İçerik

Ders Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Teori	Uygulama	Lab	Kredisi	AKTS
CO-E 634	Kriz İletişimi Yönetimi	2	3	0	0	3	6

Ön Koşul	
Derse Kabul Koşulları	

Dersin Dili	Türkçe
Türü	Zorunlu
Dersin Düzeyi	Yüksek Lisans
Dersin Amacı	Bu derste elde edilecek bilgiler, işletmelerin marka ve itibarlarına yönelik kriz durumlarının yönetilmesinde temel oluşturacaktır. Öngörme, planlama, yönetme, kontrol etme ve değerlendirme ile ilgili bilgi ve yetilerin arttırılmasını hedefleyen ders, aynı zamanda da kriz ve risk durumları hakkında analitik bakış açısını da geliştirmeyi amaçlamaktadır.
İçerik	Kriz Yönetimi Risk Yönetimi Sorum Yönetimi Kriz ve Risk İletişimi Kriz Yönetim Planı Kriz İletişimi Stratejileri Vaka analizleri Sosyal medyada kriz yönetimi Kriz Yönetiminde Ölçümleme ve Değerlendirme

Kaynaklar	Ders notları. 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.

Teori Konu Başlıkları

Hafta	Konu Başlıkları
1	‘Kriz’in tanımlanması ve krizi iletişimi ve yönetimi sürecinin kuramsal kavramlaştırması / Kriz tipolojileri ve krizin evreleri / Proaktif ve reaktif kriz yöentimi
2	Krizler ve itibar
3	Kriz iletişimi kuramları / Kriz yönetim planı (CMP) / Malezya Havayolları MH370, Costa Cruises, Soma maden faciası, BP Meksika Körfezi, Volkswagen AG, Samsung Galaxy Note7, Boeing 747 Max vb. krizlerin analizleri.
4	Medya ile ilişkiler ve kriz iletişimi / Sosyal medyada kriz yönetimi ve iletişimi.
5	Marka krizi yönetimi (brand crisis management) ve marka değeri (brand equity) üzerindeki etkileri
6	Kriz yönetiminin değerlendirilmesi / Kriz iletişimi performansının ölçümlenmesi
7	Vize sınavı
8	Sosyal medya ve kriz iletişimi / On-line krizler ve vaka analizleri
9	Sorun yönetimi-risk yönetimi-kriz yönetimi ilişkisi
10	Risk yönetimi ve risk iletişimi
11	Öğrenci kriz simülasyonlarının sunumu
12	Öğrenci kriz simülasyonlarının sunumu
13	Öğrenci kriz simülasyonlarının sunumu

Hafta	Konu Başlıkları
14	Öğrenci kriz simülasyonlarının sunumu