**Nazwa przedmiotu:**

Zarządzanie komunikacją w zapewnianiu ciągłości działania

**Koordynator przedmiotu:**

dr Liliana Hawrysz

**Status przedmiotu:**

Obowiązkowy

**Poziom kształcenia:**

Studia II stopnia

**Program:**

Zarządzanie Bezpieczeństwem Infrastruktury Krytycznej

**Grupa przedmiotów:**

Kierunkowe

**Kod przedmiotu:**

-

**Semestr nominalny:**

4 / rok ak. 2019/2020

**Liczba punktów ECTS:**

1

**Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów uczenia się:**

1 ECTS
10h wykład + 15h ćwiczeń + 3h przygotowanie się do testu + 2h analiza studiów przypadków = 30h

**Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:**

0,83 ECTS
10h wykład + 15h ćwiczeń = 25h

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

**Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym:**

0,67 ECTS
15h ćwiczeń + 3h przygotowanie się do testu + 2h analiza studiów przypadków = 20h

**Formy zajęć i ich wymiar w semestrze:**

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład: | 15h |
| Ćwiczenia: | 10h |
| Laboratorium: | 0h |
| Projekt: | 0h |
| Lekcje komputerowe: | 0h |

**Wymagania wstępne:**

Komunikacji wewnętrzna i zewnętrzna

**Limit liczby studentów:**

- od 25 osób do limitu miejsc w sali audytoryjnej (wykład) - od 25 osób do limitu miejsc w sali laboratoryjnej (ćwiczenia)

**Cel przedmiotu:**

Celem przedmiotu jest zaprezentowanie podstawowych zagadnień, związanych ze znaczeniem komunikacją dla zapewnienia ciągłości działania. Omówione zostaną pojęcia dotyczące: zasad skutecznego komunikowania się; komunikacją wewnętrzna i zewnętrzna; public relations, modelami komunikacji stosowanymi w organizacjach; sytuacjami potencjalnie kryzysowymi; przygotowaniem księgi zarządzania kryzysowego; uwarunkowaniami oraz założeniami komunikacji kryzysowej; powołaniem sztabu kryzysowego.

**Treści kształcenia:**

A. Wykład:
1. Zasady skutecznego komunikowania się. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna; Omówienie zasad zaliczenia i celów przedmiotu (2h)
2. Public relations, modele komunikacji stosowane w organizacjach. Omówienie sytuacji potencjalnie kryzysowych.(2h)
3. Księga zarządzania kryzysowego.(2h)
4. Uwarunkowania oraz założenia komunikacji kryzysowej. Sztab kryzysowy.(2h)
5. Zaliczenie przedmiotu.(2h)
B. Ćwiczenia:
1. Obieg informacji na potrzeby zarządzania kryzysowego (ogólny- przygotowanie karty procesu „komunikacja”). (2 h)
2. Przygotowanie procedury informowania: Informowanie służb właściwych dla zagrożenia; informowania organów administracji publicznej; Informowania interesariuszy; Informowania rodzin poszkodowanych; Informowania podmiotów zależnych (2h)
3. Przygotowanie schematu postępowania w przypadku awarii, katastrofy.(2h)
4. Scenariusze kryzysu- np.: wypadek przy pracy; wypadek na dużą skalę- katastrofalny; poważny wypadek związany z ochroną środowiska; konflikt z organizacją ekologiczną; poważna wada produktu; poważna awaria lub akt sabotażu; akcja protestacyjna lub strajk; akt przestępstwa popełniony przez pracownika; mobbing; nagłe odejście kluczowego pracownika do firmy konkurencyjnej; defraudacja środków pieniężnych; kradzież mienia firmy o znacznej wartości; utrata danych, kradzież lub ujawnienie wrażliwych informacji; awaria lub zniszczenia infrastruktury informatycznej.(8h)
5. Komunikaty dla mediów dla każdego z powyższych scenariuszy kryzysu.(1 h)

**Metody oceny:**

A. Wykład:
1. Ocena formatywna: ocenie polega: aktywność podczas zajęć, indywidualne zaliczenie testu teoretycznego.
2. Ocena sumatywna : suma punktów uzyskanych z dwóch części zaliczenia (aktywność+ test): max 50 (ocena 5,0), wymaganych min 26 (ocena 3,0).
B. Ćwiczenia:
3. Ocena formatywna: ocenie polega: aktywność podczas zajęć, scenariusze kryzysu.
4. Ocena sumatywna : suma punktów uzyskanych z dwóch części zaliczenia (aktywność+ scenariusze kryzysu): max 50 (ocena 5,0), wymaganych min 26 (ocena 3,0).
C. Końcowa ocena z przedmiotu: Suma punktów liczona z obydwu części przedmiotu: max 100 (ocena 5,0), wymaganych min 51 (ocena 3,0). Przedmiot uznaje się zaliczony w momencie, gdy każda z dwóch części przedmiotu została zaliczona na ocenę co najmniej 3,0. Ocena
końcowa jest wystawiana według następującej skali:
51-61 – 3,0
62-71 – 3,5
72-81 – 4,0
82-91 – 4,5
92-100 – 5,0

**Egzamin:**

nie

**Literatura:**

Obowiązkowa:
1. Jaworowicz M., Jaworowicz P., 2017, Skuteczna komunikacja w nowoczesnej organizacji, Warszawa: Difin
2. Hamilton Ch., 2011, Skuteczna komunikacja w biznesie, Warszawa: PWN
3. Wójcik K., 2015, Public relations, Wiarygodny dialog z otoczeniem, Warszawa: Wolters Kluwer Polska
4. Kaczmarek T., Ćwiek G., 2009, Ryzyko kryzysu a ciągłość działania, Warszawa: Difin
Uzupełniająca:
1. Kosieradzka A., Zawiła-Niedźwiecki J., (red.), 2016, Zaawansowana metodyka oceny ryzyka w publicznym zarządzaniu kryzysowym, Kraków-Legionowo: edu-Libri,.
2. Cornelissen J., 2010, Komunikacja korporacyjna. Przewodnik po teorii i praktyce, Warszawa: Wolters Kluwer

**Witryna www przedmiotu:**

www.olaf.wz.pw.edu.pl

**Uwagi:**

-

## Charakterystyki przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Charakterystyka B2\_W01 :**

Absolwent zna i rozumie w pogłębionym stopniu teorie naukowe właściwe dla funkcjonowania organizacji oraz kierunków ich rozwoju, a także zaawansowaną metodologię badań

Weryfikacja:

Test zaliczeniowy, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka B2\_W02:**

Absolwent zna i rozumie główne trendy rozwojowe i wymagania w zakresie funkcjonowania współczesnych organizacji

Weryfikacja:

Test zaliczeniowy, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - umiejętności

**Charakterystyka B2\_U01:**

Absolwent potrafi identyfikować, interpretować i wyjaśniać złożone zjawiska i procesy społeczne oraz relacje między nimi z wykorzystaniem wiedzy z zakresu funk-cjonowania organizacji

Weryfikacja:

Test zaliczeniowy, dyskusja podczas zajęć, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka B2\_U11:**

Absolwent potrafi komunikować się z użyciem specjalistycznej terminologii

Weryfikacja:

Test zaliczeniowy, dyskusja podczas zajęć, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

### Profil ogólnoakademicki - kompetencje społeczne

**Charakterystyka B2\_K01 :**

Absolwent jest gotów do krytycznej oceny odbieranych treści

Weryfikacja:

dyskusja podczas zajęć, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**

**Charakterystyka B2\_K07 :**

Absolwent jest gotów pracować w zespole i organizacji

Weryfikacja:

dyskusja podczas zajęć, studia przypadków

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:**

**Powiązane charakterystyki obszarowe:**