

Comunicació de les Organitzacions

Codi: 103163

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501935 Publicitat i Relacions Públiques	OB	3	1

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

Professor/a de contacte

Nom: Ana Ullod Pujol

Correu electrònic: Ana.Ullod@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Equip docent extern a la UAB

Alavedra, Jorge

Santiago Jordán

Prerequisits

Els alumnes que vulguin cursar aquesta assignatura han de tenir uns coneixements previs de comunicació. Encara que l'assignatura s'imparteix en castellà, els alumnes que vulguin cursar han de tenir uns coneixements mínims de la llengua catalana per a un millor seguiment i participació de les intervencions i diàlegs generats en les sessions docents.

Objectius

Aquesta assignatura forma part de la matèria Estratègia en Publicitat i Relacions Públiques, l'objectiu principal és facilitar als alumnes les eines perquè tinguin la capacitat de dissenyar estratègies de comunicació eficaces.

A través de la mateixa es donarà a conèixer a l'alumne formes de comunicació empresarial alternatives a la comunicació comercial i el principal objectiu és el de crear una imatge positiva que beneficiï globalment a una organització, tant a nivell extern com intern. Veurem també diferents tipologies de crisi i com aquestes poden afectar la reputació d'una empresa o institució, així com gestionar comunicativament. Els alumnes d'aquesta assignatura hauran cursat prèviament l'assignatura de Sistemes Publicitaris Contemporanis, on s'analitzen tècniques de comunicació orientades a aconseguir objectius d'índole comercial, havent vist bàsicament aquesta dimensió de les organitzacions. No obstant això, en l'assignatura que ens ocupa, els alumnes treballaran una dimensió molt més global de les empreses, observant que l'àmbit institucional i el comercial poden actuar com vasos comunicants.

Es tracta d'analitzar tots aquells elements que conformen la identitat d'una organització, els seus valors, la seva cultura, la seva filosofia i els seus objectius en la societat, manejant conceptes com la responsabilitat social empresarial com un dels elements fonamentals de tota organització que vulgui tenir una bona reputació en el seu entorn.

Competències

- Analitzar les dades dels mercats (competència, imatge de marca) per a l'elaboració d'un pla de comunicació.
- Demostrar capacitat de lideratge, negociació i treball en equip, així com resolució de problemes.
- Demostrar que coneix les teories del management en la direcció d'empreses publicitàries i organitzacions.
- Establir objectius de comunicació i dissenyar les estratègies més adequades en el diàleg entre marques i consumidors.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar els principis que fonamenten l'anàlisi de l'efectivitat (relació cost-impacte).
2. Demostrar capacitat de lideratge, negociació i treball en equip, així com resolució de problemes.
3. Descriure la naturalesa de les relacions d'intercanvi entre empreses-anunciants i consumidors.
4. Detectar les necessitats del consumidor i avaluar-ne el paper en el procés de compra.
5. Diferenciar els formats de representació de les activitats de relacions públiques (consultories, esdeveniments especials, fires, gestió de crisi, publicity, etc.).

Continguts

Tema 1.- CREACIÓ I TRANSMISSIÓ DE LA IDENTITAT CORPORATIVA. La creació de la identitat en les organitzacions: trets físics i trets culturals. El programa d'identitat corporativa. La comunicació de la identitat de marca. La creació i adaptació de valors com a via de transmissió de la identitat.

Tema 2.- LA COMUNICACIÓ CORPORATIVA A LES ORGANITZACIONS. Tipologia de tècniques més utilitzades, vies, eines Dimensió identitat / dimensió comunicació / dimensió imatge. La importància dels stakeholders i el plantejament de valors.

Tema 3.- LA COMUNICACIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL A LES ORGANITZACIONS. Ètica empresarial, responsabilitat i reputació. La responsabilitat social empresarial, ¿una moda, una necessitat o una obligació per part de les organitzacions? Tendències i motivacions socials que afecten el comportament de les organitzacions. Enfocaments de la RSE des de l'organització en funció dels àmbits d'actuació i els grups d'interès.

Tema 4.- LA CONSTRUCCIÓ DE MARCA INTERNA A LES ORGANITZACIONS. La comunicació com a via de transmissió interna de la cultura de l'organització. Vies de comunicació interna més utilitzades i la seva direccionalitat en funció dels objectius. Com es relacionen les empreses amb els seus empleats. El seu paper com a transmissor de la identitat de l'organització.

Tema 5.- LA GESTIÓ DE LA COMUNICACIÓ DE CRISI A LES ORGANITZACIONS. Tipologies de crisi. Característiques. Principis. Morfologia. El pla de crisi. Gestió de la comunicació de crisi. Anàlisi de casos pràctics.

Metodologia

La metodologia docent s'adapta a la tipologia de les sessions docents marcades en funció de les característiques:

- Sessions teòriques presencials, en les que es transmetrà a l'alumne les possibilitats de la comunicació de les o

- Seminaris, amb una important participació per part de l'alumne i necessitat d'un treball previ per part seva.

A través dels mateixos els alumnes aplicaran els coneixements que vagin adquirint en l'assignatura.

S'intentarà ajudar l'alumne a potenciar la seva habilitats de presentació, requisit indispensable per a tot professic

- Pràctiques de laboratori, destinades a potenciar habilitats com la negociació, el lideratge, la gestió d'equips i la

- Treball autònom per part de l'alumne (recerca de fonts d'informació, anàlisi, establiment d'estratègies, lectures,

Els alumnes treballaran al llarg de l'assignatura en equips tancats.

La metodologia docent i l'avaluació proposades poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

El calendari detallat amb el contingut de les diferents sessions s'exposarà el dia de presentació de l'assignatura. Es penjarà també al Campus Virtual on l'alumnat podrà trobar la descripció detallada dels exercicis i practiques, els diversos materials docents i qualsevol informació necessària per a l'adequat seguiment de l'assignatura. En cas de canvi de modalitat docent per raons sanitàries, el professorat informarà dels canvis que es produiran en la programació de l'assignatura i en les metodologies docents.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Laboratoris	18	0,72	2, 3, 4, 5
Sessions teòriques presencials	15	0,6	3, 4, 5
Tutorías	3	0,12	2, 5

Tipus: Supervisades

Evaluació	2	0,08	3, 4, 5
Seminaris	15	0,6	2, 3, 4, 5
Tipus: Autònomes			
Treball del alumne, lectures, treball grupal	27	1,08	2, 3, 4, 5

Avaluació

El sistema d'avaluació que s'aplicarà en l'assignatura és el següent:

- realització de treballs en grup (50%) sobre la qualificació final
- assistència seminaris (10%) sobre la qualificació final
- examen tipus test (40%) sobre la qualificació final

Per superar l'assignatura s'han d'aprovar tant els treballs com l'examen.

L'assistència als seminaris i laboratoris és obligatòria (mínim 80%), i no és recuperable la seva realització ni assi

Reavaluació

L'assignatura inclou la possibilitat de recuperació, sota les següents directrius:

- l'alumne que suspengui l'examen podrà accedir a un segon examen en període de recuperació. En aquest cas
- l'alumne que desitgi millorar la nota de la primera convocatòria de l'examen s'haurà de preparar una bibliografia

La nota definitiva seria l'última obtinguda, independentment que aquesta fos inferior a la primera.

- en el cas de suspendre algun seminari, treball en grup o pràctica, l'alumne haurà repetir-lo en el període de rec

i la nota màxima a obtenir seria aprovat (5 o 6)

L'estudiant que realitzi qualsevol irregularitat (còpia, plagi, suplantació d'identitat,...) que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació. En cas que es produeixin diverses irregularitats, la qualificació final de l'assignatura serà 0.

L'alumnat tindrà dret a la recuperació de l'assignatura si ha estat avaluat del conjunt d'activitats el

pes de les quals equivalgui a un mínim de 2/3 parts de la qualificació total de l'assignatura.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència Seminaris	10%	33	1,32	1, 2, 3, 5
Examen	40%	4	0,16	1, 2, 3, 4, 5
Treball	50%	33	1,32	3, 5

Bibliografia

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Responsabilidad social corporativa : teoría y práctica / Fernando Navarro García

[Navarro García, Fernando,](#)

Llibre en línia | ESIC | 2012 | Segunda edición revisada y actualizada

https://cataleg.uab.cat/iii/encore/record/C__Rb2085383?lang=cat

- Guía fundamental de la comunicación interna / Joan Cuenca, Laura Verazzi ; prólogo de Josep Rom Rodríguez

[Cuenca Fontbona, Joan,](#)

Llibre en línia | Editorial UOC | 2018-10- | Primera edición en formato digital

https://cataleg.uab.cat/iii/encore/record/C__Rb2085350?lang=cat

- [¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa?](#) / Elisenda Estanyol (coord.) ; Elvira García, Ferran Lalueza

Llibre en línia | 2016-09-

- [SOS : 25 casos para superar una crisis de reputación digital](#) / Javier López Menacho

[López Menacho, Javier, 1982- autor](#)

Llibre en línia | 2018-03-

- [Comunicación corporativa : claves y escenarios](#) / Miguel Túñez López, Carmen Costa-Sánchez (eds.) ; Francisco Carrillo Boutureira [i 14 més]

[Carrillo Boutureira, Francisco, autor](#)

Llibre en línia | 2014

- [\(No\) crisis : comunicación de crisis en un mundo conectado](#) / José Carlos Losada Díaz ; prólogo de José Manuel Velasco

[Losada Díaz, José Carlos, 1973- autor](#)

Llibre en línia | 2018-03-

- [Manejo de crisis : ¿Qué hacer el día en que todo está en contra nuestra?](#)

Remy, Paul;Remy, Paul

eBook | 2015

- Dar la cara es la clave : cómo comunicar sin miedo en situaciones de crisis / David Espinós

[Espinós, David,](#)

Llibre en línia | Editorial UOC | 2018

- [Buen jefe, mal jefe : Cómo ser el mejor y aprender de los peores](#)

Robert I. Sutton;Robert I. Sutton

eBook | 2011

Els alumnes/as podran consultar les variacions de la bibliografia obligatòria al campus virtual al inici del període docent.

BIBLIOGRAFÍA OPTATIVA:

- Aaker, D. "Liderazgo de marca". Deusto.
- Arroyo, L y Yus, M. "Los cien errores en la comunicación de las organizaciones". ESIC
- Bel, J.I. "La Dirección de la comunicación en las organizaciones". Eunsa
- Costa, J. "La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión". Paidós
- Epstein, Marc J. "[La Empresa honesta: cómo convertir la responsabilidad corporativa en una ventaja competitiva](#)". Paidós
- Elizalde, L. "Estrategias en las crisis públicas. La función de la comunicación". La Crujía Ediciones
- Fita, Jaume. "Comunicación en programas de de crisis". Gestión 2000.
- Ferrer, Joan. "La comunicación interna y externa en la empresa". Cuadernos de Comunicación.
- Kapferer, J.N. "La marca, capital de la empresa. Principios y control de su gestión". Deusto
- Keller, K. "Administración Estratégica de Marca". Pearson
- Liker, J. "Las claves del éxito de Toyota". Gestión 2000.
- López Lita, R. "La comunicación corporativa en el ámbito local". Col·lecció e-Humanitats
- Love, F. "Mc Donald's. La empresa que cambió la forma de hacer negocios en el mundo". Ed. Norma
- Martín, F. "Comunicación de crisis". Ed. Lid.
- Martín, F. "Responsabilidad social corporativa y comunicación".
- Mora, J.M "10 ensayos de comunicación institucional". Eunsa
- Navarro García, Fernando. "[Responsabilidad social corporativa : teoría y práctica](#)". ESIC
- Olcese, Aldo. "[Manual de la empresa responsable y sostenible : conceptos, ejemplos y herramientas de la responsabilidad social corporativa o de la empresa](#)". McGraw Hill/Interamericana
- Sanz M.A. "Identidad corporativa: claves de la comunicación empresarial". ESIC

- Villafañe, J. "La gestión profesional de la imagen corporativa". Ed. Pirámide