




## 《危机公关与处理》本科课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程名称	(中文) 危机公关与处理				
	(英文) Crisis Communication				
课程代码	2030540	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	10	实践学时	22
开课学院	新闻传播学院	适用专业与年级		新闻学专业 一、二年级 时尚传播专业大二	
课程类别与性质	专业课	考核方式		考查	
选用教材	《危机传播》张宁著, 高等教育出版社			是否为 马工程教材	否
先修课程	无				
课程简介	危机公关与处理是时尚传播、新闻学等本科专业选修课程。本课程主要讲授危机公关与处理基本理论、以及危机公关与处理实务操作原理等知识。本课程以个案教学法和项目教学法相结合的方式, 通过个案研究和项目模拟, 学生能够掌握危机公关与处理的基本理论知识, 并能在理论的指引下, 进行相应的危机公关与处理实务操作, 树立危机公关与处理意识, 培养和提升学生沟通、协调的能力和技巧, 为本专业其他课程学习打下坚实的专业基础, 为未来的职业发展打下专业基础。				
选课建议与学习要求	适合新闻学、广告学、传播学、时尚传播学、秘书学专业学生学习。建议课程排课时, 需要单科独进四节课连上, 方便案例讨论及作业展示。				
大纲编写人	 (签名)		制/修订时间	2026.02	
专业负责人	 (签名)		审定时间	2026.02	
学院负责人	 (签名)		批准时间	2026.02	

## 二、课程目标与毕业要求

### (一) 课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	具备复合型的知识结构。掌握时尚传播的专业知识体系，具有传播学、危机传播策略等构成当代时尚传播理论的核心知识和理论修养，形成跨专业、复合型、应用型的新文科知识结构，掌握时尚传播的发展历史与运行规律，具有职业伦理道德及行业审美素养。
技能目标	2	能顺畅地与人交流和沟通，并能因人而异采取不同沟通策略，如遇危机事件能够倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求，能有效对策和应对，理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。
	4	理解国内外危机公关应对的策略，运用所学知识分析相关案例，具备一定的信息素养，能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、鉴别、判断与整合，能在工作中应用信息技术和工具解决问题。
素养目标 (含课程思政目标)	4	爱党爱国，坚决拥护党的领导，在危机公关与传播学习中遵纪守法，增强危机公关法律意识，培养法律思维，自觉遵守法律法规、校纪校规。
	5	在危机公关应对处理实践中，中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，善于自我管理和团队管理，共同完成任务。

### (二) 课程支撑的毕业要求

**L01 品德修养：**拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。

②遵纪守法，增强法律意识，培养法律思维，自觉遵守法律法规、校纪校规。

<p><b>L02 专业能力：</b>具有人文科学素养，具备从事时尚传播工作或专业的理论知识、实践能力。</p> <p>②具备复合型的知识结构。掌握时尚传播的专业知识体系，具有传播学、时尚学、计算机信息技术科学、艺术学等构成当代时尚传播理论的核心知识和理论修养，形成跨专业、复合型、应用型的新文科知识结构，掌握时尚传播的发展历史与运行规律，具有职业伦理道德及行业审美素养。</p>
<p><b>L03 表达沟通：</b>理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。</p> <p>①倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。</p>
<p><b>L06 协同创新：</b>同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员，善于自我管理和团队管理；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。</p> <p>①在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，善于自我管理和团队管理，共同完成任务。</p>
<p><b>L07 信息应用：</b>具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术和工具解决问题。</p> <p>②能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。</p>

### (三) 毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
L01	②	H	在危机公关与传播学习中遵纪守法，增强危机公关法律意识，培养法律思维，自觉遵守法律法规、校纪校规。	100%
L02	②	H	具备复合型的知识结构。掌握时尚传播的专业知识体系，具有传播学、危机传播策略等构成当代时尚传播理论的核心知识和理论修养，形成跨专业、复合型、应用型的新文科知识结构，掌握时尚传播的发展历史与运行规律，具有职业伦理道德及行业审美素养。	100%

LO3	①	M	能顺畅地与人交流和沟通，并能因人而异采取不同沟通策略，如遇危机事件能够倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求，能有效对策和应对，理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。	100%
LO6	①	L	在危机公关应对处理实践中，中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，善于自我管理和团队管理，共同完成任务。	100%
LO7	②	L	理解国内外危机公关应对的策略，运用所学知识分析相关案例，具备一定的信息素养，能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、鉴别、判断与整合，能在工作中应用信息技术和工具解决问题。	100%

### 三、实验内容与要求

#### (一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	危机研判实训	综合型	2	4	6
2	危机应对新闻发布会实训	综合型	4	10	14
3	危机形象修复活动实训	综合型	4	8	12

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

#### (二) 各实验项目教学目标、内容与要求

<p><b>实验 1：（危机研判）</b></p> <p>一、实验目的 掌握危机公关与处理基本理论知识，完成危机前的监测与危机研判实训。</p> <p>二、实验要求 通过理论学习及实践训练，学会提交监测报告及完成危机研判方案</p> <p>三、实验内容 完成危机研判方案并汇报</p> <p>四、实验准备</p>
--

<p>1、学习相关危机公关与处理理论知识</p> <p>2、学习如何通过相关舆情平台进行舆情监测</p> <p>五、实验步骤</p> <p>1. 准备阶段（选择舆情监测平台）</p> <p>2. 监测阶段（掌握舆情监测平台基本运作方式）</p> <p>3. 搜集数据及汇总数据报告阶段（学会撰写舆情报告）</p> <p>4. 进行危机研判（根据全部监测数据，进行相应危机研判实训）</p> <p>六、实验学时</p> <p>4 学时。</p> <p>七、实验考核与评价</p> <p>学生以小组为单位进行危机研判方案汇报。</p> <p>本实验从以下几个方面作出评价：</p> <p>1、数据是否详实</p> <p>2、危机预警机制概述</p> <p>3、危机管理战略布局</p> <p>4、危机研判汇报是否重点突出，判断是否准确</p>
<p>实验 2：（危机应对新闻发布会）</p>
<p>一、实验目的</p> <p>各小组能够在研判的基础上，针对重大危机做出有效应对，能够全组协同，进行危机公关新闻发布会，达到危机公关传播预期效果。</p> <p>二、实验要求</p> <p>模拟危机公关新闻发布会实训</p> <p>三、实验内容</p> <p>各小组制定重大危机应对方案，并完成危机公关新闻发布会实训。</p> <p>四、实验准备</p> <p>1、小组分工，分为品牌方、媒体方及客户方</p> <p>2、各部门分工协作，完成相应方案 PPT、媒体 QA 预设及回复、客户情绪安抚等。</p> <p>五、实验步骤</p> <p>1. 准备好相关危机新闻发布会稿件及发言人</p> <p>2. 分角色进行发布会模拟实训</p> <p>3. 实训过程及大家的表现点评</p> <p>六、实验学时</p> <p>10 学时。</p> <p>七、实验考核与评价</p> <p>1、各小组新闻发布会现场表现</p> <p>2、相关新闻稿、致歉信、整改方案、说明等材料的准备情况</p> <p>3、媒体的表现及相关 QA 的准备</p>
<p>实验 3：（形象修复活动）</p>
<p>一、实验目的</p>

通过形象修复活动，挽回品牌在危机中的形象损失，提升品牌美誉度

二、实验要求

制作形象修复活动方案，进行形象修复活动实训

三、实验内容

制作形象修复活动方案，进行形象修复活动实训

四、实验准备

- 1、小组分工合作，落实相关工作
- 2、制作活动所需素材
- 3、准备活动所需道具及相关物料、场地等

五、实验步骤

- 1、讨论并制作活动方案
- 2、确立展现方式
- 3、活动汇报
- 4、活动实训
- 5、活动总结

六、实验学时

8 学时。

七、实验考核与评价

学生分组进行活动实训。

本实验从以下几个方面作出评价：

1. 活动有创意，与品牌文化契合
2. 活动能够达到预期效果，提升品牌美誉度，修复品牌形象。
3. 活动现场氛围良好
4. 各小组通力协作

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称	课程目标	1	2	3	4	5
	危机研判		✓	✓		✓
危机公关应对新闻发布会		✓	✓	✓		
形象修复活动		✓		✓	✓	✓

四、课程思政教学设计

1. 授课中的案例引导学生树立正确价值观，自觉维护民族利益和国家尊严，构建、增强爱党爱国的理想信念，厚植家国情怀。

2、教学内容以及学生作业均注重倡导符合马克思主义新闻观、生态观的绿色、可持续发展时尚传播理念。理论学习及实训中，引导学生主动思考创新，严守危机公关传播原则。

## 五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标					合计
			1	2	3	4	5	
X1	25	危机研判实训	50	20	20	10		100
X2	50	危机应对发布会实训	30	40	20		10	100
X3	25	形象修复专题活动实训	20	30	30	10	10	100

## 六、其他需要说明的问题

无。