

Comunicació de Crisis

Codi: 104781
Crèdits: 6

2025/2026

Titulació	Tipus	Curs
Comunicació de les Organitzacions	OB	3

Professor/a de contacte

Nom: Ana Maria Ullod Pujol

Correu electrònic: ana.ullod@uab.cat

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

No es requereixen requisits previs.

Objectius

L'assignatura forma part de la matèria de Comunicació Corporativa, en bloc amb altres assignatures com: Comunicació Interna, Gestió de la Imatge Pública, Fotografia Institucional i Corporativa.

En la societat actual i en un món tan globalitzat, les crisis són una constant, afectant d'una manera o altra en la imatge i reputació de les organitzacions. Partint de l'àmbit corporatiu, es tracta d'introduir a l'alumnat en el coneixement de la gestió de les crisis empresarials i institucionals, les diferents tipologies de crisi existents i com gestionar-les des del punt de vista comunicatiu.

Competències

- Actuar en l'àmbit de coneixement propi avaluant les desigualtats per raó de sexe/gènere.
- Analitzar i avaluar l'estructura dels diferents tipus d'organitzacions, dels mitjans de comunicació i de la relació entre tots dos.
- Concebre, planificar i executar projectes de comunicació sobre l'organització en tot tipus de suports per als públics interns i externs.
- Demostrar capacitat de lideratge, negociació i treball en equip.
- Establir objectius de comunicació i dissenyar i aplicar les estratègies més adequades per a la comunicació de les organitzacions i els seus treballadors, clients i usuaris i la societat en general.
- Gestionar el temps de manera adequada i ser capaç de planificar tasques a curt, mitjà i llarg terminis.
- Introduir canvis en els mètodes i els processos de l'àmbit de coneixement per donar respostes innovadores a les necessitats i demandes de la societat.
- Que els estudiants hagin desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.
- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

- Que els estudiants sàpiguin aplicar els coneixements propis a la seva feina o vocació d'una manera professional i tinguin les competències que se solen demostrar per mitjà de l'elaboració i la defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi.
- Treballar d'acord amb la deontologia professional.

Resultats d'aprenentatge

1. Adaptar-se a noves situacions relacionades amb un entorn professional en contínua transformació.
2. Analitzar una situació i identificar-ne els punts de millora.
3. Aplicar la consciència ètica en la creació de plans estratègics i la manera d'afrontar una crisi de comunicació i defensar la imatge pública.
4. Comunicar fent un ús no sexista ni discriminatori del llenguatge.
5. Comunicar-se amb els periodistes i els membres de l'organització i públics externs.
6. Demostrar capacitats de lideratge i iniciativa.
7. Dominar les característiques i l'estructura dels mitjans de comunicació en la zona geogràfica d'influència de l'organització per elaborar-ne del pla de mitjans.
8. Generar idees creatives en el seu entorn de desenvolupament professional.
9. Idear i desenvolupar mecanismes de comunicació de diferent índole tenint en compte les característiques de l'organització.
10. Identificar i descriure els objectius comunicatius de les organitzacions, per aconseguir avantatges competitius respecte dels seus públics externs i interns.
11. Identificar situacions que necessiten un canvi o millora.
12. Organitzar les activitats dels gabinets de comunicació a curt, mitjà i llarg terminis.
13. Planificar i executar treballs acadèmics en l'àmbit de la comunicació corporativa a partir de la creació de plans de comunicació estratègics.
14. Respectar les diferents religions, ètnies, cultures, identitats sexuals, etc., de les persones que formen part de l'organització.
15. Treballar de manera autònoma i, a partir del coneixement adquirit, resoldre problemes i prendre decisions estratègiques.

Continguts

1. Què entenem per crisi en l'àmbit empresarial i institucional.
2. Què caracteritza una crisi i els seus riscos
3. Seqüencialitat del desenvolupament d'una crisi.
4. Tipologies de crisi més habituals
5. Principis de la comunicació de crisi
6. El pla de crisi. Dispositiu i manual de crisi.
7. Vinculació entre crisi empresarial / institucional i reputació, activisme de marca i responsabilitat social empresarial.

Nota: El contingut de l'assignatura serà sensible als aspectes relacionats amb la perspectiva de gènere i amb l'ús del llenguatge inclusiu.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
-------	-------	------	--------------------------

Tipus: Dirigides			
Classes magistrals	15	0,6	1, 3, 5, 8, 9, 10, 13, 14
Pràctiques	21	0,84	1, 3, 8, 9, 10, 13
Seminaris	12	0,48	1, 3, 5, 8, 9, 10, 13, 14
Tipus: Supervisades			
Tutories	7,5	0,3	3, 8, 9, 10, 13
Tipus: Autònomes			
Treball de l'alumnat, lectures, vídeos	87	3,48	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

MD1: Classes magistrals

MD2: Classes de resolució de problemes/casos/exercicis

MD4: Elaboració de treballs/informes

MD5: Lectura d'articles/informes d'interès

MD6: Presentació oral de treballs

MD7: Tutories

MD8: Seminaris

MD11: Pràctiques d'aula

El calendari detallat amb el contingut de les diferents sessions s'exposarà el dia de presentació de l'assignatura i estarà també disponible al Campus Virtual de l'assignatura, on l'alumnat podrà trobar els diversos materials docents i tota la informació necessària per l'adequat seguiment de l'assignatura. En cas de canvi de modalitat docent per motius de força major segons les autoritats competents, el professorat informarà dels canvis que es produiran en la programació de l'assignatura i en les metodologies docents.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència Seminaris	10%	3,5	0,14	1, 3, 6, 8, 9, 10, 13, 15
Examen	40%	2	0,08	3, 5, 7, 9, 10, 12, 13
Treballs pràctics	50%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

El sistema d'avaluació que s'aplicarà en l'assignatura és el següent, en funció de si es realitza una avaluació continuada o una avaluació única.

EVALUACIÓ CONTINUADA

- 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. Les practiques no son recuperables.

L'assistència als seminaris és obligatòria (mínim 80%), i no és recuperable la seva realització ni assistència. Només es tindran en compte les faltes d'assistència degudament justificades i documentades.

EVALUACIÓ ÚNICA

- realització d' un treball de curs (50%) sobre la qualificació final. A lliurar el dia de l'examen.
- prova de resolució de casos de crisi (10%) sobre la base de diverses lectures sobre la matèria. Aquesta prova serà presencial i tindrà lloc el mateix dia de l'examen.
- examen (40%) sobre la qualificació final.

L'assignatura inclou la possibilitat de recuperació, sota les següents directrius: l'alumne que suspenguil'examen podrà accedir a un segon examen en període de recuperació.

L'alumne que desitgi millorar la nota de la primera convocatòria de l'examen s'haurà de preparar una bibliografia específica (a consultar amb l'equip docent). La nota definitiva seria l'última obtinguda, independentment que aquesta fos inferior a la primera.

En cas de segona matrícula, l'alumnat podrà fer una única prova de síntesis que consistirà en l'elaboració d'un treball. La qualificació de l'assignatura correspondrà a la qualificació de la prova de síntesis.

Plagi

En cas que l'estudiant realitzi qualsevol irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació, amb independència del procés disciplinari que s'hi pugui instruir. En cas que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0.

Inteligència artificial

En aquesta assignatura, es permet l'ús de tecnologies d'Inteligència Artificial (IA) com a part integrant del desenvolupament del treball, sempre que el resultat final reflecteixi una contribució significativa de l'alumnat en l'anàlisi i la reflexió personal. L'alumnat haurà d'identificar clarament quines parts han estat generades amb aquesta tecnologia, especificar les eines emprades i incloure una reflexió crítica sobre com aquestes han influït en el procés i el resultat final de l'activitat. La no transparència de l'ús de la IA es considerarà falta d'honestat acadèmica i pot comportar una penalització en la nota de l'activitat, o sancions majors en casos de gravetat.

Bibliografia

- ¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa? / Elisenda Estanyol (coord.) ; [autores:] Elvira García, Ferran Lalueza
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991006848209706709

- SOS: 25 casos para superar una crisis de reputación digital / Javier López Menacho
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991009794949706709
- (No)Crisis: comunicación de crisis en un mundo conectado / José Carlos Losada Díaz; prólogo de José Manuel Velasco.
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991010725244606709
- Manejo de crisis: que hacer el día en que todo está en contra nuestra? / Paul Remy.
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991010517043206709
- Comunicación corporativa: claves y escenarios / Miguel Túnñez López, Carmen Costa-Sánchez (eds.) ; Francisco Carrillo Boutureira [i 14 més]
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/avjcib/alma991007488379706709

Programari

Per a la realització de treballs i presentacions calen processadors de text tipus Word, Power Point, Canva o similars.

Grups i idiomes de l'assignatura

La informació proporcionada és provisional fins al 30 de novembre de 2025. A partir d'aquesta data, podreu consultar l'idioma de cada grup a través daquest [enllaç](#). Per accedir a la informació, caldrà introduir el CODI de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(PLAB) Pràctiques de laboratori	71	Espanyol	segon quadrimestre	tarda
(PLAB) Pràctiques de laboratori	72	Espanyol	segon quadrimestre	tarda
(TE) Teoria	7	Espanyol	segon quadrimestre	tarda