



Fișa disciplinei
Anul academic 2023-2024

1. Date despre program

| | |
|--|--------------------------------------|
| 1.1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Babeș-Bolyai |
| 1.2. Facultatea | Studii Europene |
| 1.3. Departamentul | Studii Europene Și Guvernanță |
| 1.4. Domeniul de studii | Management |
| 1.5. Ciclul de studii | Master |
| 1.6. Programul de studii/ Calificarea | Management performant |

2. Date despre disciplină

| | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|---------------|----------|-------------------------------------|----------|--------------------------------------|----------------|
| 2.1 Denumirea disciplinei | Comunicare de criză | | | | | | |
| 2.2 Titularul activităților de curs | Conf. Dr. Delia Pop-Flanja | | | | | | |
| 2.3 Titularul activităților de seminar | Conf. Dr. Delia Pop-Flanja | | | | | | |
| 2.4 Anul de studiu | 2 | 2.5 Semestrul | 2 | 2.6. Tipul de evaluare ¹ | E | 2.7 Regimul disciplinei ² | O B |

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

| | | | | | |
|--|-----------|--------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| 3.1 Nr. de ore pe săptămână | 3 | Din care 3.2. curs | 2 | Din care 3.3. seminar/ laborator | 1 |
| 3.4 Total ore din planul de învățământ ³ | 42 | Din care 3.5. curs | 28 | Din care 3.6. seminar/ laborator | 14 |
| Distribuția fondului de timp ore convenționale⁴ | | | | | Ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe | | | | | 50 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren | | | | | 30 |
| Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 40 |
| Tutoriat | | | | | 8 |
| Examinări | | | | | 5 |
| Alte activități:..... | | | | | |
| 3.7. Total ore studiu individual | | 133 | | | |
| 3.8. Total ore pe semestru | | 175 | | | |
| 3.9. Numărul de credite | | 7 | | | |

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

| | |
|--------------------|--|
| 4.1. de curriculum | ❖ |
| 4.2. de competențe | ❖ Bună stăpânire a limbii engleze, nivel B1/B2 |

¹ Tipul de evaluare: **E** – examen, **VP** – verificare pe parcurs, **C** – colocviu.

² Regimul disciplinei: **OB** - obligatorie, **OP** - opțională, **F**- facultativă.

³ La anii terminali, semestrul 2 are doar 12 săptămâni; în rest, 14.

⁴ 25 x nr. credite (la fel ca nr. total ore pe semestru), din care se scad orele de curs și seminar, pentru a obține totalul orelor de studiu individual, distribuite în cele șase rubrici.



5. Condiții (acolo unde este cazul)

| | |
|--|-------------------------|
| 5.1. de desfășurare a cursului | ❖ |
| 5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului | ❖ Prezență: minimum 75% |

6. Competențele specifice acumulate

| | |
|--------------------------------|---|
| Competențe profesionale | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilizarea metodelor analitice în domeniul comunicării în situații de criză și al soluționării conflictelor ❖ Acordarea de asistență în domeniul negocierii internaționale și medierii între grupuri cu interese divergente ❖ Transmiterea de mesaje eficiente părților interesate și mass-mediei în situații de criză ❖ Oferirea de asistență în gestionarea relațiilor în cadrul organizațiilor și instituțiilor implicate în procesele europene și internaționale |
| Competențe Transversale | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestionarea informațiilor referitoare la rezolvarea sarcinilor complexe în context (primirea, transmiterea informațiilor în situații specifice de criză), inclusiv prin utilizarea unei limbi de circulație internațională la nivel intermediar sau avansat ❖ Utilizarea de tehnici eficiente de lucru în echipă multidisciplinară, la diferite niveluri ierarhice ❖ Realizarea obiectivă a unei autoevaluări a nevoii de formare profesională în vederea inserției și adaptabilității la cerințele pieței muncii |

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

| | |
|---------------------------------------|--|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Familiarizarea studenților cu variabilele implicate în comunicarea de criză, tacticile de comunicare ce pot fi utilizate în astfel de situații, strategiile cele mai potrivite pentru menținerea sau îmbunătățirea reputației și practicile de restaurare a imaginii. |
| 7.2. Obiective specifice | <ul style="list-style-type: none"> ❖ dezvoltarea vocabularului utilizat de studenți în procesul de comunicare de criză ❖ cunoașterea principalelor modele teoretice de comunicare în situații de criză și tehnici de prevenire a crizelor ❖ creșterea adaptabilității studenților la o gamă largă de situații de comunicare de criză ❖ dezvoltarea abilităților practice necesare pentru a participa la gestionarea situațiilor complexe de comunicare de criză. |

8. Conținuturi

| 8.1 Curs | Metode de predare | Observații |
|--|--|------------|
| 1. Introducere și prezentare generală a cursului | Prezentare PPT, brainstorming | |
| 2. Teorii în comunicarea de criză | Prezentare PPT, prezentare interactivă | |



| | | |
|---|---|--|
| 3. Comunicarea pentru prevenirea crizelor | Prezentare PPT Exemple, exercițiu de identificare | |
| 4. Planul de comunicare în situații de criză | Prezentare PPT Studii de caz, analize | |
| 5. Managementul reputației & SCCT | Prezentare PPT Exemple, exercițiu de identificare | |
| 6. Colaborarea cu mass-media și dezvoltarea mesajelor strategice specifice publicului | Prezentare PPT, prezentare multimedia, Brainstorming | |
| 7. Alegerea și pregătirea unui purtător de cuvânt | Prezentare PPT, prezentare interactivă, brainstorming, analiză | |
| 8. Răspunsul inițial în situații de criză | Prezentare PPT prezentare interactivă | |
| 9. Răspunsul secundar în situații de criză | Prezentare PPT, prezentare interactivă, brainstorming, analiză | |
| 10. Restaurarea imaginii | Prezentare PPT, prezentare multimedia, Brainstorming | |
| 11. Percepțiile privind riscul și criza; Contextul cultural | Prezentare PPT, exemple din diverse culturi, brainstorming | |
| 12. Gestionarea provocărilor și oportunităților post-criză | Prezentare PPT, prezentare multimedia | |
| 13. Criza și problemele etice | Prezentare PPT, studii de caz | |
| 14. Revizuirea finală și feedback-ul cursului | Sesiune de feedback | |

Bibliografie:

1. Benoit, William L. *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies* (2nd edition). Albany: State University of New York Press, 2015.
2. Coombs, W. Timothy, (2010). "Crisis communication and its allied fields", in W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *Handbook of crisis communication* (pp. 17-53). New York: Wiley-Blackwell, 2010.
3. Coombs, W. Timothy, "Parameters for crisis communication", in W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *Handbook of crisis communication* (pp. 17-53). New York: Wiley-Blackwell, 2010.
4. Davis, Aeron, *Political Communication. A New Introduction for Crisis Times*, Polity, 2019.
5. Fearn-Banks, Kathleen, *Crisis Communications: A Casebook Approach*, 4th edition, New York : Routledge, 2011.
6. Kim, H. J., & Cameron, G. T. (2011). "Emotions matter in crisis: The role of anger and sadness in the public's response to crisis news framing and corporate crisis response" in *Communication Research*, 38(6), 826-855. 2010.



7. Pop – Flanța, *Crisis Communication during the COVID-19 Pandemic. Case Studies on France, the United Kingdom and Romania*, Cluj-Napoca, Presa Universitară Clujeană, 2021, ISBN 978-606-37-1100-8.
8. Stadler, Stehanie, *Conflict, Culture and Communication*, Routledge, 2020.

| 8.2 Seminar | Metode de predare | Observații |
|--|---|------------|
| 1. Introducere seminar și prezentare generală | Prezentarea conținutului, feedback | |
| 2. Modele de bune practici în comunicarea de criză | Studii de caz, lucrul în grup, identificare, explicații, fișe informative | |
| 3. Situații speciale și evitarea greșelilor | Studii de caz, lucrul în grup, identificare, explicații | |
| 4. Prezentări individuale ale studiilor de caz | Contribuții individuale, lucru în grup | |
| 5. Prezentări individuale ale studiilor de caz | Contribuții individuale, lucru în grup | |
| 6. Simulare de comunicare în situații de criză | Simulare, lucru în grup, brainstorming | |
| 7. Recapitulare finală | Sesiune de feedback | |

Bibliografie:

1. Barton, Lawrence, "Communicating When It's Code Red", in *Crisis Leadership Now: A Real-World Guide to Preparing for Threats, Disaster, Sabotage, and Scandal*, New York: McGraw-Hill, 2008.
2. Coombs, Timothy, "Transmedia storytelling: a potentially vital resource for CSR communication" in *Corporate Communications: An International Journal*. 24. 10.1108/CCIJ-11-2017-0114, 2019.
3. Diers, A. R., & Donohue, J., "Synchronizing crisis responses after a transgression: An analysis of BP's enacted crisis response to the Deepwater Horizon crisis in 2010", in *Journal of Communication Management*, 17(3), 252-269, 2013.
4. Fearn-Banks, Kathleen, "The crisis communications plan", in K. Fearn-Banks, *Crisis communications: A casebook approach* (4th ed.), (pp. 301-339). New York: Routledge, 2011.
5. Seeger, M. W., "Best practices in crisis communication: An expert panel process", in *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), 232-244, 2016.
6. Pop – Flanța, D., "Crisis Communication. A Case Study on the Colectiv Blaze", in *Studia Universitatis Babeș-Bolyai, Studia Europaea*, Cluj-Napoca, Cluj University Press, LXIV, 1, 2019, pp. 114-131, DOI 10.24913/subbeuropaea19.1.07.



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

Acest curs își propune să dezvolte abilități esențiale menite să favorizeze integrarea studenților în mediul profesional, prin intermediul diferitelor elemente de comunicare scrisă și orală de criză pe care se bazează. Acestea din urmă sunt prezentate într-o manieră interactivă, conținutul este actualizat, metodele de predare sunt moderne, iar implicarea studenților este constantă. Mai mult decât atât, cursul utilizează cunoștințele pe care studenții le-au dobândit din alte cursuri din cadrul curriculumului și este menit să faciliteze înțelegerea altor discipline din domeniu, din punct de vedere terminologic / lingvistic.

10. Evaluare

| Tip de activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
|--|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 10.4 Curs | Cunoașterea cursului | Examen oral | 5p. |
| 10.5 Seminar | Activitate pe parcursul semestrului | Evaluare continuă | 4p |
| <i>Din oficiu: 1 punct</i> | | | |
| 10.6 Standard minim de performanță | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cerințele de prezență îndeplinite ❖ Cunoașterea conținutului cursului – nivel intermediar | | | |

Data completării

22.02.2023

Semnătura titularului de curs

.....

Semnătura titularului de seminar

.....

Data avizării în departament

...29.09.2023.....

Semnătura directorului de departament

.....