

澳門理工學院  
語言及翻譯高等學校  
國際漢語教育學士學位課程  
(適用於漢語母語者)  
學科單元大綱

學科單元	公共關係暨危機管理			班別編號	MGMT4100
先修要求	沒有				
授課語言	中文			學分	3
理論課課時	45 課時	實踐課課時	0 課時	總課時	45 課時

### 學科單元概論

介紹公共關係的特徵、目標、相關理論、組織結構、從業人員、內外部公共關係、媒體管理及活動計劃策略，以及就非贏利組織公共關係、新聞發言人制度、公眾諮詢制度、危機管理、組織的形象管理等內容作一個相對系統的介紹，幫助學生瞭解公共關係的理論、運作、原理及實務。

### 學習目標

修習完此學科單元後，學生將能夠：

1. 瞭解公共關係的一般原理
2. 瞭解公共關係的實際運作模式
3. 運用相關的理論分析公共關係的相關問題
4. 認知危機定義，種類、特徵
5. 了解危機管理的實務操作

### 教學內容

- 一、公共關係概述（3 課時）
  1. 公共關係的概念與特徵
  2. 公共關係的基本原則
  3. 公共關係的起源與發展
  4. 公共關係的職能
  5. 樹立公共關係意識

## 二、公共關係的主體 —— 組織（6 課時）

1. 公共關係主體的內涵
2. 公共關係組織機構的類型
3. 公共關係人員
  - （1）全員公共關係管理
  - （2）領導與全員の公共關係意識
  - （3）全員の公共關係配合
  - （4）組織的公共關係氛圍

## 三、公共關係的客體 —— 公衆（6 課時）

1. 公衆的含義和特徵
2. 公衆的分類
3. 公衆的選擇
4. 公衆的心理分析
5. 正確處理組織與公衆之間的關係

## 四、公共關係的中介 —— 傳播（6 課時）

1. 公共關係傳播的特點
2. 公共關係傳播的目的
3. 公共關係傳播的過程與效果
4. 公共關係傳播的內容
5. 公共關係傳播的類型
6. 公共關係傳播媒介
7. 公共關係傳播實施技巧

## 五、公共關係工作程序（9 課時）

1. 公共關係活動調查
2. 公共關係活動策劃
3. 公共關係活動實施
4. 公共關係活動評估

## 六、危機管理（3 課時）

1. 危機的定義
2. 危機的本質
3. 如何防範危機的發生
4. 如何運用危機管理

## 七、危機管理與公共關係（6 課時）

1. 危機管理的重要性
2. 危機管理與應變計劃
3. 危機的類型與處理策略

## 八、總結（3 課時）

## 九、期末考試（3 課時）

## 教學方法

課堂教學、短片播放、個案分析、分組討論

## 考勤要求

按《澳門理工學院學士學位課程教務規章》規定執行。

## 評分標準

採用 100 分制評分：100 分為滿分、50 分為合格。

	項目	說明	百分比
1.	出勤及課堂參與	出勤達 90%，積極參與課堂討論	20%
2.	專題論文	寫作一篇與課程內容相關的專題論文，字數不少於 3000 字。	40%
3.	期末考試	開卷考試	40%

總百分比： 100%

## 教材

### 課本

1. 唐鈞，政府公共關係，北京大學出版社，2009 年。
2. 譚昆智等，現代公共關係學導論，清華大學出版社，2010 年。

### 參考書

1. 熊源偉主編，公共關係學，臺北：揚智文化，2002 年。
2. 劉建順編著，現代公共關係學，臺北：智勝文化，2005 年。

### 主要期刊

《國際公關》，《新聞界》

### 網站

<http://www.chinapr.com.cn/>