



管理科學學院
工商管理學士學位課程（博彩與娛樂管理）
學科單元/科目大綱

學年	2	學期	1
學科單元/科目編號	COMM2110		
學科單元/科目名稱	商務溝通與公共關係		
先修要求	沒有		
授課語言	中文		
學分	3	面授學時	45 課時
教師姓名	袁錫榮	電郵	t1803@mpu.edu.mo
辦公室		辦公室電話	85993304

學科單元/科目概述

本學科單元的內容包括兩部分，一是人際溝通與人際關係拓展，主要講授商務人士必須掌握的溝通技巧，以及如何經營人際關係，建立個人的關係網絡。二是提供公共關係基礎概念場景，使學生有效學習公共關係系統，新聞發佈、媒體關係及危機管理知識。課堂更透過公關工作個案分析引導學生積極討論及思維發展。

本學科單元的目的是介紹一般管理者須知有關商務溝通及公共關係的理論知識和實踐方法。同學將組成不同的學習小組(五人一組)，在完成每個學習模塊後，須互相切磋討論並完成相關課程的學習報告，在學習的不同階段以 PowerPoint 檔案方式提交，各學習小組分別於課堂以報告形式展示、分享交流，達到學有所用的目標。

本課程旨在向學員介紹溝通學基礎理論、概念等相關專業知識，以便學員日後可以組織、應用及解決在公眾場合下和人際情境下出現的溝通問題。課堂將引用課本與其他來源的案例，作雙向交流和討論。



學科單元/科目預期學習成效

完成本學科單元/科目，學生將能達到以下預期學習成效：

M1.	賦予學生能夠整合和應用本科知識，以提供有關組織在溝通學的建議。
M2.	裝備學生掌握、運用商務溝通與公共關係管理中必須具備的個人溝通技巧
M3.	訓練學生理解、分析如何處理人際溝通所出現的分歧及展示群體溝通與團隊溝通的技巧
M4.	評估公共關係與媒體之間的關係重要性及所需注意的問題

有關預期學習成效促使學生取得以下課程預期學習成效：

課程預期學習成效	M1	M2	M3	M4	M5	M6
P1. 掌握、認識溝通學的基本概念用詞、專業知識和理論。 例如：溝通的關鍵組成要素，批判性傾聽和批判性思考，以便日後運用於商業管理行為及決策。	✓	✓	✓	✓		
P2. 幫助學員培養演講技能，學習選擇演講主題、組織演講素材，自信及有效地向聽眾開展演講。	✓	✓	✓	✓		
P3. 識別社會和環境責任並解決與管理和組織決策及其對公司績效的影響有關的道德問題。	✓	✓	✓	✓		

教與學日程、內容及學習量

週	涵蓋內容	面授學時
1	第一部分 通過溝通建立聯繫 第一章：溝通過程和溝通原則 ✓ 溝通：建立聯繫 ✓ 什麼是溝通? ✓ 我們為什麼要研究溝通力? ✓ 溝通原則 ✓ 溝通的關鍵組成要素 ✓ 溝通類型 ✓ 自我溝通 ✓ 區分社交媒介與面對面溝通方式 ✓ 與溝通相關的幾個誤區	3 課時



2	<p>第二章：聯結感知與溝通</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 感知與溝通✓ 感知過程✓ 感知差異✓ 提高感知能力和感知檢驗 <p>第三章：聯結自我與溝通</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 理解自我概念✓ 文化和自我概念✓ 生物性別和自我概念✓ 自我實現預言和印象管理✓ 提升自我概念	3 課時
3	<p>第四章：通過言語溝通建立聯繫</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 語言的重要性✓ 語言的要素✓ 基於語言的溝通障礙✓ 語言和科技✓ 如何有效地使用語言	3 課時
4	<p>第五章：通過非言語溝通建立聯繫</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 什麼是非言語溝通？✓ 非言語溝通的特徵✓ 非言語溝通的功能✓ 非言語溝通的類型✓ 提高我們發送和解釋非言語溝通的能力	3 課時
5	<p>第六章：聯結溝通過程中的傾聽和思考</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 有效傾聽的重要性✓ 有效的傾聽✓ 傾聽的功能✓ 有效傾聽的障礙✓ 批判性傾聽和批判性思考：分析和評估訊息✓ 提高傾聽能力✓ 傾聽和科技✓ 跨文化傾聽	3 課時
6	小組研習報告發表 (1)	3 課時
7	第二部分 公共場合下的溝通	3 課時



	<p>第七章：選擇主題·與聽眾建立關係</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 選擇演講主題✓ 確定一般目的、具體目的以及演講論點✓ 論點✓ 聽眾分析：與聽眾建立聯繫	
8	<p>第八章：研究：信息的收集和使用</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 制定研究計畫✓ 研究：收集信息✓ 使用研究成果來支持和澄清觀點✓ 事例 <p>第九章：組織演講·列出演講提綱</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 組織演講的主體部分✓ 組織演講的引言部分✓ 組織演講的結束語✓ 寫演講提綱	3 課時
9	<p>第十章：管理焦慮·開展演講</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 管理演講焦慮✓ 表達方式✓ 聲音和身體方面的表達✓ 演講教具✓ 演講軟件✓ 練習演講表達 <p>第十一章：信息告知型演講</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 信息和力量✓ 信息告知型演講和勸說型演講的區別✓ 信息告知型演講主題✓ 準備並進行信息型演講✓ 評估訊息告知型演講	3 課時
10	<p>第十二章：勸說型演講</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 勸說型演講的目標✓ 勸說型演講的演講主題✓ 勸說主張✓ 建立可信度（氣質）✓ 準備和開展勸說型演講✓ 論證過程中的謬論✓ 評估勸說型演講	3 課時



11	小組研習報告發表 (2)	3 課時
12	第三部分：人際情境下的溝通 第十三章：人際溝通：理論基礎 ✓ 通過人際溝通方式與他人建立聯繫 ✓ 人際溝通理論 ✓ 人際關係中的自我表露行為 第十四章：關係的發展與維繫：從建立到破裂 ✓ 人際溝通能力 ✓ 關係的建立 ✓ 關係的惡化 ✓ 人際衝突 ✓ 提升人際溝通能力	3 課時
13	第十五章：群體溝通與團體溝通 ✓ 小型群體溝通：建立人際關係 ✓ 群體的目的和類型 ✓ 構建群體文化 ✓ 小型群體的特點 ✓ 群體溝通中的道德行為 ✓ 克服小型群體工作的障礙	3 課時
14	第十六章：參與群體和團體活動 ✓ 團體組織 ✓ 領導力 ✓ 組織會議 ✓ 成員參與 ✓ 解決問題以及進行決策 ✓ 處理團隊衝突 ✓ 評估團隊表現 期末考試複習	3 課時
15	期末考試 (閉卷方式) (時間待定为學校之考試週，適時公佈)	3 課時



教與學活動

修讀本學科單元/科目，學生將透過以下教與學活動取得預期學習成效：

教與學活動	M1	M2	M3	M4	M5	M6
T1. 課堂參與	✓	✓	✓	✓		
T2. 小組討論	✓	✓	✓	✓		
T3. 案例分析	✓	✓	✓	✓		
T4. 小組報告	✓	✓	✓	✓		
T5. 期末考試 (閉卷方式)	✓	✓	✓	✓		

考勤要求

考勤要求按澳門理工大學《學士學位課程教務規章》規定執行，未能達至要求者，本學科單元/科目成績將被評為不合格（“F”）。

考評標準

採用 100 分制評分：100 分為滿分、50 分為合格。

修讀本學科單元/科目，學生需完成以下考評活動：

考評活動	佔比 (%)	所評核之 預期學習成效
A1. 課堂參與小組討論及提問	10%	持續評估
A2. 小組研習報告發表 (1)	20%	持續評估
A3. 小組研習報告發表 (2)	20%	持續評估
A4. 期末考試 (閉卷方式)	50%	持續評估
合計		100%

有關考評標準按大學的學生考評與評分準則指引進行（詳見 www.mpu.edu.mo/teaching_learning/zh/assessment_strategy.php）。學生成績合格表示其達到本學科單元/科目的預期學習成效，因而取得相應學分。



評分準則

附件：各評核方法之評核標準 (Assessment Rubrics)

本學科單元的評估方法包含對學習過程的持續性評估 (50%) 和④期末考試 (50%)。

其中，持續性評估包括①課堂參與與小組討論及提問 (10%)、②和③小組報告 (各佔 20%)。

* 對於剽竊行為的處理：抄襲他人作業或允許人抄襲的作業，比重達到 50%，成績將以零分計算。剽竊比重的計算按理工訂購的 Turnitin 線上反剽竊系統 (www.turnitin.com/en_us/home) 檢查確定。

1、下表為學科單元預期學習果效與對應評核方法之總體評核標準：

學科單元預期學習果效 (MILOs)	評核方法	優異 (88-100 分)	良好 (83-87 分)	好 (73-82 分)	平均 (58-72 分)	合格 (50-57 分)	不合格 (0-49 分)
掌握、運用商業運作中必須具備的個人溝通技巧	① ② ③ ④	能夠清晰、全面地闡述或掌握商業運作中必須具備的技巧，如個人溝通技巧。	能夠清晰、良好地闡述或掌握商業運作中必須具備的技巧，如個人溝通技巧。	能夠大致闡述或掌握商業運作的技巧，如個人溝通技巧。	能夠基本闡述或掌握商業運作中必須具備的技巧，如個人溝通技巧。	能夠少量闡述或掌握商業運作中必須具備的技巧，如個人溝通技巧。	不瞭解商業運作中必須具備的技巧，如個人溝通技巧。
分析如何處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧	① ② ③ ④	能夠深入理解及分析如何處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧。	能夠良理解及分析如何處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧。	能夠大致理解及分析如何處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧。	基本理解及分析如何處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧。	只能部分理解及明白何謂處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧。	對處理人際溝通出現的分歧及展示群組溝通的技巧的基本概念和原理不理解。



評估公關與媒體間的重要性及注意問題	① ② ③ ④	能夠清晰、全面地結合現時社會例子地評估公關與媒體間的重要性及注意問題。	能夠清晰、良好地結合現時社會例子地評估公關與媒體間的重要性及注意問題。	能夠大致地結合現時社會例子、評估公關與媒體間的重要性及注意問題。	能夠基本理解地教學內容例子地評估公關與媒體間的重要性及注意問題。	只能簡單理解教學內容中提出的例子，從而由師解釋中評估公關與媒體間的重要性及注意問題。	不太能理解教學內容中提出的例子去連接如何評估公關與媒體間的重要性及注意問題。
-------------------	------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--	--

2、對於①課堂參與與小組討論及提問（10%），依照下述評核標準：

評核級別 評核內容	合格	不合格	得分
	出席率在70%或以上。課堂上一貫主動發言，一貫積極參與課堂討論。	出席率不足70%。從不主動發言，對課堂討論沒有貢獻。	



3、對於課後作業，依照下述評核標準：

評核級別 評核內容	比例	(5分)	(4分)	(3分)	(2分)	(1分)	得分
主題把握	20%	對主題的把握極為準確、清晰和深入。	對主題的把握比較準確和清晰，有一定深度。	對主題的把握相對準確和清晰，但不夠深入。	對主題的把握大致準確和清晰，但不夠深入。	對主題不理解或有較大偏離。	
理論應用	20%	能夠非常準確地應用相關理論或方法，對主題進行非常深入地闡述與分析。	能夠準確應用相關理論或方法，對主題進行較為深入的闡述與分析。	能夠應用相關理論或方法，對主題進行一定地闡述與分析。	能夠應用基本理論或方法，對主題進行基本闡述與分析。	闡述過程中未用到或應用了不恰當的理論或方法，闡述與主題無關。	
論證內容	20%	有極為充分、合理的數據支持，引用非常規範，展現極強的批判性思維。	有比較充分、合理的數據支持，引用比較規範，有較強批判性思維。	有一定數據支持，引用大致規範，有一定批判性思維。	有基本的數據支持，引用基本規範，有少量批判性思維。	沒有數據支持，引用不規範或者有抄襲，沒有批判性思維。	
組織結構	20%	立場/觀點極為明確，結構完整，邏輯極為清晰。整篇文章及每個段落均有極為清晰、明確的中心思想。	立場/觀點非常明確，結構相對完整，邏輯非常清晰。有非常明確的中心思想。	立場/觀點比較明確，結構大致完整，邏輯性較強。有大致明確的中心思想。	基本做到有立場、有觀點，有基本的結構與邏輯，有基本明確的中心思想。	立場/觀點不清晰，結構不完整，邏輯不清楚。文章不知所云，沒有明確的中心思想。	
語言使用	20%	文字優美、通順、流暢，表達清晰、恰當、準確。	文字通順、流暢，表達恰當。	文字大體通順、流暢，表達易於理解。	文字基本通順，表達不能夠理解。	文字不通順，語義不明確，表達有較多歧義。	



總計	100%
----	------

4、對於(2, 3) [小組報告](#) (各佔 20%) 的評核，依照下述評核標準：

評核級別		比例	(9-10分)	(7-8分)	(5-6分)	(2-4分)	(0分)	得分
評核內容								
小組 整體	主題設計	20%	主題的選擇非常恰當、合理，極具現實意義。	主題的選擇比較恰當、合理，非常具有現實意義。	主題的選擇比較合理，具有一定現實意義。	主題的選擇基本合理，具有少量現實意義。	主題選擇不合理，沒有現實意義。	
	理論應用	20%	能夠非常準確地應用相關理論或方法，對主題進行非常深入地闡述與分析。	能夠準確應用相關理論或方法，對主題進行較為深入的闡述與分析。	能夠應用相關理論或方法，對主題進行一定地闡述與分析。	能夠應用基本理論或方法，對主題進行基本闡述與分析。	闡述過程中未用到或應用了不恰當的理論或方法，闡述與主題無關。	
	論證內容	20%	有極為充分、合理的數據支持，引用非常規範，展現極強的批判性思維。	有比較充分、合理的數據支持，引用比較規範，有較強批判性思維。	有一定數據支持，引用大致規範，有一定批判性思維。	有基本的數據支持，引用基本規範，有少量批判性思維。	沒有數據支持，引用不規範，沒有批判性思維。	
	組織結構	20%	立場/觀點極為明確，結構完整，邏輯極為清晰。整篇文章及每個段落均有極為清晰、明確的中心	立場/觀點非常明確，結構相對完整，邏輯非常清晰。有非常明確的中心思想。	立場/觀點比較明確，結構大致完整，邏輯性較強。有大致明確的中心思想。	基本做到有立場、有觀點，有基本的結構與邏輯，有基本明確的中心思想。	立場/觀點不清晰，結構不完整，邏輯不清楚。文章不知所云，沒有明確的中心思想。	



			思想。					
個人及小組表現	口頭表達	10%	表達非常自然、流暢，吐字極為清晰，措辭非常準確、恰當。極為熟悉報告內容，完全無需對稿。	表達比較自然、流暢，吐字較為清晰，措辭比較準確。非常熟悉報告內容，無需對稿。	表達大致流暢，措辭大致準確。熟悉報告內容，需要時參考底稿資料。	表達基本流暢，措辭基本合適。部分熟悉報告內容，需要不時參考底稿資料。	表達不連貫，措辭不準確。完全不熟悉報告內容，照稿念。	
	肢體語言	10%	能極為恰當地運用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）輔助表達。與聽眾互動非常頻繁且極為有效。	能非常恰當地運用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）輔助表達。與聽眾互動較為頻繁且比較有效。	有一定肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）的運用。與聽眾有一定的互動。	有少量肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）的運用。與聽眾有少量互動。	沒有使用肢體語言（包括眼神、表情、手勢、音量大小、語調高低等）來輔助表達。與聽眾完全沒有互動。	
總計		100%						



書單

參考材料

參考書

1. 威廉 J·瑟勒(William J.Seiler),瑪麗莎 L.貝爾(Melissa L.Beall) · 溝通力 (Communication Making Connections) · 第 9 版 · 北京：機械工業出版社 · ISBN 978-7-111-47800-3 · 2014年
2. Ronald B. Adler · 溝通的藝術：看入人裡 · 看出人外 (Looking Out Looking In. 第 14 版 · 北京：世界圖書出版公司 · ISBN 978-7-5596-0820-8 · 2015年
3. Hargie Owen.Skilled：interpersonal communication · Routledge · 2011.
4. Harris T.E., Sherblom J.C.：Small Group and Team Communication 5th Edition, 2011.
5. Rosenbaum Toni：Effective Communication Skills for Highway and Public Works Officials · Cornell Local Roads Program · 2005.
6. Peter A.C. Smith.：Performance learning Management Decision[M] · Beijing：MCB UP Ltd · 1997
7. 卡內基·戴爾 · 溝通正能量 · 北京：中國青年出版社 · ISBN978-7-5153-1692-5 · 2013
8. 麥肯·馬修 · 戴維斯·瑪莎 · 範寧·派瑞克 · 7200 全景溝通 · 北京：中華工商聯合出版社有限責任公司 · ISBN 978-7-5158-1209-0 · 2015年
9. 蔡康永 · 蔡康永的說話之道 · 台灣：如何出版社有限公司 · 2014年
10. 弗雷澤·西戴爾(Fraser P.Seitel)、約翰·杜立(John Doorley) · 台灣商務印書館 · 2013年。
11. 公關與危機管理：陳家華、曾良倫 · 香港：香港城市大學 · 2015年

參考文獻

刊物

1. 澳門博彩研究學會 · 澳門博彩業風險及危機研究 · 2012
2. 澳門博彩研究學會 · 2019 澳門博彩業服務指數 · 2019
3. 澳門博彩研究學會 · 2020 澳門博彩業服務指數 · 2020
4. 澳門博彩研究學會 · 2021 澳門博彩業服務指數 · 2021
5. 澳門博彩研究學會 · 2022 澳門博彩業服務指數 · 2022



網站

1. <https://www.provokemedia.com/ranking-and-data/global-pr-agency-rankings/2022-pr-agency-rankings/top-10> 《全球 10 大公關代理機構 2022》
2. <http://www.brain.com.tw> 《動腦 brain》
3. <https://blog.2easy.io/zh/5%E5%80%8B%E4%B8%8D%E8%83%BD%E4%B8%8D%E7%9F%A5%E7%9A%84%E5%85%AC%E9%97%9Cpr%E5%8D%B1%E6%A9%9F%E6%8B%86%E8%A7%A3%E5%8E%9F%E5%89%87/> 《5 個不能不知的公關(PR)危機拆解原則
4. <http://evchk.wikia.com/> 《香港網絡大典》
5. http://orientaldaily.on.cc/cnt/news/20160429/00174_001.html 《昔日東方_黎明演唱會臨時取消》
6. <https://www.bnext.com.tw/article/38981/BN-2016-03-20-145105-193> 《掌握五大技巧，新創團隊也能做好公關》
7. <https://csrone.com/topics/7290> 《2022 全球永續發展 10 大趨勢出爐！》

學生反饋

學期結束時，學生將被邀請以問卷方式對學科單元/科目及有關教學安排作出反饋。你的寶貴意見有助教師優化學科單元/科目的內容及教授方式。教師及課程主任將對所有反饋予以考量，並在年度課程檢討時正式回應採取之行動方案。

學術誠信

澳門理工大學要求學生從事研究及學術活動時必須恪守學術誠信。違反學術誠信的形式包括但不限於抄襲、串通舞弊、捏造或篡改、作業重覆使用及考試作弊，均被視作嚴重的學術違規行為，或會引致紀律處分。學生應閱讀學生手冊所載之相關規章及指引，有關學生手冊已於入學時派發，電子檔載於 www.mpu.edu.mo/student_handbook/。