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. ÇINARLI İnci, Kriz İletişimi: Örnek Vaka Analizleri ile, İstanbul: Beta Yayınları, 2016. LUKASZEWSKI, James E. “Seven Dimensions of Crisis Communication Management: A Strategic Analysis and Planning Model”, Ragan’s Communication Journal, January/February, 1999. ÇINARLI, İnci. “Bir Kriz İletişimi Yönetimi Vaka Analizi: Kaybolan Malezya Havayolları MH370 Sefer Sayılı Uçağı”, Gazi University İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 38, 2014. PAINE DELAHAYE, Katie. “How to Measure Your Results in Crisis”, (2003), http://www.instituteforpr.com/pdf/HowtoMeasureYourResultsinaCrisis, KatieDelahayePaine2002.pdfIPR, 11.06.2006. ŞİMŞEK NARBAY, Mine. Kriz İletişimi. İstanbul: Nobel Yayınları, 2006. REGESTER, Michael and LARKIN, Judy. Risk Issues and Crisis Management in Public Relations: A Casebook of Best Practice, 4th. ed., London: Kogan Page, 2008. COOMBS, Timothy W. “Crisis Management and Communications”, Institute for Public Relations, 2007. W. Timothy COOMBS ve Sherry J. HOLLADAY (Eds.). The Handbook of Crisis Communication, MA: Wiley and Blackwell, 2012. Robert L. HEATH ve H. Dan O’HAIR (Eds.). Handbook of Risk and Crisis Communication, NY: Routledge, 2010.

	İnci ÇINARLI. “Bir Kriz İletişimi Yönetimi Vaka Analizi: Kaybolan Malezya Havayolları MH370 Sefer Sayılı Uçağı”, Gazi Üniversitesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, S.38, Bahar 2014, pp.95-114. Amiso M. GEORGE ve Cornelius B. PRATT (Eds.). Case Studies in Crisis Communication: International Perspectives on Hits and Misses, NY: Routledge, 2011. Howard J. SHIRE ve Justine KAYAL, “Brand Crisis Management”, INTA Annual Meeting 2006. Niraj DAWAR ve Madan M. PILLUTLA, “Impact of Product-Harm Crises on Brand Equity: The Moderating Role of Consumer Expectations”, Journal of Marketing Research, Vol.37 (May 2000), pp.215-226. Michael REGESTER ve Judy LARKIN. Risk Issues and Crisis Management in Public Relations, 4th ed., London: Kogan Page, 2008.

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 étapes de la crise / Communication proactive et réactive de la gestion de crise.
2	Crises et réputation
3	Les théories de la communication de crise / Plan de gestion de crise / Les analyses des crises: Malaysia Airlines MH370, Costa Cruises, BP déversement de pétrole du Golfe de Mexique, Volkswagen AG, Samsung Galaxy Note 7, Boeing 747 Max etc.
4	Relations avec le média et la communication de crise / Gestion de crise sur médias sociaux.
5	La gestion de crise de la marque et ses effets sur la valeur de la marque
6	Evaluation de la gestion de crise / Mesure d’une performance de la communication de crise
7	Examen partiel
8	Les crises on-line et études des cas.
9	Les relations entre la gestion des problèmes- gestion du risque-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