

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Xử lý khủng hoảng (Crisis Management)**
- Mã số học phần : 1722242
- Số tín chỉ học phần : **02** tín chỉ
- Thuộc chương trình đào tạo của bậc: Đại học, ngành: Quan hệ Quốc tế
- Số tiết học phần: 30 tiết
 - Nghe giảng lý thuyết : 15 tiết
 - Làm bài tập trên lớp : 5 tiết
 - Hoạt động theo nhóm : 5 tiết
 - Thảo luận : 5 tiết
 - Tự học : 60 giờ
- Đơn vị phụ trách học phần: Bộ môn Quan hệ Công chúng / Khoa Quan hệ quốc tế

2. Học phần trước: Không

3. Mục tiêu của học phần:

Sau khi học xong học phần này, sinh viên có khả năng:

❖ Về kiến thức:

- Hiểu được vai trò của quản lý khủng hoảng trong thực tiễn doanh nghiệp và trong đời sống.
- Hiểu và phân tích được bản chất và phân loại các cuộc khủng hoảng
- Hiểu và phân tích được vai trò của truyền thông trong xử lý khủng hoảng
- Liệt kê và phân tích các bước trong quy trình quản lý khủng hoảng

❖ Về kỹ năng:

Vận dụng các kiến thức về quản lý khủng hoảng vào phân tích các cuộc khủng hoảng trên thực tế đồng thời đưa ra phương hướng xử lý thích hợp.

❖ Về thái độ:

- Nhận ra tầm quan trọng của quản lý khủng hoảng để có thái độ tích cực và khách quan trong tìm hiểu, phân tích và đánh giá các dấu hiệu cảnh báo khủng hoảng trong thực tế.

4. Chuẩn đầu ra:

	Nội dung	Đáp ứng CDR CTĐT
Kiến thức	4.1.1. Phát biểu được các khái niệm, định nghĩa liên	K1

	quan đến khủng hoảng và quản lý khủng hoảng	
	4.1.2. Nhận diện môi nguy hiểm tiềm ẩn có thể dẫn đến cuộc khủng hoảng cho doanh nghiệp và phòng tránh những nguy cơ.	K2, K3
	4.1.3. Nhận diện được các dấu hiệu xác định cuộc khủng hoảng sắp xảy ra, lập kế hoạch truyền thông khi khủng hoảng xảy ra, giải quyết khủng hoảng, khôi phục khủng hoảng	K1, K3
	4.1.4. Phân tích và liệt kê các bước trong các quy trình quản lý khủng hoảng	K3, K4
	4.1.5. Có khả năng vận dụng những kiến thức về quản lý khủng hoảng, giúp giải quyết tốt các vấn đề trong cuộc sống và công việc, có khả năng hòa nhập, tương tác cao trong nhiều môi trường văn hóa khác nhau.	K3, K5
Kỹ năng	4.2.1. Sinh viên có khả năng phân tích và đánh giá tình huống khủng hoảng;	S1
	4.2.2. Sinh viên có khả năng lập kế hoạch truyền thông cho khủng hoảng;	S2, S4
	4.2.3. Có khả năng xử lý tình huống và đưa ra giải pháp cho khủng hoảng;	S3, S4
	4.2.2. Sinh viên có kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt, kỹ năng làm việc đội nhóm, ra quyết định, quản trị thời gian, quản lý công việc và làm việc dưới áp lực cao.	S4
Thái độ	4.3.1 Nhận thức được tầm quan trọng của việc xử lý khủng hoảng trong nghề PR.	A1
	4.3.2 Có tác phong chuyên nghiệp và có đạo đức với nghề PR.	A2

5. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng về quản lý khủng hoảng, bao gồm các loại khủng hoảng, nguyên nhân khủng hoảng, cách phòng tránh và xử lý khi khủng hoảng xảy ra. Trên cơ sở nắm bắt lý thuyết, học phần trang bị cho sinh viên các phương pháp

để lên kế hoạch xử lý khủng hoảng, giúp sinh viên có khả năng phân tích và đề ra chiến lược thực hiện các bước xử lý khủng hoảng trong thực tế.

6. Nội dung và lịch trình giảng dạy:

- Các học phần lý thuyết:

Buổi /Tiết	Nội dung	Hoạt động của giảng viên	Hoạt động của sinh viên	Giáo trình chính	Tài liệu tham khảo	Ghi chú
1	Giới thiệu về môn học	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm - Trả lời thắc mắc về môn học 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Lập nhóm - Nêu thắc mắc về môn học 			
2	Chương 1: Tổng quan về khủng hoảng	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 		<ul style="list-style-type: none"> - Trang 15 cuốn [2]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	
3	Chương 2: Nhận diện những mối nguy hiểm tiềm ẩn	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo 	Trang 13 – 33 cuốn [1]	<ul style="list-style-type: none"> - Trang 163 cuốn [2]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	

			<p>chủ đề</p> <ul style="list-style-type: none"> - Làm bài tập 			
4	<p>Chương 2 (tt): Nhận diện những mối nguy hiểm tiềm ẩn</p> <p>Chương 3: Phòng tránh những nguy cơ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 	<p>Trang 13 – 33 cuốn [1];</p> <p>Trang 40 – 53 cuốn [1]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trang 163 cuốn [2] - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	
5	<p>Chương 3(tt): Phòng tránh những nguy cơ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 	<p>Trang 40-53 cuốn [1]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trang 133 cuốn [3]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	
6	<p>Chương 4: Nhận diện khủng hoảng xảy ra</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 	<p>Trang 81-92 cuốn [1]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	

7	Chương 5: Lập kế hoạch truyền thông khi khủng hoảng xảy ra	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 		<ul style="list-style-type: none"> - Trang 122-123; 131-133; 192-195 cuốn [3]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/
8	Chương 5 (tt): Lập kế hoạch truyền thông khi khủng hoảng xảy ra	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 		<ul style="list-style-type: none"> - Trang 122-123; 131-133; 192-195 cuốn [3]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/
9	Bài tập lập kế hoạch truyền thông xử lý khủng hoảng	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 		<ul style="list-style-type: none"> - Trang 122-123; 131-133; 192-195 cuốn [3]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/
10	Chương 6: Giải quyết khủng	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú 	Trang 113-131	<ul style="list-style-type: none"> - Trang 122-123; 131-133; 192-195 cuốn [3]; - Tài liệu [4]:

	hoảng	làm việc nhóm	<ul style="list-style-type: none"> - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 	cuốn [1]	http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/	
11	Chương 7: Khôi phục khủng hoảng.	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 		<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	
12	Chương 8: Phân tích các trường hợp thực tế và rút ra bài học kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Đặt câu hỏi - Hướng dẫn làm việc nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Nghe giảng, ghi chú - Trả lời câu hỏi - Thảo luận nhóm theo chủ đề - Làm bài tập 	Trang 154-160 cuốn [1]	<ul style="list-style-type: none"> - Trang 163 cuốn [2]; - Tài liệu [4]: http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/ 	
13	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	<ul style="list-style-type: none"> - Điều phối lớp - Đặt câu hỏi 	<ul style="list-style-type: none"> - Làm các bài tập thực hành được giao - Trả lời câu hỏi đề 			

14	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	<ul style="list-style-type: none"> - Điều phối lớp - Đặt câu hỏi 	<ul style="list-style-type: none"> - Làm các bài tập thực hành được giao - Trả lời câu hỏi đề 			
15	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	<ul style="list-style-type: none"> - Điều phối lớp - Đặt câu hỏi 	<ul style="list-style-type: none"> - Làm các bài tập thực hành được giao - Trả lời câu hỏi đề 			

7. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Tuân thủ các quy định của lớp học
- Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết (vắng có phép)
- Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm/ bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Thực hiện đầy đủ các bài tập cá nhân
- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ.
- Tham dự thi kết thúc học phần.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

8. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên:

8.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Mục tiêu
1	Điểm chuyên cần	Tham dự 80% số tiết	5%	4.3.1, 4.3.2
2	Điểm phát biểu	Tham gia đầy đủ và có kết quả đánh giá tốt	5%	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4
3	Điểm kiểm tra giữa kỳ	- Thi thuyết trình bài tập tình huống	30%	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4
4	Điểm thi kết thúc học phần	- Thi viết tự luận 90 phút - Tham dự đủ 80% tiết lý thuyết và 100% giờ thực hành	60%	4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2,

		- Bắt buộc dự thi		4.2.3, 4.3.1
--	--	-------------------	--	--------------

8.2. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 0.5.
- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Tài liệu học tập:

9.1. Giáo trình chính:

[1] Bích Nga – Tấn Phước – Phạm Ngọc Sáu (Biên dịch) (2005), *Quản lý khủng hoảng – Cẩm nang kinh doanh Harvard Business Essential*, Nxb. Tổng hợp TP.HCM

9.2. Tài liệu tham khảo:

[2] Thái Hùng Tâm – Mạnh Kim – Nguyễn Văn Phước (dịch) (2010), *Sự thật về 100 thất bại thương hiệu lớn nhất của mọi thời đại*, Nxb. Tổng hợp TP.HCM, TP.HCM

[3] Mạc Tú Anh – Hoàng Dương (dịch) (2014), *100 ý tưởng PR tuyệt hay*, Nxb Trẻ, TP.HCM

[4] Nhịp cầu đầu tư (2012), “10 cuộc khủng hoảng tồi tệ nhất trong lịch sử”, *Trang thông tin Nhịp cầu đầu tư*, <http://nhipcaudautu.vn/tai-chinh/thi-truong-quoc-te/10-cuoc-khung-hoang-toi-te-nhat-trong-lich-su-3173835/>

10. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần /Buổi	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1	Giới thiệu về môn học	2	0	
2	Chương 1: Tổng quan về khủng hoảng	2	0	- Nghiên cứu trước Trang 15 cuốn [2]; tài liệu [4] - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
3	Chương 2: Nhận diện những mối nguy hiểm tiềm ẩn	2	0	- Nghiên cứu trước Trang 13 – 33 cuốn [1]; Trang 163 cuốn [2]; Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
4	Chương 2 (tt): Nhận diện	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 13 – 33 cuốn

	những mối nguy hiểm tiềm ẩn Chương 3: Phòng tránh những nguy cơ.			[1]; Trang 40 – 53 cuốn [1]; Trang 163 cuốn [2]; tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
5	Chương 3(tt): Phòng tránh những nguy cơ	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 40-53 cuốn [1]; Trang 133 cuốn [3]; tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
6	Chương 4: Nhận diện khủng hoảng xảy ra	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 81-92 cuốn [1]; tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
7	Chương 5: Lập kế hoạch truyền thông khi khủng hoảng xảy ra	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 122-123, 131-133, 192-195 cuốn [3]; Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
8	Chương 5 (tt): Lập kế hoạch truyền thông khi khủng hoảng xảy ra	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 122-123, 131-133, 192-195 cuốn [3]; Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
9	Bài tập lập kế hoạch truyền thông xử lý khủng hoảng	0	2	- Nghiên cứu trước Trang 122-123, 131-133, 192-195 cuốn [3]; Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi

10	Chương 6: Giải quyết khủng hoảng	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 113-131 cuốn [1]; Trang 122-123, 131-133, 192-195 cuốn [3]; Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
11	Chương 7: Khôi phục khủng hoảng.	2	0	- Nghiên cứu trước Tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
12	Chương 8: Phân tích các trường hợp thực tế và rút ra bài học kinh nghiệm	1	1	- Nghiên cứu trước Trang 154-160 cuốn [1]; Trang 163 cuốn [2]; tài liệu [4] - Ôn lại bài trước - Tham gia thảo luận nhóm tại lớp - Trả lời câu hỏi
13	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	0	2	
14	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	0	2	
15	Thực hành bài tập tình huống các nhóm	0	2	

Ngày... tháng.... Năm 201
Trưởng khoa
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... Năm 201
Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... Năm 201
Người biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... Năm 201
Ban giám hiệu