

102-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	危機溝通	科目序號 / 代號	2712 / IRM3126
開課系所	人力資源暨公共關係學系	學制 / 班級	大學日間部3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 / B401	授課語言別	中文

課程簡介

管理學院核心能力：本校管理學院培養學生三項核心能力：解決問題能力 (problem-solving簡稱為S)、溝通能力(communication簡稱為C)、倫理觀(ethics 簡稱為E)與專業能力(profession簡稱為P) (簡稱SCEP)。在管院發展藍圖下，人資公關係培養大學部學生三項專業能力：人力資源管理能力、勞資關係管理能力、關係行銷能力。本系以培育兼具組織溝通與關係管理能力的人力資源管理專才為宗旨，教育目標為：1.具備人力資源管理基本素養，提升有效運用人力資源之能力。2.加強組織溝通與關係管理訓練，增進職場競爭之能力。3.強化企業社會責任觀念，建立企業公民意識。本系課程特色：根據系教育目標，本系課程分為三個階段：基礎課程(Basic)，進階課程(Advanced)，實務課程(Practical)，在進階課程中輔以組織溝通課程(Communication)與關係管理課程(Relationships)，稱為BAPCR課程體系。本系以BACPR體系養成學生的SCEP核心能力。本課程屬C群科目。本課程目標描述 1.了解危機溝通之重要性與技巧，以培養學生組織溝通能力(C)。2.熟悉危機管理各階段工作重點及危機溝通[傳播]基本理論，以強化學生專業管理能力(P)。3.具備危機處理與溝通之正確觀念，以加強學生解決問題能力(S)。4.鼓勵人力資源管理危機案例之分享，以呼應本系教育目標，並強化學生處理危機之倫理觀念(E)。

課程大綱


1.危機特性、啟示與危機管理 2.危機溝通與危機處理 3.危機處理基本原則與案例分析 4.危機溝通之重要性與危機溝通策略之分類 5.危機情境、危機反應策略及策略效果之關連性 6.順應性策略效果之比較 7.危機溝通與負面情緒 8.危機溝通與認知缺口 9.危機溝通案例分享與應用研究

基本能力或先修課程


公共關係

課程與系所基本素養及核心能力之關連

磋商協調與團隊合作能力

 口語表達與寫作溝通能力

 關係經營能力

 資料歸納分析與洞察需求能力

衝突管理能力

創新開發與執行能力

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 】
口語表達與寫作 溝通能力	30%	能清楚說明問題。 能執行商業簡報。 能寫作組織溝通文件。 能寫作公共傳播計畫書。	個案討論 學生上台報 告	課堂討論: 20% 口頭報告: 40% 書面報告: 40%	加總: 100	30
關係經營能力	10%	能與員工同事建立良好 關係。 能判斷組織內外關係中的 資源與用途。 能辨認組織利害關係人 及其利益與需求。 能協助組織發展與利害 關係人的關係。	個案討論 小組合作	課堂討論: 20% 小組合作狀況: 80%	加總: 100	10
資料歸納分析與 洞察需求能力	30%	辨識選用訓育留的問題 與收集資料的能力。 在選用訓育留的管理問 題上, 具有歸納與分析 , 撰寫問題診斷與確認 替代方案的能力。 在選用訓育留的管理上 , 使用敏感度技巧, 觀 察老闆、同事或顧客等 需求的應變能力。	講述法 個案討論	期中考: 30% 期末考: 30% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	30
應用與實作能力	30%	能以淺顯易懂的概念來 理解複雜的理論。 能將相關課程知識連貫 起來, 進行不同領域的 連結與應用。 能將相關課程知識應用 於課堂之練習與實作。 能將知識脈絡化, 並應 用於日常生活與職場。	個案討論 學生上台報 告	期中考: 30% 期末考: 30% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	30

成績稽核

口頭報告: 24%

書面報告: 24%

期中考: 18%

期末考: 18%

課堂討論: 8%

小組合作狀況: 8%

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
公共關係學: 原理與實務	姚惠忠		五南	2013

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
危機傳播 – 公共關係與語藝觀點的論點與實證	吳宜蓁		五	2002
The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior.	Bradford, J. L., & Garrett, D. E.		Journal of Business Ethics	1995
Image repair discourse and crisis communication.	Benoit, W. L.		Public Relations Review	1997
Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory.	Coombs, W. T.		Corporate Reputation Review	2007

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	危機特性與啟示 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	20	0	0	0
2	危機管理與危機溝通	80	20	0	0	0
3	危機處理的基本原則	80	20	0	0	0
4	危機溝通策略之分類	80	20	0	0	0
5	情境式危機溝通理論	80	20	0	0	0
6	認知缺口與危機溝通	80	20	0	0	0
7	危機案例分析一	80	20	0	0	0
8	危機案例分析二	80	20	0	0	0
9	期中考	0	0	0	0	100
10	情緒與危機溝通	80	20	0	0	0
11	公眾分類與內部危機溝通	80	20	0	0	0
12	危機案例報告與演練一	0	20	80	0	0
13	危機案例報告與演練二	0	20	80	0	0
14	危機案例報告與演練三	0	20	80	0	0
15	危機案例報告與演練四	0	20	80	0	0
16	動態危機溝通	80	20	0	0	0
17	社群媒體與危機溝通	80	20	0	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100