請尊重智慧財產權，合法影印資料並使用正版教科書。
Please consult Intellectual Property Rights before making a photocopy. Please use the textbook of copyrighted edition.

國立東華大學

教學計劃表　Syllabus

課程名稱(中文) Course Name in Chinese	危機管理			學年/學期 Academic Year/Semester	112/1
課程名稱(英文) Course Name in English	Crisis Management				
科目代碼 Course Code	PA__40090	系級 Department & Year	學四	開課單位 Course-Offering Department	公共行政學系
修別 Type	學程 Program	學分數/時間 Credit(s)/Hour(s)	2.0/2.0		
授課教師 Instructor	/朱鎮明				
先修課程 Prerequisite					

課程描述　Course Description

9/6更新檔案

一、公共部門在未預警的情形下，突然面對爆發的情境或事件，可能威脅到國家的生存發展，或帶給人民生命、財產的嚴重損及其他不良後果。因此，決策者必須在極短的時間內作成決策並採取行動，使災害所損失降至最低的程度。
二、危機都是可以預防的，而且預防的工作遠比事情發生之後的處理更容易。平時就有風險管理的概念與做法，進行弱點分析與憂患檢核工作，找出各環節的弱點，針對各環節的弱點進行預防與修正的工作。
三、課程目標為
(一)建立風險管理的意識與策略。
(二)學習評估風險曲線、危機檢核清單，學會風險計分卡的運用。
(三)了解妥適的危機應變能力。
(四)發展危機溝通方案，建立正面形象。

課程目標　Course Objectives

鑑於我們所處的後工業時代處處充滿著不確定因素，使得危機（crisis）已成為組織最重要的管理變數，危機管理的重要性已逐漸凌駕例行管理；故如何整合相關危機管理理論，並篩選分析各類組織危機管理事務經驗，進行系統研討係開設本課程的原初動機。
為了讓修課者能瞭解「危機管理」之屬性、理論、深度價值及實作應用，本課程設計目標旨在對「危機管理」的理論與實務做一系統性的研討分析，本課程將系統引介「危機管理」的基本概念與構面、分類與評估、診斷與規劃、危機管理與策略思維、危機階段與理論學說、組織結構及領導風格與危機、災害管理組織體系與政策方案，以及
其與情報蒐集、公共關係、溝通談判、資源聯結等議題的關係，並系統引介、討論危機管理的個案，以結合理論與實務之兩界知識應用

	系專業能力 Basic Learning Outcomes	課程目標與系專業能力相關性 Correlation between Course Objectives and Dept.'s Education Objectives
A	培養具備公共行政之理論知識與實務能力Establishing the Theoretical Foundations and Building Pragmatic Public Administration Capabilities	●
B	培養具備公共政策之規劃、制訂、執行、評估與議題發掘能力Building Capabilities to Policy Planning, Formulation, Implementation, Evaluation, and Probing Issues	●
C	培養具備全球暨區域政經議題之基本知識Basic Knowledge for Global and Regional Political and Economic Issues	○
D	培養具備社會科學研究之基礎理論知識與實證能力Social Science Theoretical Foundations and Pragmatic Capacity	○
E	培養具備良好人際溝通與團隊合作之公民素養Civic Education for Good Interpersonal Communication and Teamwork Cooperation	●

圖示說明Illustration ：● 高度相關 Highly correlated ○中度相關 Moderately correlated

授 課 進 度 表 Teaching Schedule & Content		
週次Week	內容 Subject/Topics	備註Remarks
1	0912 實體授課 課程概述、上課方式說明、期末報告主題範圍 桃子水塔	實體課程
2	0919 課程主題：整個學期內上課內容的概述。風險無所不在，遠方事件會以這樣或那樣形式影響我們，並且反思個人如何在生活層面應對未來的風險 1.危機管理概述1(TA設計線上測驗題4題)（以下各單元相同） 2.危機管理概述2 3.全球化下的風險社會	
3	09/26 課程主題：風險的偵測與管理。風險無所不在，組織要如何偵測風險？如何做好風險預防？如何看待各種異常與警訊？永遠善待利害關係人，善盡社會責任 1.風險評估與預測：危機爆發前常有警訊或異相 2.建立風險的敏感度：莫非、乳酪與海因等定律 3. 綠色與兩岸議題：極高機率演變成危機	
4	10/03 課程主題：危機路徑圖。甚麼是危機的長相與路徑？被化解的危機與沒被化解的危機，長相與路徑有何差異？ 1.危機路徑圖：危機演變的路徑中，我們在哪個位置？ 2.危機路徑圖（二）：成功案例(新增補部分 3.危機路徑圖(三)：失敗案例(待補)	要補一個案例影片
5	10/10放假	
6	10/17 期末報告題目之寫作說明 請與老師溝通後決定主題，建議先構思3個有興趣的題目以供討論	實體授課
7	10/24 播放《怒火地平線》片長100分鐘左右 從影片中觀察為危機是如何產生的。危機之前有各式各樣的警訊、事件、異常，而這些風險事件往往都是系統性的，而非孤立或個人的疏忽，換句話說，”我們”都有責任。 撰寫兩頁A4心得：參考上課基本概念去撰寫，例如乳酪效應、海恩法則、風險偵測、危機路徑圖/曲線等等	實體授課
8	10/31 課程主題：議程設定。從馮諼客孟嘗君事件，分析如何預測危機而扭轉局勢，關鍵在於善待利害關係人。由此，我們可設計風險矩陣圖來預測風險與危機。 1. 高竿的戰略議程設定 2. 風險計分卡/風險矩陣(matrix)	
9	期中考試週 Midterm Exam 11/07	暫不安排
10	11/14 課程主題：兩岸政治風險。經商的最大風險之一，源於政治議題。兩岸政治局勢多變，很多企業或組織身處夾縫當中，成敗在轉瞬間，策略與政策應該如何避免失敗？ 1.85度C事件 2.吳寶春大陸麵包店投資爭議事件 3.一芳水果茶的反送中危機	
11	11/21 課程主題：應變計畫。危機正在倒數/比賽即將開始，應變錦囊何在？應該有哪些內容？再大的危機，只要有足夠現金可支付帳單而續命，我們有活血延命的最糟應變方案嗎？ 1.危機管理計畫/手冊/指南 2.危機時的活命/回血計畫 3.準備萬用聲明	
12	11/28 播放《飛上天空的輪胎》片長約2小時 撰寫一頁A4心得：參考上課基本概念去撰寫	實體授課

13	12/05 課程主題：發生危機後的應變。一方面，基於”敵人的敵人就是朋友”，我們該向外、向第三方求援，而不孤軍奮戰。諮詢公共意見，找到真正關鍵人士，共同規劃共好方案，結盟有機會化解危機。該準備聲明撫慰人心，說明組織立場，並且要好好道歉、保證以後做好法遵，絕對不再發生 1.秉持誠信好好道歉 2.向外求援 3.向外求援（二）	
14	12/12 課程主題：危機時的媒體應對。媒體一般特性、平時媒體關係經營之道、危機時尤其要一次說清真相；不可沉默以對或是迴避媒體。 1.平時的媒體關係經營 2.危機發生中之媒體應對 3.公共展示/展覽與諮詢	
15	12/19期末報告口頭發表(一)(暫定)	實體授課，每人報告12分鐘
16	12/26期末報告口頭發表(二)(暫定)	實體授課，每人報告12分鐘
17	01/02期末考試週 Final Exam 繳交期末報告	
18	01/09彈性教學 課程主題：比賽開始了，你知道嗎？你知道有人埋伏嗎？ 1一般性課程總結 2.第二層的危機思考：議程設定的戰略性思維	

教 學 策 略 Teaching Strategies

☐ 課堂講授 Lecture ☐ 分組討論Group Discussion ☐ 參觀實習 Field Trip

☑ 其他Miscellaneous: 觀看數位教材

教 學 創 新 自 評 Teaching Self-Evaluation

創新教學(Innovative Teaching)

☐ 問題導向學習(PBL) ☐ 團體合作學習(TBL) ☐ 解決導向學習(SBL)

☐ 翻轉教室 Flipped Classroom ☐ 磨課師 Moocs

社會責任(Social Responsibility)

☐ 在地實踐Community Practice ☐ 產學合作 Industy-Academia Cooperation

跨域合作(Transdisciplinary Projects)

☐ 跨界教學Transdisciplinary Teaching ☐ 跨院系教學Inter-collegiate Teaching

☐ 業師合授 Courses Co-taught with Industry Practitioners

其它 other:

學期成績計算及多元評量方式 Grading & Assessments									
配分項目 Items	配分比例 Percentage	多元評量方式 Assessments							
		測驗 會考	實作 觀察	口頭 發表	專題 研究	創作 展演	卷宗 評量	證照 檢定	其他
平時成績 General Performance	3%								數位教材附之測驗題
期中考成績 Midterm Exam									
期末考成績 Final Exam	30%								期末報告 (5000~8000字)
作業成績 Homework and/or Assignments	40%								各單元影片筆記，見補充說明
其他 Miscellaneous (_____)									

評量方式補充說明
Grading & Assessments Supplemental instructions

一、筆記簿份：每周撰寫筆記後上傳，字數不限(當然多多益善)、格式不限。
請手寫於筆記本或手寫版，將在1-10分之內評分(不註記評閱意見)
設計目的：邊看邊註記重點，而不只是看看影片而已。
二、期末報告部分：約5000字左右，不超過8000字，請與老師溝通後決定主題，也可針對本課程討論課題進行寫作

教科書與參考書目（書名、作者、書局、代理商、說明）
Textbook & Other References (Title, Author, Publisher, Agents, Remarks, etc.)

可參考以下資料
詹中原(2004)。《危機管理：理論架構》。台北：聯經。
汪浩譯、貝克(Beck, Ulrich) (2004)。《風險社會：通往另一個現代的路上》。台北：巨流。
邱強(2001)。《危機處理聖經》。台北：天下遠見。
邱強(2020)。《零錯誤決策：快速提升企業與個人競爭力》。台北：天下文化。
Curtin, T., D. Hayman and N, Husein (2005). Managing a Crisis: a Practical Guide. Houndmills, Basingstoke, Hampshire :Palgrave Macmillan.

課程教材網址(含線上教學資訊,教師個人網址請列位於本校內之網址)
Teaching Aids & Teacher's Website(Including online teaching information. Personal website can be listed here.)

其他補充說明 (Supplemental instructions)

在正常上課時間，會安排線上會議空間約1小時(約6次)，有問題才需要上線，沒有問題不用勉強上線。
議題討論：預計設計約6項案例討論，歡迎同學提出心得想法