

98-1 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	1821 / RGR5115
開課系所	人力資源暨公共關係學系碩士	學制 / 班級	研究所碩士班2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	畢業班
上課時段 / 地點	(三)234 / B203	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.危機溝通與目標受眾

- 9.危機溝通與效果變項
- 10.危機溝通與認知缺口
- 11.危機溝通之動態分析
- 12.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
- 創新開發與執行能力
- 應用與實作能力
- 研究倫理

成績稽核

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
無參考教材及專業期刊導讀				

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	課程介紹與危機概論	80	20			
2	危機管理、危機處理與危機溝通	80	20			
3	SCCT理論	80	20			
4	危機處理案例報告討論之一	30		70		
5	危機處理案例報告討論之二	30		70		
6	危機溝通策略	70		30		
7	情境-策略-效果	70		30		
8	危機偵測、危機預防與危機準備	80	20			
9	期中考					100
10	The negative communication dynamic: Exploring the impact of stakeholder affect on behavioral intention	30		70		

11	Post-crisis communication and renewal: Expanding the parameters of post-crisis discourse	30	70
12	Using emotion in risk communication: The Anger Activism Model	30	70
13	Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying apology ' s role and value in crisis communication	30	70
14	Further Explorations of post-crisis communication: Effects of media and response strategies on perceptions and intentions.	30	70
15	Involvement and crisis communication	30	70
16	Public ' s expectation about an organization ' s stance in crisis communication based on perceived leadership and perceived severity of threats	30	70
17	選舉危機情境分類之探討	30	70
18	期末考		
