

# 102-1 大葉大學 完整版課綱

## 基本資訊

課程名稱	危機管理	科目序號 / 代號	2215 / MDR5138
開課系所	管理學院博士班	學制 / 班級	研究所博士班1年1班
任課教師	姚惠忠	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)ABC / B101	授課語言別	中文

## 課程簡介

介紹危機特性,危機特性應有的啟示,危機管理正確概念,以及危機溝通理論,技巧與應用,期望學生熟悉危機管理與危機溝通理論與技巧,從而有能力從事危機分析並選擇危機管理或溝通做為研究方向




## 課程大綱

- 1.危機特性,啟示與危機管理
- 2.危機處理基本原則
- 3.危機溝通基本概念
- 4.危機溝通策略分類
- 5.危機情境與危機溝通策略之對應
- 6.情境式危機溝通理論
- 7.公眾情緒與危機溝通
- 8.主體情緒與危機溝通
- 9.情境認知缺口與危機溝通
- 10.危機溝通的動態分析
- 11.社交媒體與危機溝通
- 12.危機溝通研究方法

## 基本能力或先修課程

無

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  培養學生具備獨立研究專業教學與管理整合能力
-  推動學生具備跨領域研究與產業應用能力
-  強化學生具備參與國際性會議之能力

## 教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
培養學生具備獨立研究專業教學與管理整合能力	40%	具備擔任大專院校商管領域教師或組織機構專業高階人員之資格	講述法 個案討論 學生上台報告	期末考: 40% 作業: 10% 口頭報告: 40% 上網次數: 10%	加總: 100	40
推動學生具備跨領域研究與產業應用能力	40%	招收不同領域的研究生 開設跨領域課程 鼓勵跨領域研究論文 鼓勵產業實證分析之研究	講述法 小組討論 個案討論	期末考: 30% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 30%	加總: 100	40
強化學生具備參與國際性會議之能力	20%	具備撰寫國際學術論文之專業能力 具備參與國際性產業會議發表與論述能力	講述法 小組討論 學生上台報告	作業: 40% 口頭報告: 20% 書面報告: 30% 上網次數: 10%	加總: 100	20

## 成績稽核

口頭報告: 32%  
 期末考: 28%  
 作業: 12%  
 課堂討論: 8%  
 小組合作狀況: 8%  
 書面報告: 6%  
 上網次數: 6%

## 教科書(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教科書				

## 參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
Image repair discourse and crisis communication	Benoit, W. L.		Public Relations Review	1997
The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior	Bradford, J. L., & Garrett, D. E.		Journal of Business Ethics	1995

Consumer responses to Mattel product recalls posted on online bulletin boards: Exploring two type of emotion	Choi, Y., & Lin, Y. H.	Journal of Public Relations Research	2009
Consumer response to crisis: Exploring the concept of involvement in Mattel product recall	Choi, Y., & Lin, Y. H.	Public Relations Review	2009
Restoring reputations in times of crisis: An experimental study of the Situational Crisis Communication Theory and the moderating effects of locus of control	Claeys, A. -S., Cauberghe, V., & Vyncke, P.	Public Relations Review	2010
Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of Situational Crisis Communication Theory	Coombs, W. T.	Corporate Reputation Review	2007
The negative communication dynamic: Exploring the impact of stakeholder affect on behavioral intentions	Coombs, W. T., & Holladay, S. J.	Journal of Communication Management	2007
Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying apology ' s role and value in crisis communication	Coombs, W. T., & Holladay, S. J.	Public Relations Review	2008
Trust and relational commitment in corporate crises: The effects of crisis communicative strategy and form of crisis response	Huang, Y. H.	Journal of Public Relations Research	2008

Crisis communicative strategies: Category, continuum, and cultural implication in Taiwan	Huang Y. H., Lin, Y. H., & Su, S. H.	Public Relations Review	2005
The role of emotional response during an H1N1 influenza pandemic on a college campus	Kim, H. K., & Niederdeppe, J.	Journal of Public Relations Research	2013
Corporate apology and crisis communication: The effect of responsibility admittance and sympathetic expression on public ' s anger relief	Lee, S., & Chung, S.	Public Relations Review	2012
Stakeholder reactions to company crisis communication and causes	Mcdonald, L. M., Sparks, B., & Glendon, A. I.	Public Relations Review	2010
Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media	Schultz, F., Utz, S., & Goritz, A.	Public Relations Review	2011
Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster	Utz, S., Schultz, F., & Glocka, S.	Public Relations Review	2013
Parameters for crisis communication	Coombs, W. T.	The handbook of crisis communication	2010
The effects of public ' s cognitive appraisal of emotions in crises on crisis coping and strategy assessment	Jin, Y.	Public Relations Review	2009
What makes crisis response strategies work? The impact of crisis involvement and message framing	Claeys, A. S. and V. Cauberghe	Journal of Business Research	2012

Covariation - based causal attributions during organizational crises: Suggestions for extending Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	Schwarz, A.	International Journal of Strategic Communication	2008
How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source	Liu, B. F., L. Austin, and Y. Jin	Public Relations Review	2011

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	危機特性,啟示與危機管理 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	20	0	0	0
2	危機處理基本原則	80	20	0	0	0
3	危機溝通策略分類	60	20	20	0	0
4	危機情境與危機溝通策略之對應	60	20	20	0	0
5	情境式危機溝通理論 1	60	20	20	0	0
6	情境式危機溝通理論 2	60	20	20	0	0
7	公眾情緒與危機溝通 1	60	20	20	0	0
8	公眾情緒與危機溝通 2	60	20	20	0	0
9	主體情緒與危機溝通	60	20	20	0	0
10	情境認知缺口與危機溝通	60	20	20	0	0
11	危機溝通的動態分析	60	20	20	0	0
12	社交媒體與危機溝通 1	60	20	20	0	0
13	社交媒體與危機溝通 2	60	20	20	0	0
14	危機溝通研究方法	60	20	20	0	0
15	學生報告	20	0	80	0	0
16	學生報告	20	0	80	0	0
17	學生報告	20	0	80	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100