

## 99-1 大葉大學 選課版課綱

### 基本資訊

課程名稱	危機溝通	科目序號 / 代號	2252 / 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	(三)123 / C506	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