

銘傳大學 104 學年度下學期  
104 年度教學卓越計畫子計畫一  
【一般課程】課程重構計畫

結案報告



課程名稱：\_\_\_\_\_ 企業公關 \_\_\_\_\_

教師姓名：\_\_\_\_\_ 余淑芬 \_\_\_\_\_

系所單位：\_\_\_\_\_ 廣告暨策略行銷學系 \_\_\_\_\_

撰寫日期：\_\_\_\_\_ 105 年 06 月 14 日 \_\_\_\_\_

## 壹、計畫動機

後學首次擔任企業公關課程授課教師，此次提出課程重構計畫主要動機有下列四點：

### (一) 建立適切的課程內容

後學多年主要皆教授系上進階廣告課程，本學期配合學系課程調整，首次教授此課程。目前國內未有以企業公共關係為主題的大專課程專書，因此希望透過課程重構計畫，建立適切的課程主題及內容，並發展有效的授課模式。

### (二) 融合理論與實務層面

此課程為學系公共關係領域的進階課程，著重理論與實務能力的培養。後學希望透過課程重構計畫，解決理論及實務面向結合的問題，期能快速建立學生學理概念，引領學生於期末完成特定企業的公關活動企劃。

### (三) 建立良好的學習動機

本計畫希望透過課程設計及多元的教學方式，建立有效增進學生學習動機的方式，提高學習成效。

## 貳、執行內容（課程設計與執行概念、實施方式、實施進度等訊息）

### （一）課程設計與執行概念

#### 1. 課程設計

- (1) 課程之設計著重理論與實務，透過理論講述教授企業公共關係概念及程序，再搭配課程主題的實務個案，期能提升學生學習動機及實作能力，達成理論與實務結合之課程目標。
- (2) 實務個案取材自國內外重要獎項獲獎作品，透過優秀作品的觀摩及討論，建立學生批判及反思能力，並擴展公關視野。
- (3) 引領學生逐步完成公關活動企畫，作為學生操作及驗證課程理論的方式。
- (4) 以多元活動提高實務能力。

#### 2. 課程教學比例

- (1) 學理及個案講述 30%
- (2) 公關實作引導 50%
- (3) 業界講座 20%

#### 3. 課程執行概念

- (1) 配合課程目標及課程之設計，本課程將以導讀佐以公關個案講解方式執行。
- (2) 課程之重點將以問答方式進行，以督促學生確實做好課前預習，培養學生自我學習能力。
- (3) 為提升學生的實務操作能力，課程將公關活動企畫實作納入課程，作為學生操作及驗證課程理論的方式。
- (4) 相關領域的參訪，提升修課學生對實務操作的了解。

## (二)實施方式

1. 第一週課程與學生解說課程目標、課程進度及評量方式，讓學生了解課程之教授方式，建立其對課程的認同。
2. 第二週起每週課程第一個小時先以講述方式解說相關學理概念，並穿插問答方式進行。當週課程理論部份結束後，第二個小時課程將以呼應當週課程主題的個案進行解析及討論。
3. 搭配課程主題引導學生分享公關個案，以提高學習動機。
4. 引導各小組進行不同性質企業的公關活動企劃。
5. 利用數位教學平台將課程相關資料上傳，便於學生查詢，並建立個案討論及師生互動平台。

## (三)實施進度

週次	日期	課程內容	課前作業
1	02/22	課程介紹、評量說明、分組	
2	02/29	和平紀念日補假	
3	03/07	公共關係的本質	第一章
4	03/14	公共關係的組織架構	第二章
5	03/21	員工關係	第三章
6	03/28	消費者關係	第四章
7	04/04	春假	
8	04/11	媒體關係	第五章
9	04/18	期中考	
10	04/25	投資者關係	第六章
11	05/02	政治關係	第七章
12	05/09	社區關係	第八章
13	05/16	企業識別	第九章
14	05/23	危機事件處理	第十章
15	05/30	雙師講座	
16	06/06	小組報告(個案企畫)	
17	06/13		
18	06/20	期末考	暑假愉快!

## 參、計畫成果

### 一、摘述辦理情形

配合課程目標及課程之設計，本課程將以導讀佐以企業公關個案講解方式執行。課程導讀之重點將以問答方式進行，以督促學生確實做好課前預習，培養學生自我學習能力。此外，為提升學生的實務操作能力，課程將企業公關競賽納入課程，作為學生操作及驗證課程理論的方式，並輔以企業公關領域的參訪，提升修課學生對實務現況的了解。

- (一) 第一週課程與學生解說課程目標、課程進度及評量方式，讓學生了解課程之教授方式，建立其對課程的認同。
- (二) 第二週起每週課程第一個小時先以講述方式解說企業公關相關概念，並穿插問答方式進行。當週課程理論部份結束後，第二個小時課程將以呼應當週課程的企業公關個案進行解析及討論。並安排同學分享企業公關個案，以提高學習動機。
- (三) 搭配課程主題引導學生進行課堂企業公關實作及企業公關競賽。
- (四) 利用數位教學平台將課程相關資料上傳，便於學生查詢，並建立個案討論及師生互動平台。
- (五) 期中考前著重企業公關學理，期中考後聚焦於企業公關實務。

## 二、執行成效評估（學生學習成效為何，請提出具體佐證）

為能確實掌握課程執行成效，本課程於 105 年 4 月 11 日舉辦期中教學反映調查，105 年 6 月 6 日舉辦期末教學反映調查。修課學生在兩次評量的各個項目皆給予頗高的評價，顯示課程規畫妥當，學習成效良好。

### （一）期中教學反映調查

教師教學知能題目	回應					平均 五點 量尺 分數
	非常 良好	良好	無 意見	可 改進	尚 需 加 強	
<b>A1. 課程設計</b>						
☆ 老師能訂定具體可行之課程目標。	42%	<b>51%</b>	5%	2%	0%	<b>4.3</b>
☆ 老師能依照課程目標選擇適宜之教學內容。	<b>44%</b>	<b>44%</b>	7%	5%	0%	<b>4.3</b>
☆ 老師能根據課程目標與學生學習特性組織課程內容。	<b>40%</b>	<b>40%</b>	19%	2%	0%	<b>4.2</b>
☆ 老師能選擇符合學生程度之教材，必要時自行研發創新教材。	33%	<b>47%</b>	16%	5%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能依據課程性質與需要，選擇恰當的教學方法，例如：講授法、合作學習法等等。	35%	<b>44%</b>	14%	7%	0%	<b>4.1</b>
<b>A2. 教學實踐</b>						
☆ 老師能搭配適合的圖儀設備、網路或教具，以達到教學目標。	<b>44%</b>	37%	14%	5%	0%	<b>4.2</b>
☆ 老師能設計符合課程內容之教學活動，如實作、分組討論、上台發表等等。	40%	<b>47%</b>	9%	5%	0%	<b>4.2</b>
☆ 老師能根據學生的程度，及時調整教學方法因應之。	<b>40%</b>	30%	26%	5%	0%	<b>4.0</b>
☆ 老師能容許彈性變動教學進度與內容，以配合學生學習狀況。	<b>42%</b>	33%	19%	7%	0%	<b>4.1</b>

教師教學知能題目	回應					平均 五點 量尺 分數
	非常 良好	良好	無 意見	可 改進	尚 需 加 強	
☆ 老師能關注學生個別的學習困難。	28%	<b>37%</b>	33%	2%	0%	<b>3.9</b>
<b>A3. 班級經營</b>						
☆ 老師能善用時事或舊經驗的連結等方式，激勵學生的學習動機。	40%	<b>44%</b>	9%	7%	0%	<b>4.2</b>
☆ 老師能保持良好的師生互動，維持和諧熱絡之上課氣氛。	<b>40%</b>	37%	21%	2%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能善用提問的方式，刺激學生思考。	33%	<b>47%</b>	19%	2%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能鼓勵學生發問，檢視學生學習狀況。	35%	<b>47%</b>	14%	5%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能營造不怕犯錯、勇於嘗試的學習殿堂，讓學生快樂學習。	37%	<b>40%</b>	14%	9%	0%	<b>4.0</b>
<b>A4. 教學評量</b>						
☆ 老師能明訂具體的考試和作業的評分標準。	<b>44%</b>	28%	23%	5%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能採取多元評量方式評比學生分數。	<b>40%</b>	<b>40%</b>	21%	0%	0%	<b>4.2</b>
☆ 老師能公平公正地予以評分。	35%	<b>44%</b>	19%	2%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能從評量過程中瞭解學生學習狀況，作為修正課程教學之參考。	33%	<b>44%</b>	19%	5%	0%	<b>4.0</b>
☆ 老師的考評方式可以測驗出我的學習成果。	<b>40%</b>	37%	14%	9%	0%	<b>4.1</b>
<b>A5. 教學輔導</b>						
☆ 老師能判斷學生學習困難的課程內容與原因。	<b>37%</b>	30%	19%	14%	0%	<b>3.9</b>
☆ 老師能瞭解學生學習困難後，給予適當的輔導轉介（例如教學助理或小老師）。	<b>40%</b>	33%	26%	2%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能瞭解學生先備知識的不足處，進而給予建議與輔導。	<b>42%</b>	30%	21%	7%	0%	<b>4.1</b>
☆ 老師能針對表現優異的學生，提供額外的學習機會與資源。	<b>40%</b>	30%	26%	5%	0%	<b>4.0</b>

## (二) 期中教學建議

1. 您對老師授課教材的內容是否有任何建議?(例如：課本選擇或投影片內容等。)
  1. 舉例太少，很少講述實際公關個案，只有理論是不太夠的。PPT 字太多會不想看，圖多一點。
  2. 能有中文版就更好了。
  3. 希望有更多英文輔助教材。
  4. 希望有更新的內容。
  5. 課本選擇建議不用原文書。
  6. 都很好，英文 PPT 教學很好。
  7. 良好。
  8. 我覺得可以多點補充課外案例或內容。
  9. GOOD!
  10. 最好的話可以提供一些業內實例，這樣可以讓我們更有實作的概念，更瞭解整個流程。
  11. 教材可使用中文紙本。
  12. 課程內容豐富及充分。
  13. 老師播放的廣告影片很有趣，也能夠讓我看更多元的個案，激發思考力。
  14. 希望可以分析業界的企畫案。
  15. 英文內容不錯。
  16. 希望講義可以用中文!
  17. 希望教材是中文的，可節省閱讀的時間。
  
2. 您對老師授課方式是否有任何建議?(例如：使用投影片或寫白板或是上課音量是否需要調整等等。)
  1. 滿意。(2 人填答)
  2. 謝謝
  3. 良好
  4. GOOD!
  5. 可增加視頻播放，更吸引學生。
  6. 很 OK
  7. 希望多一點板書。
  8. 多點範例的介紹。
  
3. 您對老師上課之進度是否有任何建議?(例如:太快、太慢或是適中。)
  1. 適中。(11 人填答)



2. 謝謝
3. GOOD!
  
4. 您對老師之考試方式、作業份量、報告份量或內容是否有任何建議？
  1. 適中
  2. 剛剛好
  3. 良好
  4. 作業很有挑作業很有挑戰性
  5. GOOD!
  6. 報告準備時間偏短。
  7. 合適
  8. 公平公正，民主。
  
5. 您在學習本課程時是否會遭遇困難？ 如果有，那是什麼？
  1. 教材內容是原文書，希望老師可以在課程中順帶一些名詞的解釋。
  2. 有，因為這個屬於廣銷系的課，所以上課有點吃力去了解。但有在努力學習。
  
6. 請描述您給予老師其他教學上的建議。
  1. 希望有更多英文輔助教材。
  2. 加油!
  3. GOOD!
  4. 報告時間可以多一些嗎?我想聽得仔細點。
  5. 希望去課外考察，實地調查、參訪。
  6. 有時候老師會重複播一些之前老師在別堂課的影片。
  7. 企業公關更多實例，現況了解。
  8. 謝謝。
  9. 可以多一些案例分析。

## (二)期末教學反映調查

題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 這門課讓我思考了以前我沒有想過的問題	32%	<b>45%</b>	18%	2%	2%
2. 我從這門課學到有價值的知識或技術	34%	<b>45%</b>	14%	5%	2%
3. 這門課讓我的視野更拓展，增加更多觀點	<b>41%</b>	39%	16%	2%	2%
4. 我認為課程的預定目標已經達成	30%	<b>43%</b>	20%	5%	2%
5. 課程的各種安排與設計幫助我學習與瞭解這門課	30%	<b>48%</b>	14%	7%	2%
6. 有適當合理的方式來評量學生的學習	27%	<b>50%</b>	16%	7%	0%
7. 給分打成績的方式有書面及適當說明	25%	<b>57%</b>	9%	9%	0%
8. 課程的難度是恰當的	23%	<b>52%</b>	23%	2%	0%
9. 預習方式有助於學習（無預習要求則不必作答）	32%	23%	<b>41%</b>	5%	0%
10. 運用 Moodle 分享教材與同學的作業有助學習	27%	<b>34%</b>	27%	11%	0%
11. 授課教師表現了對本課程的知識與瞭解	36%	<b>45%</b>	16%	2%	0%
12. 授課教師表現了對本課程的興趣與熱忱	<b>41%</b>	<b>41%</b>	14%	2%	2%
13. 授課教師的教導能啟發我進一步思考	27%	<b>45%</b>	18%	7%	2%
14. 授課教師鼓勵學生有自己的看法與獨特性	34%	<b>41%</b>	20%	2%	2%
15. 授課教師鼓勵學生問問題或參與學習	34%	<b>50%</b>	14%	0%	2%
16. 授課教師會回應學生的疑惑與問題	36%	<b>43%</b>	16%	2%	2%
17. 授課教師尊重學生	34%	<b>45%</b>	18%	0%	2%
18. 整體而言我認為授課教師是位好老師	32%	<b>36%</b>	27%	0%	5%
19. 我認真投入這門課的準備與學習	27%	<b>55%</b>	16%	0%	2%
20. 我上課很專注	27%	<b>43%</b>	25%	2%	2%
21. 我參與各式學習活動、例如會提問題、給回饋、貢獻我的看法	25%	<b>48%</b>	23%	2%	2%
22. 我很滿意教學助理的表現（無 TA 則不必作答）	25%	<b>39%</b>	34%	0%	2%

1. 回顧這學期的這門課，請自我陳述您的學習成效如何？您認為所得到的收穫。

- (1) 普通。
- (2) 學了很多關於公關企業，特別是現在企業的情況。學習了許多行銷方式。
- (3) 知道很多企業公關的知識、公關宣傳的內容。
- (4) 更能認識企業公關整個體系。
- (5) 更瞭解了企業公關的工作，更知道這個工作的重要性。
- (6) 最大的收穫就是實際規劃企劃書。
- (7) 透過課程及一些老師辦的講座，讓我了解一些課本沒有的知識。
- (8) 學會製作一部完整的企劃書，企業公關的職務內容、產業現況等知識。
- (9) 除了學習到基礎的理知識外，更學會團隊合作的重要性，還有更多企業公關的實用知識。
- (10) 我覺得可以再多一點讓我們思考、發想的課程。
- (11) 對企劃案、企劃書有更深的了解，更懂得如何團隊合作。
- (12) 還不錯，增加很多經驗。
- (13) 我認為教學內容常讓我分心，可能少點理論多點案例。
- (14) 課程搭配案例分享，讓課本上的理論更加容易理解，期末的雙師演講更是讓我對「公關」有不一樣的想法和興趣。
- (15) 學得實用知識。
- (16) 滿意，有收穫的課！
- (17) 更認識公關相關認知。
- (18) 這個學期收穫了許多，在企劃的方面有所提高，學習成效還算理想。
- (19) 實際製作了一份詳細的企劃公關報告。
- (20) 這門課的收穫有知識和技術。
- (21) 經過這學期企劃書的撰寫與整合增進了不少，目標的鎖定也較之前更精確許多。
- (22) 專業上的知識，做報告得到真實的技術。
- (23) 我了解到公關與品牌廣告的分別，讓我知以後的出路。
- (24) 學習到公關如何操作，透過報告及作業更加有實做的效果。
- (25) 學到許多公關知識。
- (26) 學習到公關的理論，也知道業界公關的精神和危機處理的能力。
- (27) 透過課程中所習得的理論基礎、案例解析，並透過雙師講座了解整個公關產業。
- (28) 能夠學到很多知識，對於企業公關活動有了深度了解。
- (29) 回顧這學期這門課，我獲益良多。除了余淑芬老師教授平常的授課內容外，還邀請到業師講者的分享。使我更認識企業公關領域的關聯性，也增加了熱誠。
- (30) 我的學習成果能讓我自己滿意，從不懂如何著手為企業寫企劃書到能完成並組織同學一同完成企劃案。

2. 回顧這學期的這門課，讓您印象最深與課程的學習相關的事件、話題、人物是什麼？想給授課教師什麼建議？

- (1) 邀請智慧策總經理演講。
- (2) 做了不同的行銷活動報告，領悟了原來不是這麼容易。想建議老師針對一些報告內容修改，給學生多建議，以及教導學生如何安排預算等。
- (3) 兩次講座。
- (4) 業師講座。
- (5) 業界講師的講座，以及許多影片讓我們更容易瞭解老師想表達的觀念。
- (6) 講師的經驗分享，案例的介紹。
- (7) 印象深刻的是每次的期中期末報告。
- (8) 老實說，最讓我受益良多、印象深刻的是業師的講座，有許多豐富而詳細的業界概況、案例分享，希望老師可以試著用這種方式，使課程更活潑、不生硬。
- (9) 請講師有鼓勵到我們，更知道業界現在在幹嘛。
- (10) 希望能再多點業師授課。
- (11) 參加競賽，很少參加競賽，這次因課程要求參加衛教競賽，很有趣。
- (12) 邀請講師中，有一位在她身上學到不少觀念，獲益頗多！
- (13) 前陣子網路上看到全家便利商店的影片，將顧客進門時的音樂聲換成樂器演奏，與消費者更靠近。建議老師可以多提供課外的案例，增加同學的興趣和資訊量。
- (14) 業界講師-數位時代的公關策略。
- (15) 雙師講座。(2人填答)
- (16) 印象最深的是期中、期末的報告。希望老師對於報告的要求更細緻、更清楚明瞭一些。
- (17) 講座。建議：講義部分有中英文會更優。
- (18) 最深刻的話可能是業師講座，因為講述了許多現今企業的真实案例，不只是網路上那些能查到的資訊，還有背後過程、思路的分享。
- (19) 印象深刻的是期中、期末的報告，讓我知道一個好的團隊需要的是什麼，也讓我學了很多品牌公關的知識。
- (20) 講師來演講。
- (21) TKS。
- (22) 兩場講師的演說分享讓我印象深刻，希望學校能多邀請講師演說活動。
- (23) 雙師講座。數位時代下的公關，用新的科技來「武裝」公關，建議在MOODLE開討論小組並計入總成績，線上線下多交流分享。
- (24) 讓我印象最深的是相關話題是如何透過公關打造強勢品牌。因為本身對於品牌建立有興趣，所以從中認識了許多知識。
- (25) 《Dumb ways to Die》這首宣傳歌與虛傳片讓我印象最深，因為他的病毒性行銷和宣傳太成功，讓人有揮之不去的感覺。

### **三、課程反思**（本課程實驗可以分享給全校其他教師的教學發現和重要經驗）

綜合而論，由於課程設計得當、教學方式接受度高及班級經營良好，已有效提高學生的學習動機及參與意願。實務能力引進的方式，獲學生好評，並有著實的成效。教學反映問卷調查顯示不論是課程設計、教學實踐、班級經營或教學評量，皆受學生的肯定，也有效的激發學生學習的動機及提高學習成效。

### **四、後續調整規劃**

- （一）未來將提高實作比例。
- （二）未來將嘗試提供企業公關相關資訊管道，讓學生能透過自我學習，彌補學生背景差距。
- （三）未來將嘗試以小組導讀方式進行，希望有效的提高學生的課程參與度。

### **肆、建議與改進**

後學透過此次的課程重構計畫，重新規劃課程內容，以多重的教學法及多元的評量方式，已有效提升學生學習動機及教學成效。此外，透過實作搭配課程內容的形式，提升學生實作能力，並將業界高階主管講座訪納入課程規劃中，強化學生的對企業公關的認知。

此次課程重構有效達成預定之目標，爾後將秉持此次的課程重構經驗，持續調整與改進，亟能精益求精，建立增進學生企業公關知能的同時，亦能提升學生企業公關實務能力的模式，以提高學生傳播基礎。

## 伍、補充說明

### 一、課程照片

#### 活動照片(共六張)及照片說明



圖 1：智策慧行銷顧問公司總經理吳秀倫女士



圖 2：鈞勢公關總經理趙琰女士



圖 3：智策慧行銷顧問公司總經理吳秀倫女士



圖 4：鈞勢公關總經理趙琰女士



圖 5：智策慧行銷顧問公司總經理吳秀倫女士



圖 6：鈞勢公關總經理趙琰女士

