

南臺科技大學 106 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	M0N09V02
課程中文名稱	餐旅公關實務
課程英文名稱	Public Relations and Issues in Hospitality Industry
學分數	2.0
必選修	選修
開課班級	夜四技餐旅四乙 夜四技餐旅四丙
任課教師	嚴心誼
上課教室(時間)	週一第 13 節(W0609) 週一第 14 節(W0609)
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	指導及強化學生在餐旅公關活動方面之企劃與執行力。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.能了解基本餐旅公共管關係知識及學理。 , To be able to understand the theories and skills of public relation management in hospitality industry. , 9 基礎餐旅知識 2.能針對餐旅公共管關係上的問題有效的檢視其管理學理及應用。 , To be able to identify the critical public relation conflicts and determine most appropriate managerial solutions in hospitality industry. , 2 溝通協調 3.能解析餐旅公共管關係個案，將其有效的撰寫成專業的新聞稿及舉行新聞發佈會。 , To be able to practice press release and conferences by analyzing the case study of hospitality public relation management. , 3 文字口語表達 4.能有效的應用 MS office 軟體進而呈現專業性的報告及簡報 , To be able to present standardized reports by using MS office properly. , 14 資訊素養 5.能檢視現代餐旅公共管關係管理的運用並有效的建立及應用餐旅公共管關係管理的各項步驟。 , To be able to develop public relation management procedure and examine the public relation practices in modern hospitality environment , 15 商業管理知能
中文課程大綱	1.公關概論與飯店公關範疇 2.公關人之條件及公關功能與角色

	3.職工關係及客戶關係及公關對象 4.新聞記者會及廣告與公關 5.媒體關係與新聞稿寫作 6.餐旅客訴處理及社區關係和形象塑造與企業贊助 7.危機處理
英/日文課程大綱	1.The purpose of this course is to provide students with the necessary tools and knowledge needed in ways that reflect the reality of the public relations management system in operation in the world today. 2.The course also serves to familiarize students with Communication Arts Department's internship availability's within the management of public relations, and make available numerous networking possibilities through companies, organizations, and professional memberships.
課程進度表	第一週 公共關係概論 第二週 整合行銷下的餐旅公關 第三週 餐旅公關組織 第四週 國慶日調整放假 OFF 第五週 餐旅事件行銷 第六週 擦亮你的品牌形象 第七週 飯店公關與傳播媒體 第八週 媒體關係 第九週 期中考 第十週 關鍵角色－發言人 第十一週 危機管理 第十二週 國內旅館品牌形象探討 第十三週 國際旅館品牌形象探討 第十四週 飯店公關與危機處理 第十五週 飯店客訴各案探討 第十六週 旅館客訴處理分組報告 第十七週 旅館客訴處理分組報告 第十八週 期末考
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 能了解基本餐旅公共管關係知識及學理。，課堂講授，筆試 能針對餐旅公共管關係上的問題有效的檢視其管理學理及應用。，課堂講授，筆試實作 能解析餐旅公共管關係個案，將其有效的撰寫成專業的新聞稿及舉行新聞發佈會。，實作演練，實作 能有效的應用 MS office 軟體進而呈現專業性的報告及簡報，分組討論，□

	頭報告 能檢視現代餐旅公共關係管理的運用並有效的建立及應用餐旅公共關係管理的各項步驟。 ，分組討論 ，口頭報告
指定用書	書名：餐旅公關與危機處理 作者：江惠頌, 吳孟嬪, 郭采彥 書局：華都文化 年份：2015 ISBN：ISBN 978-986-6090-62-2 版本：初版
參考書籍	飯店公關管理 羅尹希 華杏出版股份有限公司 2005 一版 ISBN 957-640-908-X
教學軟體	Microsoft Office PowerPoint 2010 Microsoft Office word 2010
課程規範	1. 報告依實際上課人數分 3-4 人一組。 2. 上課請將手機轉為振動。 3. 上課請勿使用 NB 或上網，違者扣平時分數。