

## 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	2746 / GMN5414
開課系所	管理學院碩士在職專班	學制 / 班級	碩士在職專班1年C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	(日)123 / B005-2	授課語言別	中文

### 課程簡介

了解危機特性與其啟示,危機管理的內容,危機處理與危機溝通之原則,以期學生具備危機管理與溝通之知識與應用能力,除此之外,有興趣同學還可以此為論文題目,做危機溝通相關研究


### 課程大綱

- 1.危機特性與啟示
- 2.危機管理,危機處理與危機溝通
- 3.危機處理基本原則
- 4.危機溝通策略
- 5.危機情境與危機溝通策略
- 6.SCCT理論
- 7.情緒與危機溝通
- 8.情緒之策略性使用
- 9.涉入與危機溝通
- 10.認知缺口與危機溝通

### 基本能力或先修課程

公關

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  解決問題能力
-  溝通能力
-  倫理觀
-  專業能力

## 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 】
解決問題能力	30%	解決問題能力	講述法 小組討論 個案討論	課堂討論: 20% 口頭報告: 40% 書面報告: 40%	加總: 100	30
溝通能力	30%	溝通能力	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
倫理觀	10%	倫理觀	講述法	期末考: 100%	加總: 100	10
專業能力	30%	專業能力	講述法 個案討論 學生上台報 告	期末考: 30% 口頭報告: 30% 書面報告: 40%	加總: 100	30

## 成績稽核

書面報告: 36%

口頭報告: 33%

期末考: 19%

課堂討論: 12%

## 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		五南	2002
Stakeholder reactions to company crisis communication and causes	McDonald, L. M., Sparks, B., & Glendon, A. I.		Public Relations Review	2010
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

Consumer responses to Mattel product recalls posted on online bulletin boards: Exploring two types of emotion.	Choi, Y., & Lin, Y. H.	Journal of Public Relations Research	2009
Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory.	Coombs, W. T.	Corporate Reputation Review	2007
Crisis communicative strategies: category, continuum, and cultural implication in Taiwan.	Huang, Lin, Y. H., & Su, S. H.	Public Relations Review	2005
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
Crisis Communication Online: How Medium, Crisis Type and Emotions Affected Public Reactions in the Fukushima Daiichi Nuclear Disaster	Utz, S., F. Schultz, and S. Glocka	Public Relations Review	2013

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	危機管理與危機處理	80	20	0	0	0
3	危機處理原則	80	20	0	0	0
4	危機案例分析	80	20	0	0	0
5	危機溝通理論	80	20	0	0	0

6	缺口概念與危機溝通	80	20	0	0	0
7	負面情緒與危機溝通	80	20	0	0	0
8	危機處理案例解析練習	0	20	80	0	0
9	危機處理案例解析報告	0	20	80	0	0
10	危機溝通研究方法1	80	20	0	0	0
11	危機溝通研究方法2	80	20	0	0	0
12	公眾類型與危機溝通	80	20	0	0	0
13	內部危機溝通	80	20	0	0	0
14	新媒體與危機溝通	80	20	0	0	0
15	危機溝通動態研究	80	20	0	0	0
16	危機溝通案例解析練習	0	20	80	0	0
17	危機溝通案例解析報告	0	20	80	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100