

## (109-1) 危機個案管理研討

### Seminar on Crisis Management

邱志淳

<p>教學目標 Course Objectives</p>	<p>本課程旨在經由闡述危機管理的基本概念，瞭解危機的發生原因，以及危機發生過程中各階段的作法，提供每位管理者，就危機管理過程中學得的經驗，善用各種有限的資源及條件，建構一套周詳的危機管理策略，強化其決策及執行能力，進而提昇施政績效。</p> <p>This course aims at understanding the causes of crises and the various stages of the crisis by providing basic concepts of crisis management and providing each manager with experience gained in the crisis management process and making use of various limited resources and conditions, build a comprehensive set of crisis management strategies to strengthen their decision-making and implementation capabilities, thereby enhancing governance performance.</p>
<p>授課方式 Approach to Instruction</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.先由教師講授基礎概念，再由每位學生就所指定分配之主題進行導讀（不得少於一小時），其他學生皆須參與並提出問題及評論，最後由教師總結。</li><li>2.以學生口頭報告（不得少於一小時）及參與討論為主，教師講授為輔。</li><li>3.由每位學生自選或與教師商訂期末報告題目，針對危機相關理論及模式提供策略作法，並在課堂上做口頭報告（不得少於一小時），由教師帶領全體學生進行討論。</li></ol>
<p>成績評定 Grading</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.課堂參與及口頭報告（35%）</li><li>2.指定教材報告（15%）</li><li>3.個案口頭及書面報告（50%）</li></ol>
<p>參考書目 Textbooks and References</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.詹中原，《危機管理－理論架構》，台北：聯經，2004。</li><li>2.陳文德，《秦公司興亡史：以經營觀點剖析帝國七百年盛衰》，台北：聯經，2004。</li><li>3.陳文德，《北宋危機管理：一個問題公司的經營對策剖析》，台北：聯經，2004。</li><li>4.鄔佩麗，《危機處理與創傷治療》，台北：學富文化，2008。</li><li>5.丘昌泰，《災難管理學：地震篇》，台北：元照，2000。</li><li>6.于鳳娟譯，Otto Lerbinger 原著，《危機管理》，五南，2001。</li></ol>

	<p>7.林文益、鄭安鳳合譯，W.Timothy Coombs 原著，《危機管理與傳播》，風雲論壇，2007。</p> <p>8.朱愛群，《政府風險管理與危機處理：案例系統分析》，台北：中央警大，2011。</p> <p>82.朱延智，《國防危機管理》，台北：五南，2009。</p> <p>9.朱愛群，《危機管理：解讀災難謎咒》，台北：五南，2002。</p> <p>10.朱延智，《國防危機管理》，台北：五南，2009。</p> <p>11.李宗勳，《安全管理》，台北：智勝，2011。</p> <p>12.蘇衡主編，《新聞、公關與危機處理：傳播個案分析》，高雄：高雄復文，2009。</p>
週次 Week	進度內容 Syllabus
1(9/13~9/19)	2(危機管理基礎概念之 1 (老師講授)
2(9/20~9/26)	危機管理與應變機制之 2 (老師講授)
3(9/27~10/03)	危機管理與應變機制之 3 (老師講授)
4(10/04~10/10)	危機談判與溝通 (老師講授)
5(10/11~10/17)	危機管理個案分析 1 (老師講授)
6(10/18~10/24)	危機管理個案分析 2 (老師講授)
7(10/25~10/31)	<p>危機與危機基本概念</p> <p>※指定教材：詹中原，第 1 章 (學生報告)</p>
8(11/01~11/07)	<p>危機診斷</p> <p>※指定教材：詹中原，第 6 章 (學生報告)</p>
9(11/08~11/14)	<p>危機管理 SOP</p> <p>※指定教材：詹中原，第 7 章 (學生報告)</p>
10(11/15~11/21)	<p>危機與新聞媒體</p> <p>※指定教材：詹中原，第 8 章 (學生報告)</p>
11(11/22~11/28)	<p>危機談判</p> <p>※指定教材：詹中原，第 9 章 (學生報告)</p>
12(11/29~12/05)	<p>危機與衝突管理 ※指定教材：詹中原，第 10 章 (學生報告)</p>

13(12/06~12/12)	個案分析 (1)：以古鑒金 ※指定教材：陳文德，《秦公司興亡史》； 2 位學生報告
14(12/13~12/19)	個案分析 (2)：以古鑒金 ※指定教材：陳文德，《北宋危機管理》； 2 位學生報告
15(12/20~12/26)	個案分析 (3)：私部門 ※指定教材：教師上課 PPT；2-3 位學生報告
16(12/27~1/02)	個案分析 (4)：私部門 ※指定教材：教師上課 PPT；2-3 位學生報告
17(1/03~1/09)	個案分析 (5)：私部門 ※指定教材：教師上課 PPT；2-3 位學生報告
18(1/10~1/16)	課程總結