

Табела 5.2. Спецификација предмета

Студијски програм : Студије смањења ризика од катастрофа
Назив предмета: Информационе технологије и кризно комуницирање
Наставник/наставници: Проф. др Ана Ковачевић
Статус предмета: изборни
Број ЕСПБ: 6
Услов: Нема
Циљ предмета Студенти би требало да се упознају и разумеју основне карактеристике савремених информационих технологија и најзначајније могућности њихове примене у кризном комуницирању у различитим врстама криза /катастрофа у приватном/профитном и јавном/државном сектору. Поред тога треба и да упознају и разумеју негативни потенцијал друштвених мрежа које у кризним ситуацијама могу бити и део проблема, а не само део решења. (лажне вести, гласине, изазивање репутацијских криза, нарушавање угледа организације/компаније и сл.). Такође би требало да усвоје елементарне вештине практичног коришћења друштвених мрежа у складу са природом криза/катастрофа и карактеристикама циљне публике.
Исход предмета Након успешно савладаног градива студенти ће моћи да: • разумеју кључне концепте савремених информационих технологија и њихову примену у различитим контекстима, нарочито у кризном комуницирању. • анализирају утицај социјалних мрежа на модерне комуникацијске стратегије и кризни менаџмент. • идентификују и управљају кризним ситуацијама у сајбер простору коришћењем ефикасних стратегија кризног комуницирања. • примене технолошка решења за превенцију, праћење и реаговање на кризе у сајбер простору . • анализирају студије случаја и развијају сценарије као део практичне припреме за управљање реалним кризним ситуацијама.
<i>Теоријска настава:</i> Савремене информационе технологије – основни појмови: Увод у информационе технологије: дефиниција, историја и развој. Компоненте информационих система. Подаци и информације. Основни концепти безбедности података. Социјалне мреже: основни принципи, анализа и примена. Структура и функције социјалних мрежа. Анализа података са социјалних мрежа: метрике, алати технике. Стратегије присуства на социјалним мрежама за појединце и организације. Етика и приватност на социјалним мрежама. Кризни менаџмент: Дефиниција и елементи кризног менаџмента. Фазе кризног менаџмента: превенција, припрема, одговор и опоравак. Улога лидерства и одлучивања у кризним ситуацијама. Студије случајева из реалног света. Кризно комуницирање: Принципи ефикасног кризног комуницирања. Припрема кризног комуникационог плана. Технике јавног наступа и управљање медијима током кризе. Вежбе израде саопштења за јавност и прес конференција. Кризе у сајбер простору: Преглед сајбер претњи и сајбер напада. Реаговања на инциденте сајбе безбедности. Могућност заштите. Примена савремених информационих технологија у кризној комуникацији: Технолошка решења за кризну комуникацију и колаборацију. Коришћење друштвених мрежа и апликација у кризним ситуацијама. Big data и аналитика у предвиђању и управљању кризама. Студије случајева дигиталних кризних комуникација. <i>Практична настава</i> Студије случаја Детаљна анализа одабраних кризних ситуација. Разумевање улоге информационих технологија у специфичним кризним случајевима. Дискусије и критички осврти на акције предузете током кризних ситуација. Развој сценарија. Практичне вежбе за креирање сценарија различитих врста криза. Планирање одговора на кризне сценарије уз коришћење ИТ ресурса. Симулација реакција на кризе кроз role-play вежбе и интерактивне радионице. Вежбе и симулације. Учесници ће учествовати у симулираним кризним ситуацијама да би тестирали своје вештине. Коришћење софтвера за симулације кризних ситуација. Тимски рад на креирању кризних комуникационих стратегија. Пројекти и радионице. Самостални или групни пројекти који захтевају креирање комплетног плана кризног комуницирања. Радионице за развој вештина коришћења алата за кризно комуницирање
Литература : Основна литература: Austin, L., & Jin, Y. (2018). Social media and crisis communication. Taylor&Francis, pp. 27- 87. Додатна литература:

Kopal, R., Korkut, D., & Krnjašić, S. (2020). *Analiza (socijalnih) mreža: praktična primjena* (Treće ažurirano izd., p. 373). Visoko učilište Effectus, studij financije i pravo; Poslovno učilište Effectus.

Evans, A., Martin, K.. (2023). *Techology in action*, Pearson

Кешетовић, Ж. (2008). Кризни менаџмент, Факултет безбедности

Kešetović, Ž., Toth, I. (2012). *Problemi kriznog menadžmenta – znanstvena monografija*. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica/Visoka škola za sigurnost sa pravom javnosti/Centar za međunarodne i sigurnosne studije Fakulteta političkih znanosti u Zagrebu, Velika Gorica, str.263. ISBN 978-953-7716-34-9.

Kešetović, Ž., Marić, P. and Ninković, V. (2017), “Crisis communication of Local Authorities in Emergency Situations – Communicating “May Floods” in the Republic of Serbia”, *Lex Localis- Journal of local self government*, Vol. 15, No. 1, pp. 93 – 109

Kešetović, Ž., Toth, I. i Korajlić, N. (2014). "Apology as Crisis Communication", *Collegium Antropologicum*, Vol.38. Suppl. 1. No. 1 pp. 171–178

Eriksson, M., & Olsson, E. K. (2016). Facebook and Twitter in crisis communication: A comparative study of crisis communication professionals and citizens. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(4), 198-208.

Wukich, C. (2016). Government social media messages across disaster phases. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(4), 230-243.

Brynielsson, J., Granåsen, M., Lindquist, S., Narganes Quijano, M., Nilsson, S., & Trnka, J. (2018). Informing crisis alerts using social media: Best practices and proof of concept. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 28-40.

Jeremy, H., L. (2023). *Social Media Communication: Concepts, Practices, Data, Law and Ethics*. Routledge.

Број часова активне наставе
60

Теоријска настава: 45

Практична настава: 15

Методе извођења наставе

Предавања, рад у групама, студије случаја

Оцена знања (максимални број поена 100)

Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања		писмени испит	60
практична настава		усмени испт	
колоквијум-и			
семинар-и	40		