

# 美和科技大學



企業管理系

課程規範

課程名稱：公共關係與人際溝通

中華民國 115 年 4 月 制定

### 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	公共關係與人際溝通	
	英文	Public Relations and Interpersonal Communication	
適用學制	二技	必選修	選修
適用部別	進修部	學分數	2
適用系科別	企管系	學期/學年	學期
適用年級/班級	四年級/甲	先修科目或先備能力	人際互動

### 2. 企業管理系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能 (請依各系設定之目標人才，至 UCAN 系統查詢所屬之專業職能後填入)
	一般管理	A1-掌握企業營運與交易相關法規。
	一般管理	A2-分析經營環境、擬定經營策略與模式。
	一般管理	A3-擬定行銷計畫及業務流程。
	一般管理	A4-訂定生產流程與作業計畫。
	一般管理	A5-規劃並執行人力資源管理。
	一般管理	A6-進行財務分析與管理。
	一般管理	A7-進行新產品或服務的開發。

### 3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
公共關係與人際溝通	A1-掌握企業營運與交易相關法規。	A2-分析經營環境、擬定經營策略與模式。

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

## 4. 教學目標

- (1) 建立學生對公共關係基本理論與實務運作之認知，理解組織與利害關係人之互動關係。
- (2) 培養學生良好的人際溝通技巧，包含口語表達、傾聽能力與情緒管理。
- (3) 提升學生在職場情境中之溝通與協調能力，以有效協助主管及相關部門推動業務。
- (4) 強化學生處理行政支援與日常營運事務之人際互動能力。
- (5) 培養學生危機溝通與衝突管理之基本能力，以因應職場多元情境。
- (6) 促進學生團隊合作與跨部門溝通能力，提升整體職場適應力。
- (7) 透過案例分析與情境演練，提升學生實務應用與問題解決能力。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

本課程旨在培養學生公共關係與人際溝通之核心能力，內容涵蓋公共關係基本概念、組織內外部溝通、人際互動技巧、衝突管理及危機溝通等主題。課程以職場實務為導向，結合理論講授與案例分析，使學生理解企業在行政支援與營運過程中，如何透過有效溝通促進組織運作。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹與公共關係概論	基本職場認知	2
2	公共關係之角色與功能	組織溝通理解能力	2
3	人際溝通基本理論	溝通基礎能力	2
4	有效溝通技巧(一): 傾聽與回饋	溝通與理解能力	2
5	有效溝通技巧(二): 表達與說服	表達能力	2
6	非語言溝通與肢體語言	人際敏感度	2
7	職場人際關係建立	人際互動能力	2
8	衝突管理與溝通策略	問題解決能力	2
9	期中評量(報告/情境演練)	綜合應用能力	2
10	組織內部溝通	行政支援溝通能力	2
11	跨部門溝通與協調	協調與整合能力	2
12	顧客關係管理與溝通	顧客服務能力	2
13	公共關係策略與媒體應對	對外溝通能力	2
14	危機溝通與形象管理	危機處理能力	2
15	商務禮儀與專業形象	職場適應能力	2

16	職場情境模擬（一）	實務應用能力	2
17	職場情境模擬（二）與專題準備	團隊合作能力	2
18	期末專題簡報	綜合整合能力	2

### 5.3 教學活動

**講述教學法：**系統性說明公共關係與人際溝通之理論基礎。

**案例分析法：**透過企業實務案例，培養學生分析與判斷能力。

**情境模擬與角色扮演：**設計職場溝通情境（如會議、衝突處理、顧客服務），強化實務能力。

**問題導向學習（PBL）：**引導學生解決實際溝通問題，提升問題解決能力。

## 6. 成績評量方式

出席與課堂參與 20% (含討論、表現與態度)

作業與小組報告 30% (書面作業、簡報、案例分析)

期中考 25% (書面測驗與口頭回饋)

期末報告與實作 25% (專題發表與綜合應用)

## 7. 教學輔導

### 7.1 課業輔導/補救教學對象

學習進度落後或有個別需求的學生。

### 7.2 課業輔導/補救教學之實施

實施方式：課後補救教學、小組學伴制度、線上輔導、Google 表單練習回饋。

### 7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：office hours
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
  - (1). 授課教師：
  - (2). 校內分機：
  - (3). 授課教師 email：
  - (4). 教師研究室：