



《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: 四餐旅二A

授課老師: 張慧珍

學分數: 3

課程大綱:

此課程旨在使學生瞭解飯店業之媒體行銷與公關管理基本概念及原則。

課程內容包含個人與飯店業形象建立與管理、媒體關係建立、公關活動設計和危機事件處理原則。透過相關案例的研讀討論與企業識別系統(C.I.S.)觀念之建立，使學生具備維持良好公共關係之要領與技巧，進一步培養餐旅業公關任務執行力。

outline:

This course is designed to provide students with an overview of the principles, tools, and strategies used in hospitality public relations (PR) and media. Students will learn how to create and manage effective PR campaigns, understand the role of media in the hospitality industry, and develop an understanding of crisis management.

教學型態:

課堂教學+小組討論

成績考核方式:

平時成績:25%
期中考:20%
期末考:35%
其它:實演表現15%
出缺勤5%

本科目教學目標:

- 1.提供學生認識餐旅業公關（PR）管理的基本原則。
- 2.概述餐旅業中使用的PR媒體工具和策略。
- 3.培養學生對餐旅業形象管理、媒體關係、公關活動設計和危機管理的理解。
- 4.提供實務知識，幫助學生成為餐旅公關人才。

參考書目:



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	9.09~9.16	課程說明與介紹相關事宜	8日正式上課。8~12日課程加退選，轉學(系)生、復學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，12日申辦抵免學分截止日
第2週	9.16~9.23	公關管理概論 公關定義與重要性 公關人才條件 公關部門與分工	
第3週	9.23~9.30	飯店公關與顧客關係 飯店公關與顧客滿意 飯店公關與經營顧客關係 顧客抱怨、客訴的管理	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	9.30~10.07	媒體公關經營策略 媒體公關的基本策略與操作方法	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	10.07~10.14	影響力塑造與品牌代言 影響力塑造在餐旅飯店業中的應用 品牌代言人選擇	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	10.14~10.21	社群媒體公關策略 如何透過社群媒體助攻企業公關 網路商業文案撰寫與案例	14日學生宿舍安全輔導暨複合式防災疏散演練。18日多益測驗
第7週	10.21~10.28	講題1: 業界專家實務經驗分享 飯店公關與媒體操作 媒體宣傳策略、企劃、執行與評估	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	10.28~11.04	個人形象與彩妝基礎 彩妝實務練習	30日校課程委員會
第9週	11.04~11.11	期中考	3~9日期中考試
第10週	11.11~11.18	數位媒體公關策略 直播內容之設計與呈現 宣傳媒體影片製作練習	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.18~11.25	危機管理與公關1 危機發生的成因與分類 危機情境及相關各種危機類型 實務案例解說與角色演練	
第12週	11.25~12.02	危機管理與公關2 意外與事故發生的成因與分類 危機處理作業系統 實務案例解說與角色演練	24~28體育運動週。24日校園路跑。27日運動大會夜間開幕，28日運動大會活動，29日101週年校慶活動日，照常上班
第13週	12.02~12.09	危機管理與公關3 媒體公關的重要性與標準作業程序 危機處理作業系統 實務案例解說與角色演練	
第14週	12.09~12.16	公關實務 公關活動策劃與執行 如何舉辦一場成功的記者會	12日申請停修課程截止日
第15週	12.16~12.23	講題2: 業界專家實務經驗分享 飯店危機處理與媒體運用	



第16週	12.23~12.30	期末分組報告1 專題報告與演示	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	12.30~1.06	期末分組報告2 專題報告與演示	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	1.06~1.13	綜合討論與分析(課程反思回饋)	5~11日期末考試，10~11日學生退宿