comunicarea în situații de criză.<br>4. Managementul situațiilor de criză. Abordări proactive, reactive și interactive.<br>5. Elementele unui plan de management al crizei (PMC). Realizarea unui PMC (plan de management al crizei).<br>6. Exerciții de formulare a mesajelor pentru situații concrete precum accidente, incendii și săvârșirea unei infracțiuni. 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: viteza comunicării, conținutul factual, încrederea și credibilitatea, reflectarea onestității și deschiderii, reflectarea implicării și dedicației.<br>7. Metode și instrumente de analiză și cercetare în comunicarea în situații de criză;<br>8. Tehnici și strategii de comunicare în situații de criză;<br>9. Reacții ale diferitelor organizații în situații de criză;<br>10. Strategii de comunicare folosite în crizele din România;<br>11. Viitorul comunicării în situații de criză (în era rețelelor sociale); Noile tehnologii de comunicare și comunicarea de criză. | 2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2 | Resurse procedurale (metode și procedee didactice, moduri de organizare): diverse moduri de organizare (frontal, grup /pereche, individual) în funcție de sarcinile și scopurile propuse, predominant exercițiul, dezbaterile, 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;<br>resurse materiale: laptop+videoprojector, prezentări powerpoint, documentare, filme |            |

### Bibliografie minimală recomandată

- Coman, Cristina, Comunicarea de criză. Tehnici și strategii, Iași, Polirom, 2009.
- Fusalba, Thierry, Managementul crizei. Cum să planificăm și să punem în practică o strategie de ieșire din criză, București, Editura C. H. Beck, 2012.

Libaert, Thierry, Comunicarea de criză, București, Editura C. H. Beck, 2008.  
 Marconi, Joe, Ghid practic de relații publice, Editura Polirom, Iași, 2007, pp. 83-106.  
 Wilcox, Dennis et alii., Relații publice. Strategii și tactici, București, Curtea Veche, 2009.

## 8. 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> | Evaluare orală : Dezbatere 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>  | Evaluare pe parcurs:<br>Prezentarea unui portofoliu de studiu tematic și elaborarea unui PMC pentru o situație de criză aleasă/impusă. | 50%                     |

Fișa disciplinei include, dacă este cazul, elemente adaptate persoanelor cu dizabilități, în funcție de tipul și gradul acestora.

| Data completării | Grad didactic, nume, prenume, semnătura titularului de curs | Grad didactic, nume, prenume, semnătura titularului de aplicație |
|------------------|---|--|
| 23.09.2025       | Lect. univ. dr. Petru MARIAN-ARNAT                          | Asist. univ. drd. Mădălina TOMA                                  |

| Data avizării | Grad didactic, nume, prenume, semnătura responsabilului de program |
|---------------|--|
| 23.09.2025    | Lect. univ. dr. Petru MARIAN-ARNAT                                 |

| Data avizării în departament | Grad didactic, nume, prenume, semnătura directorului de departament |
|------------------------------|---|
| 23.09.2025                   | Prof. univ. dr. Claudia COSTIN                                      |

| Data aprobării în consiliul facultății | Grad didactic, nume, prenume, semnătura decanului |
|--|---|
| 26.09.2025                             | Prof. univ. dr. Daniela-Viorica PETROȘEL          |

