

# DERS TANITIM ve UYGULAMA BİLGİLERİ

| Dersin Adı                          | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Yarıyıl | T+U+L<br>(saat/hafta) | Türü ( Z / S ) | Yerel Kredi | AKTS |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------|----------------|-------------|------|
| Kriz İletişimi                      | CPR 514                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bahar   | 03+00+00              | Zorunlu        | 3           | 7.5  |
| Akademik Birim:                     | Kurumsal İlişkiler ve Halkla İlişkiler Yönetimi YL Programı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |                       |                |             |      |
| Öğrenim Türü:                       | Örgün eğitim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                       |                |             |      |
| Ön Koşullar                         | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                       |                |             |      |
| Öğrenim Dili:                       | Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |                       |                |             |      |
| Dersin Düzeyi:                      | Yüksek Lisans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |                       |                |             |      |
| Dersin Koordinatörü:                | İrem İNCEOĞLU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |                       |                |             |      |
| Dersin Amacı:                       | Kriz modern ve özellikle de geç-modern (kimine göre post-modern) toplumları anlamaya ve anlatmaya çalışırken olmazsa olmaz kavramlarımızdan birisi. Belirsizlik, tahmin edilemezlik, hız, müphemlik ve akışkanlıkla tanımlanan çağımızda kişiler, kurum ve kuruluşların yönlerini bulması son derece güçleşiyor. Küreselleşme ve teknolojik devrimler gerek ulusal gerekse küresel boyutta bir karşılıklı bağımlılık ve bağlantılılık halini pekiştiriyor. Bütün bu ve burada bahsi geçmeyen faktörlerin bir araya gelmesi ile birlikte krizler eskiden olduğundan çok daha sık, çok daha yakın ve çok daha yakıcı. İster bir özel şirket olsun, ister marka ya da bir siyasi parti, neredeyse tüm aktörler dört bir yanları krizle çevrili bir topografyada, adeta bir mayın tarlasında yürürcesine yollarına devam etme uğraşındalar. Bu “gerilimli” yüksek lisans dersinin amacı özellikle markaların ve şirketlerin karşı karşıya kaldıkları kriz koşullarında başvurdukları ve başvurabilecekleri iletişim stratejilerini ayrıntılı bir şekilde masaya yatırabilmek. |         |                       |                |             |      |
| Dersin İçeriği:                     | Ders kapsamında değinilecek temel meseleler şunlardır: krizlerin tanımlanması, kriz iletişimine kuramsal yaklaşımlar, farklı kriz biçimleri ve krizlerin farklı safhaları arasında ayrıma gidilmesi, kriz iletişiminin temel ilkeleri ve temel kriz iletişim stratejileri, ve vaka incelemeleri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                       |                |             |      |
| Dersin Öğrenme Çıktıları (ÖÇ):      | <ul style="list-style-type: none"><li>1- Kriz ve risk ile ilgili kuram ve kavramları anlamak.</li><li>2- Kriz ve risk iletişim stratejilerini anlama</li><li>3- Proaktif bir kriz planı başlatabilmek</li><li>4- Bir krizi yönetebilmek ve etkilerini değerlendirmek.</li><li>5- Alan hakkında etik bir tartışma yapabilmek.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |                       |                |             |      |
| Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri | Vaka Analizi, Sunum ve Anlatım                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                       |                |             |      |

## HAFTALIK PROGRAM

| Hafta | Konular                                                  | Ön Hazırlık |
|-------|----------------------------------------------------------|-------------|
| 1     | Dersin ve akışın tanıtımı                                | Syllabus    |
| 2     | Kriz iletişimi: temel kavramlar, tanımlar                | Okumalar    |
| 3     | Kriz sürecinin aşamaları ve kriz yönetimi                | Okumalar    |
| 4     | Kriz iletişimi kuramları                                 | Okumalar    |
| 5     | Kriz anında iletişim ve kriz iletişim planı              | Okumalar    |
| 6     | Kriz sonrası iletişim                                    | Okumalar    |
| 7     | Yeni medya ve kriz iletişimi                             | Okumalar    |
| 8     | Vaka incelemeleri ve sunumlar: üretim hataları           | Okumalar    |
| 9     | Vaka incelemeleri ve sunumlar: çevre krizleri ve kazalar | Okumalar    |
| 10    | KADİR HAS HİT ICCTS KONFERANS ARASI                      |             |

|    |                                                                    |          |
|----|--------------------------------------------------------------------|----------|
| 11 | Vaka incelemeleri ve sunumlar: salgın hastalıklar ve doğal afetler | Okumalar |
| 12 | Vaka incelemeleri ve sunumlar: kültürel-ideolojik krizler          | Okumalar |
| 13 | Vaka incelemeleri ve sunumlar: terör, şiddet ve kriz iletişimi     | Okumalar |
| 14 | Genel değerlendirme                                                |          |

Kadir Has Üniversitesi'nde bir dönem 14 haftadır, 15. ve 16. hafta sınav haftalarıdır.

## ZORUNLU ve ÖNERİLEN OKUMALAR

Türkçe içerikli bir ders olduğu için temel ve zorunlu metinler Türkçe olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, ders kapsamında, alanın önde gelen isimlerinin kilit metinleri ve değerlendirmelerine de ek okuma olarak yer verilmiştir

## DİĞER KAYNAKLAR

Çınarlı, İ. (2016) Kriz İletişimi, Beta, İstanbul

! Pira, A. Ve Sohodol, Ç. (2004) Kriz Yönetimi: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme, İletişim, İstanbul

! HBR (2000) Kriz Yönetimi: Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler, MESS, İstanbul

\* Fearn-Banks, K. (2011) Crisis Communications: A casebook approach, Routledge, London

\* Coombs, T. W ve Holladay, S. (2010) The Handbook of Crisis Communications, Wiley-Blackwell, London

\* Coombs, T. W. (2012) Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding, Sage, London

\* Anthonissen, Peter, F. (2008) Crisis Communications: practical PR strategies for reputation management and company survival, Kogan Page, London.

Kriz iletişimi eğitimi üzerine faydalı bir kaynak ve literatür taraması:

Friedman, M. (2013) "Developing and teaching the crisis communication course", Prism, 10(1)

Alanın önde gelen isimlerinden Coombs'tan, açıklamalı bibliyografyasını içeren son derece faydalı bir makale:

Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. Institute for public relations, 4(5), 6.  
[http://www.facoltaspe.unimi.it/files/\\_ITA\\_/COM/Crisis\\_Management\\_and\\_Communications.pdf](http://www.facoltaspe.unimi.it/files/_ITA_/COM/Crisis_Management_and_Communications.pdf)

## DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

| Yarıyıl İçi Çalışmaları                   | Sayı      | Katkı Payı (%) |
|-------------------------------------------|-----------|----------------|
| Katılım                                   | 14        | 10             |
| Proje                                     | 1         | 20             |
| Sunum/Jüri                                | 1         | 5              |
| Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar | 1         | 25             |
| Final Sınavı                              | 1         | 40             |
| <b>Total:</b>                             | <b>18</b> | <b>100</b>     |

## İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

| Etkinlikler                               | Sayısı | Süresi (saat) | Toplam İş Yüğü (saat) |
|-------------------------------------------|--------|---------------|-----------------------|
| Ders Saati                                | 14     | 3             | 42                    |
| Proje                                     | 1      | 30            | 30                    |
| Sunum/Jüriye Hazırlık                     | 1      | 10            | 10                    |
| Ara Sınavlar/Sözlü Sınavlar/Kısa Sınavlar | 1      | 40            | 40                    |
| Final Sınavı                              | 1      | 66            | 66                    |
| Toplam İş Yüğü (saat):                    |        |               | 188                   |

1 AKTS = 25 saatlik iş yüğü

## PROGRAM YETERLİLİKLERİ (PY) ve ÖĞRENME ÇIKTILARI (ÖÇ) İLİŞKİSİ

| #   | PY1 | PY2 | PY3 | PY4 | PY5 | PY6 | PY7 | PY8 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| OC1 | 1   |     | 1   |     | 2   | 1   |     |     |
| OC2 |     |     |     | 2   |     |     |     |     |
| OC3 |     |     |     | 3   |     |     |     |     |
| OC4 |     |     |     |     | 2   |     |     |     |
| OC5 | 3   |     |     |     |     |     |     |     |

**Katkı Düzeyi:** 1 Düşük, 2 Orta, 3 Yüksek