



DOBLE TITULACIÓ GRAU EN ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES I GI / GRAU EN MÀRQUETING I CD

121412 - REPUTACIÓ ON-LINE I IDENTITAT DIGITAL

Informació general

- Curs acadèmic 2023/24
- Curs: Tercer
- Trimestre: Primer
- Nombre de crèdits: 6
- Professorat:
 - Georgina Dalmau Sanleandro gdalmau@tecnocampus.cat

Llengües de docència

- Català

El material complementari podrà estar en castellà o anglès.

Presentació de l'assignatura

La comunicació de massa es torna digital a una velocitat de vertigen. Els ciutadans, les empreses i les institucions fan servir les plataformes digitals per comunicar-se. Fins ara, les empreses tenien el control dels missatges que emetien. En aquest context, la reputació estava més aviat sota el seu control, doncs la influència que podien tenir els consumidors mitjançant el boca a boca era limitada. En el nou context, els ciutadans participen de la creació i distribució de continguts, i la reputació ja no només pertany a l'empresa sinó també als consumidors, que mitjançant el boca a boca virtual poden acreditar o desprestigiar una empresa.

L'alumne coneixerà els models de gestió de la comunicació 2.0 i les converses *online*.

L'alumne aprendrà a gestionar la reputació *online* d'una marca o persona a Internet.

L'alumne sabrà com prevenir i gestionar una crisi de reputació.

L'alumne s'enfrontarà a casos reals de crisi de reputació en l'àmbit 2.0 i analitzarà les principals claus, encerts i errors en la gestió de les mateixes.

L'alumne aprendrà a debatre i defensar arguments.

L'alumne participarà d'un *role play*: haurà de prendre decisions clau per a la gestió i resolució de crisi digitals reals i fictícies.

Competències/Resultats d'aprenentatge

Bàsica

- B4. Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

Específica

- E10. Analitzar i avaluar el paper de les comunitats digitals i les xarxes socials a l'empresa.
- E13. Identificar les eines bàsiques de l'e-Màrqueting.

- E14. Aplicar els coneixements adquirits a la gestió de comunitats digitals.
- E7. Gestionar oportuna i convenientment els recursos disponibles en els ambients de treball en els que toqui dirigir.
- E9. Aplicar les eines tecnològiques per a l'aprofitament dels recursos del negoci a través del Màrqueting.

General

- G1. Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant davant opinions discrepants fins arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements.

Transversal

- T3. Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin l'avversió al risc.
- T5. Desenvolupar tasques aplicant els coneixements adquirits amb flexibilitat i creativitat i adaptant-los a contextos i situacions noves.

No definides

Continguts

TEMA 1: CONTEXT DE LA COMUNICACIÓ 2.0. I EL MÀRQUETING DIGITAL

- El context comunicatiu 2.0 i la reputació online

TEMA 2: RELACIONS PÚBLIQUES 2.0

- De la identitat a la reputació passant per la imatge al context digital: verificació + validació, vessant personal i vessant corporativa
- La importància de la visibilitat i el reconeixement de la marca. La marca com a relat (arquetips, storytelling)
- Casos d'estudi de la marca personal
- Casos d'estudi d'identitat corporativa

TEMA 3: COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERN

- Anàlisi de la reputació i la comunicació interna i externa corporativa
- Detecció de *stakeholders* + canals de comunicació interna i externa
- La comunicació de crisi en la comunicació corporativa
- Casos d'estudi

TEMA 4: CONCLUSIONS SOBRE REPUTACIÓ ONLINE I IDENTITAT DIGITAL

- Marc legal, econòmic i ètic de la reputació digital
- La memòria d'Internet i el dret a l'oblit

Objectius de Desenvolupament Sostenible

- 05 - Igualtat de gènere
- 08 - Treball digne i creixement econòmic
- 10 - Reducció de les desigualtats

Sistema d'avaluació i qualificació

50% SE4. Examen final.

40% SE2. Pràctiques individuals o de grup

10% SE1. Participació a l'aula tant presencial com virtual