

Contenus

| Nom du Cours | | Semestre du Cours | Cours Théoriques | Travaux Dirigés (TD) | Travaux Pratiques (TP) | Crédit du Cours | ECTS |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------------------|-----------------|------|
| CO-E 634 | Management de la communication de crise | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 6 |

| | |
|---------------------------------|--|
| Cours Pré-Requis | |
| Conditions d'Admission au Cours | |

| | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Langue du Cours | Turc |
| Type de Cours | Obligatoire |
| Niveau du Cours | Master |
| Objectif du Cours | Les connaissances acquises dans ce cours va générer une base afin de gérer une crise d'une marque et la reputation des entreprises. Ce cours vise à améliorer les connaissances et les compétences sur la prévision, la gestion, de contrôle et l'évaluation, vise également à améliorer la perspective critique et analytique. |
| Contenus | Gestion de crise, de risque et des problemes Gestion de communication de crise et de risque Plan de gestion de crise Stratégies de communication de crise Etudes de cas Gestion de crise pour les médias sociaux Mesurement et évaluation des crises |
| Ressources | Notes du cours. ? George TERZIS and Myria VASSILADOU, "The Role of the Media During Crisis", www.communicatecooperate.eu/index.php/ezwebin_site/content/download/109/502/file/The_Role_of_the_Media_during_Crises.pdf İnci ÇINARLI, "Risk İletişimi Açısından SARS (Şiddetli Akut Solunum Sendromu) Salgını", GSÜ İleti-ş-im Dergisi, no.2, Haziran 3005. James E. LUKASZEWSKI, "Seven Dimensions of Crisis Communication Management: A Strategic Analysis and Planning Model", Ragan's Communication Journal, January/February, 1999. Doug NEWSOM, Judy VANSLYKE TURK et Dean KRUCKEBERG. This is PR: The Realities of Public Relations, USA: Thomson/Wadsworth, 2003. Katie PAINE DELAHAYE, "How to Mesure Your Results in Crisis", (2003), http://www.instituteforpr.com/pdf/HowtoMeasureYourResultsinaCrisis , KatieDelahayePaine2002.pdfIPR, 11.06.2006. Mine ŞİMŞEK NARBAY, Kriz İletişimi. İstanbul: Nobel Yayınları, 2006. Michael REGESTER et Judy LARKIN, Risk Issues and Crisis Management in Public Relations: A Casebook of Best Practice, 4th. ed., London: Kogan Page, 2008. Tamara KAPLAN, "How Effective Public Relations Saved Johnson & Johnson", http://www.personal.psu.edu/users/w/x/wxk116/tylenol/crisis.htm , 10.03.2005. |

Intitulés des Sujets Théoriques

| Semaine | Intitulés des Sujets |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Définition de "crise" et la conceptualisation du processus de communication de crise et de gestion / Typologie de la crise et les |

| Semaine | Intitulés des Sujets |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | La crise et la crédibilité: la définition des menaces contre la réputation de l'entreprise et perspectives globales de la crise |
| 3 | Théories de communication de crise / Plan de gestion de crise / Malaysia Airlines MH370, Toyota, Costa Cruises, catastrophe de la mine de Soma , BP marée noire dans le golfe de Mexique, Volkswagen AG, Samsung Galaxy Note7, Bell Pottinger etc. |
| 4 | Relations avec le média et la communication de crise |
| 5 | La gestion de crise de la marque et ses effets sur la valeur de la marque |
| 6 | Evaluation d'une crise / Les méthodes de mesure d'évaluation. |
| 7 | Examen partiel |
| 8 | Les crises on-line et études des cas. |
| 9 | La relation entre la gestion des problèmes, gestion du risque et gestion de crise |
| 10 | Gestion du risque et communication du risque |
| 11 | Présentations des simulations préparées par les étudiants |
| 12 | Présentations des simulations préparées par les étudiants |
| 13 | Présentations des simulations préparées par les étudiants |
| 14 | Présentations des simulations préparées par les étudiants |