



《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級: 碩食安所二A

授課老師: 羅之綱

學分數: 3

#### 課程大綱:

本課程主要介紹媒體公共關係在危機與議題管理中所扮演的角色，以及議題管理與危機管理的界定及關聯性說明。課程核心內容包含議題管理與危機管理的相關策略及理論，以及企業、政府與相關組織機構運用議題與危機管理知識，特別針對傳統媒體與網路新媒體的差異，研討食品安全危機發生時解決問題的實際案例與說明。

#### outline:

This course mainly introduces the role of media public relations in crisis and issue management, as well as the definition and relevance of issue management and crisis management. The core content of the course includes the strategies and theories related to issue management and crisis management, as well as the application of issue and crisis management knowledge by enterprises, governments and relevant organizations, especially in view of the differences between traditional media and new Internet media, to discuss the actual cases and explanations of solving problems when food safety crisis occurs.

#### 教學型態:

課堂教學+小組討論

#### 成績考核方式:

平時成績:30%

期中考:35%

期末考:35%

其它:%

#### 本科目教學目標:

- 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
- 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
- 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
- 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
- 5.協助學生瞭解網路時代媒體食安危機與議題管理的基本概念，以及培養相關個案分析與探討的能力

#### 參考書目:

危機管理(2001)。Otto Lerbingerto Lerbinger著、于鳳娟譯。台北市：五南出版。



課程進度表：

| 週次   | 起訖月日      | 授課單元(內容)                                                                                                                                                                                                           | 備註                                                        |
|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 第1週  | 2.21~2.28 | 危機溝通導論, 風險、危機與媒體關係<br>企業治理之風險識別與風險心智--運營風險、聲譽風險與法規風險<br>課後影片--60天指定倖存者(韓版)                                                                                                                                         | 17~21日辦理抵免學分申請、課程加退選、復(轉)學生及延修生選課, 雙主修、輔系申請, 21日申辦抵免學分截止日 |
| 第2週  | 2.28~3.07 | 全球化風險與國家危機管理<br>全球在地化風險下之風險評估與風險溝通<br>扒糞運動與中國大陸315消費者權益日晚會                                                                                                                                                         | 28日和平紀念日(放假)                                              |
| 第3週  | 3.07~3.14 | 企業危機公關與危機應對計劃<br>全球在地化風險下之風險評估與風險溝通<br>2016年315餓了嗎事件                                                                                                                                                               | 8~9日碩士班暨碩士在職專班招生                                          |
| 第4週  | 3.14~3.21 | 2022年315晚會土坑酸菜事件 風險心智<br>空氣污染危機 柴靜穹頂之下                                                                                                                                                                             | 10日成績優異提前畢業者提出申請截止日,10~14日新生心理測驗週                         |
| 第5週  | 3.21~3.28 | 危機溝通與媒體應對--;天津大爆炸 潘多拉, 311大地震福島核電廠事故                                                                                                                                                                               |                                                           |
| 第6週  | 3.28~4.04 | 科技危機 迪士尼案例                                                                                                                                                                                                         |                                                           |
| 第7週  | 4.04~4.11 | 企業遭遇天然科技危機的應對 BCP計畫                                                                                                                                                                                                | 3日調整放假, 4日(五)兒童節、民族掃墓節(放假), 7日校慶補假                        |
| 第8週  | 4.11~4.18 | 衝突與惡意危機 (1) 泰倫諾. 保利達蠻牛, 百事可樂案例研究;                                                                                                                                                                                  | 10日校課程委員會                                                 |
| 第9週  | 4.18~4.25 | 期中考試                                                                                                                                                                                                               | 14~20日期中考試                                                |
| 第10週 | 4.25~5.02 | 食安危機媒體實務案例(1);台灣的媒體生態<br>聲譽風險與媒體傳播                                                                                                                                                                                 | 21~25日學士班申請轉系。24日教務會議。26~27日四技二專統一入學測驗,27日教師期中成績上網登錄截止日   |
| 第11週 | 5.02~5.09 | 食安危機媒體實務案例(2)<br>新媒體生態與危機溝通                                                                                                                                                                                        | 3日多益測驗                                                    |
| 第12週 | 5.09~5.16 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 5/12 9:10為同步遠距授課); GOOGLE MEET<br>會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線<br>總體危機溝通與媒體關係運營 --<br>業師實務分享暫時延期; 第十一講<br>新媒體假新聞/內容農場識讀 |                                                           |
| 第13週 | 5.16~5.23 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 5/19 9:10為同步遠距授課); GOOGLE MEET<br>會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線 食安危機媒體實務案例(3);<br>恐怖營銷案例                                 | 18日博士班招生                                                  |
| 第14週 | 5.23~5.30 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 5/26 9:10                                                                                                                                                                                        | 19                                                        |



|      |           |                                                                                                                                                                                                                   |                                                        |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|      |           | 為同步遠距授課); GOOGLE MEET 會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線;商業公關與新聞稿寫作(1);                                                                        | ~23日體育運動週, 21日水上運動會, 23日申請停修課程截止。                      |
| 第15週 | 5.30~6.06 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 6/2 9:10 為同步遠距授課); GOOGLE MEET 會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線 食安危機媒體實務案例(4) 業師張修哲演講                                      | 26~30日藥物濫用防制宣導週, 29日畢業班申請休、退學截止日, 30日補假, 31日(六)端午節(放假) |
| 第16週 | 6.06~6.13 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 6/9 9:10 為同步遠距授課); GOOGLE MEET 會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線 危機公關新聞稿寫作(2); 危機預後與形象修補;                                   | 2日校務會議。7日多益測驗, 2~8日畢業班(學士)期末考試。8日世界海洋日                 |
| 第17週 | 6.13~6.20 | (受疫情影響, 依學校規定;本週四 6/16 9:10 為同步遠距授課); GOOGLE MEET 會議入口;; <a href="https://meet.google.com/skf-meab-joc">https://meet.google.com/skf-meab-joc</a> ;請準時上線 分組口頭報告與討論; 請以二人為一組作危機案例報告, 本報告的分數作為期末成績, 與期中成績、平時成績合併核算。; | 11日畢業班授課教師送交學期成績截止, 畢業班課程請於13日前補足1學分18小時規定。14日畢業典禮     |
| 第18週 | 6.20~6.27 | 期末報告;                                                                                                                                                                                                             | 16~22日期末考試。21~22日學生退宿                                  |