

# Issues Management & Crisis Communication (CCM5101)

Syllabus | Winter Term 2020/21

---

## Course Type

Seminar (3 ECTS); English-taught course

## Lecturer

Prof. Dr. Felix Krebber

## Grading

Oral "key note" presentation in class (15 min, unmarked) and a term paper (PLH)

Office hours only after prior reservation via Moodle (course "Kolloquium\_Krebber")

## Level

Master, advanced course; Advanced knowledge in corporate communication is recommended.

felix.krebber@hs-pforzheim.de  
Tel. 07231/28-6152

---

## Outline of the Course

Organizational crises are defined as low probability, high impact events which have a tremendous influence even on the existence of an organization. Similar to crises, critical issues can have major implications. Communication management is substantial for mastery of those incidents. The course covers the concepts *Issues Management* and *Crisis Communication* on a theoretical and a practical level. It connects both approaches and develops an integrative perspective. Case studies and workshop sessions bridge theoretic aspects to practice of Issues Management and Crisis Communication. Step by step, a detailed process model is developed.

## Main Topics of the Course

This course is about basic knowledge related to Issues Management and Crisis Communications in the field of Corporate Communication Management/Public Relations.

- Theories and definitions
- Crises, issues and corporate culture
- Crisis response strategies
- Corporate Social Responsibility and Issues Management
- Processing steps and work flows in Issues Management and Crisis Communication
- Issues Management and topic management in communication departments
- Best practices

## Schedule

Friday, November 13	09.45-17.00	W4.2.01	Crisis Communication
Friday, December 11	09.45-17.00	W4.2.01	Issues Management, Cases, Exercises
Saturday, December 12	09.45-15.15	W4.2.01	Cases, Exercises
Friday, December 18	09.45-17.00	W4.2.01	Visualizing Issues Management Process

## Learning Objectives

By the end of the course, students shall

- be able to define terms and concepts such as Issues Management and Crisis Communication on an interdisciplinary level and contextualize them within the field of Corporate Communication Management;
- be able to transfer theoretical strategies and process steps into practice
- have a profound understanding of the role of communication departments in critical situations
- be able to apply concepts, strategies and instruments of Issues Management and crisis communication
- be able to analyze, plan, and implement an Issues Management and Crises Communication process.

## Prerequisites

Advanced knowledge in corporate communication is recommended.

## Course Setting

This course will be held as a lecture with the integration of case study-based working sessions. On moodle, the lecturer will post a literature list, and the slides for the lectures. Please sign up to the course on Moodle platform (password will be provided in the first session) and check it regularly. Active class participation throughout the course is expected.

I. WISSENERWERB				II. WISSENSANWENDUNG					
Programmziel A <b>Wissens- verbreiterung</b> Wissenschaftliche Fachkompetenz zu CCM und seinen Teilbereichen		Programmziel B <b>Wissens- vertiefung</b> Theorie-, Reflexionswissen und Methodenkompetenz im CCM		Programmziel C <b>Systemische Kompetenz</b> Analysekompetenz von Aufgaben & Problemen des CCM und seiner Teilgebiete		Programmziel D <b>Instrumentale Kompetenz</b> Anwendungskompetenz zum forschungs- und praxisorientierten CCM		Programmziel E <b>Kommunikative Kompetenz</b> Methoden- und Sozialkompetenz in der fachspez. Kommunikation	
Die MCCM-Absolventen verfügen über ein breites Wissen zu CCM, das wesentlich über das auf der Ebene der Hochschulzugangsberechtigung vorhandene Wissen hinausgeht. Sie verstehen die organisationalen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bezüge des CCM und sind in der Lage, das Feld zu beschreiben, zu analysieren und zu reflektieren.		Die MCCM-Absolventen verfügen über ein detailliertes Verständnis der wichtigsten Theorien, Modelle und Methoden des CCM, können setzen damit kritisch auseinander setzen und sind in der Lage, dieses Wissen selbstständig zu vertiefen.		Die MCCM-Absolventen sind in der Lage sich zügig in neue Themengebiete einzuarbeiten, relevante Informationen zu sammeln, zu bewerten und zu interpretieren und daraus wissenschaftlich fundierte, eigenständige Lösungen erarbeiten. Sie sind in der Lage, vernetzt zu denken, Wissen selbstständig anzuwenden und Projekte selbst gesteuert umzusetzen.		Die MCCM-Absolventen sind in der Lage an Probleme auch in neuen, unvertrauten Situationen strukturiert heranzugehen, Fachwissen systematisch anzuwenden und fundierte Problemlösungen zu erarbeiten. Sie wissen wissenschaftlich-analytisches Denken und theoriegeleitete Erkenntnis mit der Anleitung zu praktischem Handeln zu verbinden.		Die MCCM-Absolventen sind in der Lage fachbezogene Positionen und Problemlösungen zu formulieren, sich mit Fachvertretern auf wissenschaftlichem Niveau auszutauschen, komplexe Sachverhalte sowohl Laien als auch Fachvertretern verständlich und argumentativ schlüssig zu vermitteln und Verantwortung in einem Team zu übernehmen.	
1. kennen die fachspezifischen & interdisziplinären Grundlagen, Problemstellungen sowie Zielsetzungen des CCM-Ansatzes.	2. verstehen Zusammenhänge und Strukturen von Problemstellungen und Aufgaben des CCM und können diese im Kontext verwandter Themenfelder reflektieren.	3. kennen einschlägige aktuelle Theorien und Erkenntnisse aus den CCM-spezifischen Teilgebieten.	4. können sich mit Theorien, Modellen und Ansätzen des CCM in theoretischen und praktischen Bezügen kritisch auseinandersetzen.	5. wissen mit Komplexität umzugehen und können fundierte Entscheidungen auch auf Grundlage begrenzter Information zu fällen.	6. können forschungs- und anwendungsorientierte Aufgabenstellungen identifizieren, strukturieren und Lösungen erarbeiten.	7. sind in der Lage Methoden und Instrumente der empirischen Sozialforschung kompetent anzuwenden.	8. sind in der Lage Gedankengänge stringent zu entwickeln und eigene Schlussfolgerungen nachvollziehbar zu vermitteln.	9. sind in der Lage Inhalte zielgruppenspezifisch aufzubereiten und zu kommunizieren.	10. sind in der Lage Problemstellungen im Team zu bearbeiten und im Arbeitsprozess eine herausgehobene Verantwortung zu übernehmen.
Issues Management & Crisis Communication (CCM5101)									
x	x	X	x	x	x	x	x	x	x

## Workload

90 hrs, thereof 30 hrs contact time taught in several block courses, and 60 hrs self study (preparation and follow up, oral presentation, exam preparation).

## Grading

Your success in this course will depend on attending class. Attendance in all sessions, preparation and active participation is mandatory. Students are allowed one unexcused absence of 4 teaching hours (180 min) during the semester. The grading will be based upon a term paper

## Course Material

For course material, please sign up to the course on Moodle platform (password will be provided in the first session). Some initial literature suggestions (further literature will be given during the lectures):

- Coombs, W. T. (2015): Ongoing Crisis Communication. Planning, Managing, and Responing, 4<sup>th</sup> Ed. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Regester, M. & Larkin, J. (2008): Risk Issues and Crisis Management in Public Relations, 4<sup>th</sup> Ed.. London: Kogan Page.
- Coombs, W. T. & Holladay, S. L. (2010, Eds.): The Handbook of Crisis Communication. Chichester: Blackwell.

## **Teaching and Learning Approach / Class Policies**

As a student-centered University, Business School Pforzheim is characterized by respect, cooperation, responsibility, and understanding among all its members. Students will be treated as you can expect to be treated in the work place. As an adult professional, you will be expected to be on the job on-time every day and responsible for your own performance.

Students are expected to turn off all cell phones in the classroom. Please bring your laptops, if possible, so you can do some research during the practical team exercises. You are also welcome to use them to take notes in class.

Active class participation involves more than physical presence: The learning process not only occurs between instructor and student, but also among students. I welcome your questions and participation in discussions and in case studies. You will have plenty of opportunities to contribute to the class.

Violations of academic integrity, in any of their forms, are detrimental to the values of the Pforzheim Business School. Plagiarism of academic work will result minimally in the instructor assigning the grade of "F" for the assignment or examination.

This syllabus is an agreement between me and you to respectively provide and complete a worthy learning experience. By becoming a student in this course, you have verified your understanding of an agreement with the class policies.