

**朝陽科技大學**  
**105學年度第1學期教學大綱**

當期課號	3118	中文科名	衝突與危機處理
授課教師	申震雄	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制3年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

**本課程與系所培養學生能力指標關聯度：**

核心能力	能力指標	關聯度		
		高度關聯	中度關聯	低度關聯
休閒事業基礎管理運用與專業倫理能力。	具備正確的工作倫理與態度		✓	
口語表達與溝通協調能力。	危機處理與問題解決能力	✓		
口語表達與溝通協調能力。	人際溝通能力	✓		

**本課程培養學生下列知識：**

在社會化過程中，無法自外於衝突事件，而衝突本身常常是既競爭又合作的混合關係。衝突刺激經濟和科學的改變，同時也瓦解舊規範。如何在衝突過程中兼顧主客觀評估標準，減少或降低不必要的傷害，追求整合性協商談判的雙贏策略。

- 1.熟悉衝突與危機管理之意義與觀念
- 2.瞭解衝突與危機管理之內涵與類型
- 3.處理衝突與危機管理之技巧與步驟
- 4.衝突與危機管理情境分析與演練

Through case study, discuss and proper feedback to offering students insight of various aspects of conflict & crises management.

**每週授課主題**

- 第01週：衝突的定義、特性與內涵
- 第02週：衝突的類型、理論與原因
- 第03週：衝突的過程、觀點與結果
- 第04週：衝突管理
- 第05週：應用談判解決衝突
- 第06週：人際衝突 辦公室衝突
- 第07週：親子衝突 夫妻衝突
- 第08週：危機的定義與特性 危機的發展階段
- 第09週：期中考
- 第10週：危機發生的原因
- 第11週：危機管理的定義與理論基礎
- 第12週：危機管理的模式與步驟
- 第13週：危機應變計畫
- 第14週：危機管理與媒體應對-危機
- 第15週：公關能力與危機管理
- 第16週：情緒管理能力與危機管理
- 第17週：發言能力與危機管理 期末報告
- 第18週：談判能力與危機管理 期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 學習態度及出席：20%
- 學習態度：20%

**證照、國家考試及競賽關係**

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

**主要教材**

- 1.衝突危機管理陳辭修華立圖書978-957-784-211-420071(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

### 建議先修課程

1.沒有

### 教師資料

教師網頁： <http://www.cyut.edu.tw/~shen102/>

E-Mail： [shen102@cyut.edu.tw](mailto:shen102@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。