

國立政治大學傳播學院碩士在職專班

碩士論文

指導教授：陳百齡博士

公關實務工作者如何看待大學公關課程

A study of public relations professionals' views  
on public relations curriculums in universities

研究生：嚴曉翠

中華民國九十九年六月

## 摘要

本研究根據對公共關係實務工作者訪談，瞭解實務工作者認為大學公共關係本科畢業生應具備那些公關核心知識與技能，以及實務工作者對本科教育是否能達成實務專業任用標準的看法。並透過對同時在相關科系兼任授課的實務工作者深度訪談，整理這些具備公關產學雙重身份的受訪者對目前公共關係相關科系在課程目標及課程規劃安排上的看法與建議。

本研究發現，組織及商業管理知識是被較常提及的必備知識，媒體生態及議題建構的知識是所有的受訪者都會提到而且獨立強調的核心知識。研究方法、寫作技巧及語文能力則是最常被受訪者提及的重要必備技能。受訪者也認為應該要讓學生知道公共關係有那些特定領域（「領域知識」），以及會遭遇那些溝通情境。應以各類公共關係個案情境（情境知識）來讓學生瞭解工具策略的多元性而不是生硬的學習 SOP 操作程序。

另外，公關本科生並未有就業優勢，但在校任教的實務工作者會更支持本科教育及人才任用。受訪者認為公關課程目標、課程基礎配套資訊以及課程銜接等相關問題都不清楚，業界老師對公共關係教育的付出並未被善用。而學生的學習地圖也並未能被做一個更好的規劃安排，學生無法掌握學習目標及學習策略。

本研究提出的建議為，1. 對公關教育及課程任務與規劃應有明確的管理指標，以利教師授課、學生學習及實務業界溝通。2. 應善用業界師資資源強化公關領域知識及情境知識教育。3. 應鼓勵學生參與實習及實作課程並透過參與校外相關競賽瞭解教學實力。4. 應務實面對科系現況補足重要核心知識課程。

關鍵詞：公共關係、公共關係教育、核心知識技能、課程目標、領域知識、情境知識

## Abstract

This study aims to learn public relations professionals' 1) perspectives on core knowledge and skills that students majoring in public relations should be equipped with; and 2) viewpoints on whether current university public relations education has been sufficient to assist public relations graduates for related job qualification. Through in-depth interviews with public professionals who currently teach public relations-related courses in universities, I probe their philosophies of teaching, perspectives on course objectives, strategies and plans of teaching.

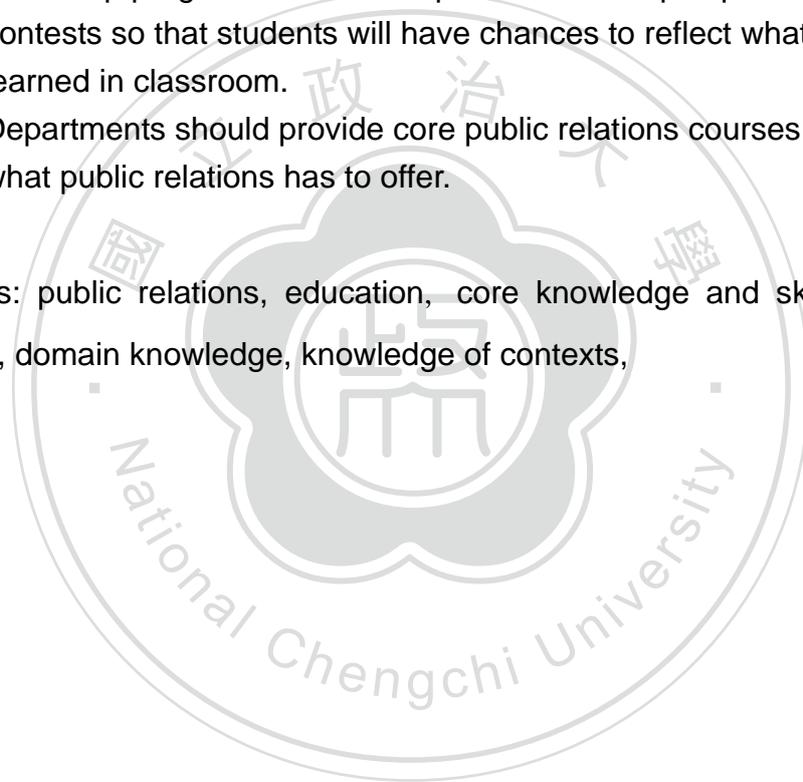
The results of the study indicate that organization theory and business administration were the frequently mentioned as essential knowledge. Meanwhile, getting to know of ever-changing media environment and ability of agenda setting among various communication contexts were essential capability that had been particularly emphasized by all interviewees. On the other hand, research methods, writing skills, and language proficiency were skills frequently addressed by interviewees. Interviewees point out the importance of advancing public relations students' 'domain knowledge' as well as communication scenarios in public relations education. In other words, for the purpose of understanding the strategies and tools of public relations, 'knowledge of contexts' in public relations case studies, instead of knowledge of standard operating procedures of public relations practices, should be provided to students during teaching cases.

This study also shows that public relations graduates have not owned advantages in competing for public relations job applications. However, professionals who also teach in universities tend to value public relations education more and favor recruiting public relations majors than those who haven't had the experiences of teaching. Interviewees also expressed their concern of lacking of the public relations course objectives, basic course supplement information, and curriculum linkage, it is why they tend to think public relations education still have much room to improve. They stated that students will not be able to grasp the meaning of learning if they have not developed a knowledge map of public relations. In addition, public relations educators' contributions to the learning of public relations should be better leveraged.

Based on the study, the author offers the following suggestions.

1. Instructors should make teaching objectives and class management strategies clear, as well as course assignments and project arrangement logical. This will benefit lecturers in teaching, students in learning, and public relations professionals, who may serve as guest speakers in class.
2. Department should make the best use of the resources of lecturers from public relations practicum to strengthen the education of both domain and contextual knowledge in the public relations industry.
3. Department should encourage students to take the opportunities of internship programs and to compete for off-campus public relations contests so that students will have chances to reflect what they have learned in classroom.
4. Departments should provide core public relations courses based on what public relations has to offer.

Key words: public relations, education, core knowledge and skills, course objectives, domain knowledge, knowledge of contexts,



# 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究源起.....	1
第二節 對大學公共關係教育的探索之旅.....	3
一、 預設認為公共關係教育一定有問題，但問題會是什麼？.....	3
二、 大學公共關係教育教不出具備從事公共關係工作基本能力的人才嗎？.....	4
三、 問題是公共關係實務工作者不夠支持公共關係教育嗎？.....	6
第三節 研究問題的發展.....	7
一、 回歸公共關係的良好雙向溝通本質.....	7
二、 研究問題：.....	8
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>10</b>
第一節 公共關係核心概念與知識元素.....	10
第二節 公共關係教育及公共關係課程研究.....	15
一、 國外的大學公共關係教育及課程研究.....	15
二、 台灣的大學公共關係教育及課程研究.....	18
三、 公共關係教育研究文獻回顧小結.....	20
第三節 從知識觀看公共關係教育知識範疇.....	22
第四節 大學公共關係教育與實務的認知落差及其研究設計探討.....	29
本章小結.....	32
<b>第三章 研究方法</b> .....	<b>33</b>
第一節 研究設計.....	33
一、 關於調查目的：.....	34
二、 關於調查方法：.....	35
第二節 資料的蒐集.....	36
一、 資料蒐集方法.....	36
二、 資料蒐集的步驟.....	36
第三節 前測.....	39
本章小結.....	40
<b>第四章 研究結果</b> .....	<b>42</b>
第一節 公共關係必備的核心知識與技能是什麼？.....	42
一、 關於知識與技能的說明.....	42
二、 本章節中主要的分析整理框架.....	44
三、 受訪者對公共關係核心知識技能的認知輪廓.....	48
四、 小結.....	52
第二節 那些公共關係知識技能適合在學校學習？那些應該在職場學習？.....	55
一、 受訪者對於公共關係教育在學與術的分工看法.....	55

二、 小結.....	58
第三節 實務工作者對公共關係教育的認知與建議.....	61
一、 實務工作者對公共關係本科生的看法.....	61
二、 實務工作者對大學公共關係教育的建議.....	63
本章小結.....	67
<b>第五章 結論與建議.....</b>	<b>69</b>
第一節 公關核心知識技能如何清楚定位？.....	70
一、 「議題建構、媒體研究及訊息產製」高分的背後思維.....	70
二、 「公關操作能力 RACE」重要性的背後支撐.....	71
三、 「公關核心知識理論」及「公關領域知識」是成功關鍵.....	71
四、 小結.....	72
第二節 對公關教育的建議.....	75
結語.....	78
第三節 研究限制與未來研究建議.....	79
一、 研究限制.....	79
二、 未來研究建議.....	80
<b>參考書目.....</b>	<b>84</b>
一、 中文部份.....	84
二、 英文部份.....	85
<b>附錄.....</b>	<b>87</b>

## 圖表目錄

圖 1 公共關係主要核心元素及發展學派.....	12
圖 2 公共關係核心元素及其對應理論知識.....	13
圖 3 IPRA 提出的「公共關係教育之輪」.....	16
圖 4 傳播教育核心課程架構圖.....	23
圖 5 各系專業核心課程.....	23
圖 6 知識構面.....	25
圖 7 公共關係工作者所需的知識構面.....	27
圖 8 公共關係教育知識構面圖.....	28
圖 9 公共關係教育知識構面象限圖.....	46
圖 10 受訪者認為公共關係必備的核心知識技能.....	52
圖 11 受訪者認為大學公關教育應傳遞的核心知識技能.....	58
圖 12 大學公關教育核心知識技能學習圖.....	74
表 1：受訪者資料說明.....	38
表 2 公共關係教育知識分類說明表.....	46
表 3 受訪者對「公共關係必備的核心知識與技能」之訪談內容整理.....	48
表 4 受訪者對「公共關係核心知識與技能」之訪談內容整理統計.....	50
表 5「大學公關教育中所應傳遞的核心知識與技能」之訪談內容整理統計.....	55
表 6 高階主管對公共關係教育目標及課程結構的建議.....	63
表 7 高階主管對公共關係教育課程內容的建議.....	64
表 8 高階主管對公共關係教育在教學上的建議.....	65

# 第一章 緒論

## 第一節 研究源起

「公共關係是術不是學」、「公共關係以迂迴方式影響新聞」、「記者因為公共關係人員服務做得太好而逐漸失去採訪能力」、「公共關係是一種操弄」…。

上面這些鄙視跟攻擊性的話語所針對的，正是筆者從 1988 年就投入服務的「公共關係」這個行業。公開當面對筆者說這些話的人，都是在大學傳播科系授課的教授以及有著資深新聞採訪經驗的大學教授。

筆者詢問擔任公共關係學科教師的資深教授孫秀蕙（註 1）：「公共關係真的不被學術界認為是一門學問嗎？」，她告訴筆者：「當然不是這樣，一九九六年開始，國際傳播協會（International Communication Association）已將公共關係研究納為該會的獨立學門（division），隨著 *Public Relations Review* 被列為 SSCI 等級期刊，而後起之秀 *Journal of Public Relations Research* 以審查嚴格聞名，在公共關係界也享有崇高的學術地位，證明公共關係研究在傳播學術界已佔有一席之地了！」

「公共關係」這個專業的發展已近百年，國際專業組織如 IPRA（1955）及 PRSA（1947）的成立時間都有一甲子。「公共關係」在台灣也已逐漸形成一個規模產業，業內公司數量跟從業人員都年年快速成長，台灣公共關係學術與行業也積極參與國際交流，會議中的表現都能證明台灣公共關係「專業」在國際間的水準與地位。

誤解與對立，對於公共關係的產業發展及學科教育的推動，絕對不是好現象。公共關係學門既然已在主流傳播學術界獲得確立、公共關係產業也逐年成熟發展，但從業人員的專業性卻仍沒有受到社會的認可與尊重，這樣的落差現象，

讓筆者想到從教育的角度來思考。醫師、律師、會計師這些三師行業是被社會所認可的，但公共關係業若要像醫師、律師一樣享有專業地位，也要有強大的科系以及完整的公共關係教育進行專業人才培育做為奧援。為了找到公共關係為何還無法成為社會專業這個問題的答案，筆者決定著手研究大學公共關係教育的現況。



## 第二節 對大學公共關係教育的探索之旅

### 一、 預設認為公共關係教育一定有問題，但問題會是什麼？

在公共關係這個領域內，筆者因為職務跟資歷之便，除了擁有公共關係產業領域的資訊及網絡，相較於一般研究者，筆者還有許多進入大學公共關係教育場域內進行參與調查的機會，也比起一般人容易取得大學公共關係教育體系的內部資料，更有機會可以接觸到一般研究生只能讀到文獻的公共關係學者本人。為了更瞭解現況，筆者從 2004 年開始到世新大學公廣系兼任授課去瞭解學生跟教學系統單位，更積極參與兩岸三地所舉辦的公共關係研討活動，希望能有機會當面向這些文獻中的學者及專家問到筆者心中的疑惑。

在這個距今已有超過四年的研究期間內，一開始先小規模研究了「大學公共關係教育」是否被公共關係業界認可？彼此是否著墨的重點不同？從這個研究中連結出了「公共關係課程」這個關鍵字。由於台灣並無相關研究組織，所以筆者又再追下去研究各校「公共關係核心課程」內容是否符合已成熟發展超過一甲子的國際間公共關係學術組織對公共關係課程規劃的建議？而這個對課程內容的研究又再引發了筆者注意到公共關係核心課程的「課程結構」是否有問題？課程編排是否不夠專業嚴謹及系統性？

在這段研究期間，台灣的大學教育體系進行重大的系統性改變。教育部從 2006 年開始進行大學系所評鑑。2004 年當筆者開始整理調查資料與結果時，參差不齊的各校公共關係課程資料、課程內容、課程規劃、課程目標，這些被筆者的研究報告（嚴曉翠，2007）所挑戰的公共關係課程相關關鍵字，在這兩年內全部都被大幅整型美容，各校的公共關係課程都有了專業的系所自我評鑑書面報告，有漂亮的系上課程網頁介紹，所有的不專業、不清楚的課程資訊，似乎全都

不成問題了！

因為這些被筆者研究的主要台灣的大學公共關係相關科系幾乎全數通過教育部的系所評鑑，意味著教育部所聘任的專業委員認為這些系所沒有太大問題。其中一所曾經被筆者的研究報告中指出課程問題的學校，還特別把已修正並通過評鑑的課程寄給筆者參考，希望更新筆者對他們課程過往的認知。研究報告中的幾個相關學校也注意到筆者的研究而紛紛邀筆者擔任課程委員，參加課程檢視會議。就原始的研究目的跟這一路研究的主題而言，系所為了滿足評鑑指標，達成通過評鑑的目標，所有公共關係課程的問題似乎也都迎刃而解。表面上大學公共關係教育問題應該不存在了！但，真的是這樣嗎？

開課系所能通過系所評鑑，就表示筆者原來認為大學公共關係教育有問題的疑慮都被解決、都不是問題了嗎？相對的，筆者原來認為大學公共關係課程有「課程名稱、課程數量、課程順序」這些問題，但這些真的是大學公共關係教育的問題所在嗎？就像企業診斷一樣，只憑漂亮的公司簡介、漂亮的組織圖跟作業流程介紹，就能判定這是一家經營成績良好、能永續經營，盡到企業社會責任的好公司嗎？

筆者很疑惑！但也發現了自己研究公共關係教育不能只拘泥在表面字義上的公共關係課程名稱、排序這些問題上，公共關係課程的精神內涵跟理念才是核心，況且公共關係是社會應用的學門，筆者應該藉由本篇研究，重新開啟公共關係「學」與「術」的對話，讓公共關係業界對於公共關係教育的認知與建議能有效回饋給大學公共關係教育規劃者，提高公共關係這一行的專業性，從而充實「公共關係」這塊領域。

## **二、 大學公共關係教育教不出具備從事公共關係工作基本能力的人才嗎？**

這四、五年的研究期間，筆者同時以到公共關係本科教學授課來做實驗，嘗

試帶不同年級的學生，並不斷修正教學方式來觀察學生的學習情形，也觀察學生如果跟著筆者至少兩門不同深淺層次、不同年級的課之後會有什麼不同的學習效果。筆者發現這些學生如果能累積訓練到大四時，距離成為符合業界專業要求的新人專業知識標準是沒有太大問題的，而且學生對於投入公共關係工作的熱情及意願度是高的，因為過去學生對於公共關係的認識常被窄化為服務廣告行銷的新聞操作及活動舉辦；在筆者的課程安排下，他們知道了公共關係這個工作不僅是服務商業行銷，還有包括企業溝通、社會責任等不同可深、可廣的範圍與面向，他們知道了公共關係世界比他們想像得大很多。

同期間，筆者以公共關係基金會執行長的身份，對全台灣提供公共關係教育的相關科系舉辦校園公共關係提案競賽，並藉由外部企業組織公共關係主管、公共關係公司主管的角度來評審學生提案的公共關係專業度。在連續幾屆的比賽過程中，專業評審們都對學生的研究能力、企劃案能力及提案技巧讚賞有加，但也發現學生對社會環境趨勢、組織現況分析、議題建構及不同公共關係操作手法這幾項偏向公共關係重要核心知識與能力有所欠缺。但總體對大學公共關係教育展現在學生身上的成績是正面肯定的，因為過去他們是沒有機會正式去瞭解相關科系到底能訓練出具備什麼樣知識與能力的學生。

上述兩類實驗結果也證明了，公共關係教育水平要提昇，顯然不是「課程名稱、課程數量、課程順序」這些課程字面問題改變了與否，而是要在教育場域中，**不斷檢視學生畢業前必須具備那些公共關係知識與技能**，並不斷在課堂中補強及訓練，應該就可以達到一定效果。換言之，公共關係教育並非文字遊戲，除了培養學生具備基本的溝通傳播學理與素養之外，它也需要鼓勵學生藉由公共關係實務課題的操作，藉由實戰經驗學習與尋找自我成長的機會。

這段時間筆者問過曾經到美國就讀公關研究所並創辦台灣第一個公共關係科系—世新公廣系的兩位創系時期的老師（註2）—張在山老師跟鍾榮凱老師，筆者問他們「究竟大學公共關係教育的問題是不是在課程上？」，兩位老師都認為問題不是在課表上展示的公共關係課程名稱，而是要有**對公共關係本質有正確**

認識、並且最好是瞭解公共關係實務在做什麼的師資最重要，這樣才能真正傳遞公共關係的實質內涵與知識。

很幸運這段期間筆者也兩次碰到了美國著名的公共關係學者 James E. Grunig，筆者趁機請教了一樣的問題，Grunig（註 3.）很認真的告訴筆者大學公共關係教育有兩個重點，一個是要有學校願意支持公共關係課程教育發展，一個是要有足夠且良好的公共關係師資。如果有這兩個力量的支持，其實課程名稱及其順序真的不是問題，只要公共關係課程的核心授課老師們都知道要訓練出學生具備什麼樣的公共關係知識與技能，課表上叫做什麼名稱都不會改變公共關係應該是什麼的本質。

綜合以上討論，良好的大學公共關係教育規劃，絕對可以教出具備專業知識與技能的學生，重點是核心教師群必須充分瞭解應該要傳遞什麼樣的公共關係知識與技能給學生。

### 三、 問題是公共關係實務工作者不夠支持公共關係教育嗎？

Grunig 對於大學公共關係教育如何能更專業、更受到尊重的問題，給了同時身為實務人員與教師的筆者另一個思考方向。Grunig 認為，公共關係從業人士、專業公共關係公司和協會等實務業界，作為大學公共關係教育的後盾與支持是很有必要的。Grunig 認為公共關係學程有足夠多的學生，是傳播學院學生學程選擇的前幾名，公共關係教育應該得到公關公司以及相關協會組織的更多實質支持力量；比起新聞系擁有報社、電視臺等媒體產、學組織強大的支持，大學公共關係教育得自業界的 support 太少了，這絕對無法讓大學公共關係教育在學校得到相對的尊重。其實，Grunig 的觀點，亦反映於許多國際間的公共關係教育研究文獻。學者 Schwartz, Yarbrough 和 Shakra（1992）曾經為了解實務界人士對大學公共關係教育的看法，調查了五百位美國公共關係組織會員及公共關係公司執行主管，結果卻發現受訪者過半數質疑主修公共關係的學生的專業能力，同時也對大學公共關係課程內涵及公共關係課程教師感到質疑。大學公共關係教育在歐洲也存在著

發展威脅，學者 Xifra (2008)在對西班牙的大學公共關係教育研究中也指出，公共關係產業界對大學公共關係教育輕視，並欠缺給予實習及產學合作的奧援，讓公共關係本科大學畢業生進入職場沒有優勢條件，這將讓公共關係教育在大學裡更難受到重視與支持。

公共關係學界抱怨公共關係實務界不夠支持公共關係教育發展；公共關係實務人士不肯定公共關係教育的成績，如此惡性循環，讓公共關係教育在大學的發展，有趨於弱勢之虞。那應該要怎麼做，才能讓大學公共關係教育能有正向專業成長？

### 第三節 研究問題的發展

#### 一、 回歸公共關係的良好雙向溝通本質

Larissa Grunig 教授（註 4）告訴筆者，「多數大學公共關係本科畢業生最終不一定會在公共關係行業工作，但不代表他們浪費了公共關係本科的專業。公共關係是很重要的，它有著強大的力量，如果公共關係被很好的運用了，會對整個社會有很大的貢獻。公共關係教育者的任務是要讓學生意識到這樣的責任，因為他們有溝通的力量，至少，公共關係也是生活中一個重要的能力。」

筆者相信研習公共關係本科教育的大學畢業生未必都適合，也不會每個人都需要從事公共關係工作，大學公共關係教育的目的，也不應該只是為了供應公共關係實務界所需的人才。公共關係實務領域是一門整合性的傳播管理工作，人才未必都應該只來自於公共關係本科畢業生；但是公共關係教育者跟公共關係實務人士彼此間，對於公共關係專業核心本質的認知必須是一致的，他們所認為的公共關係專業所需的核心知識與技能應該也要有共識。

公共關係的溝通管理精神是要讓組織及其利益關係人之間能有雙向對等的溝通管道，讓彼此的認知與期望能有良好的交流，促成和諧的共存並達成積極為共同的利益而攜手努力。誠如 Grunig 所言，公共關係教育界與公共關係實務界

對於提昇公共關係成為受到社會尊重的學門及專業工作，當然是存在著有共同利益的利益關係人關係，兩者應攜手合作，以提升公共關係的專業性為目標。

教育部高等教育評鑑將「畢業生專業能力符合教育目標之程度如何」及「畢業生在校所學與畢業後就業是否有高度關聯」列為評鑑重點，同時希望相關系所能蒐集並參考相關機構雇主意見，作為系所持續品質改進之作法。

由於筆者本身擁有公共關係實務領域的資源及人脈，所以本研究希望能藉由蒐集台灣公共關係實務界對大學公共關係教育認知及看法的情形，找出認知上的差距及其原因，同時也將實務界對公共關係教育的期待，提供給學界，做為提升課程品質之參考。本研究的前提假設是，公共關係的「學」與「術」本來就是緊密相連，業者也就是雇主的意見可作為提昇科系教育品質的重點，產學若能更密切攜手合作，一定可提昇公共關係的專業目標。

## 二、 研究問題：

本研究將主要針對公共關係實務工作者進行調查，探討以下兩個核心研究問題：

一、公共關係實務工作者認為大學公共關係教育所培育的本科畢業生應具備那些公共關係核心知識與能力？

二、公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的認知為何？

根據上述兩個核心研究問題，本研究又延伸幾項研究子題：

1. 公共關係實務工作者認為屬於公共關係專業所需的核心知識與能力是什麼？
2. 公共關係實務工作者認為上述核心知識與能力，那些是可以在學校透過課程獲得？不能的部份，又要透過何種學習途徑取得？
3. 公共關係實務工作者認為目前大學公共關係教育是否能達成期待的目標？有何改善建議？

本研究將先整理相關文獻，找出過去國內外學者對公共關係核心元素、公共關係教育目標、公共關係核心知識的研究結論與看法。接著進行對公共關係實務工作者的調查。本研究將注意過去調查中發生因調查對象及調查方法不適當所造成的矛盾問題，期望透過本研究找出公共關係產、學間對大學公共關係教育所應傳遞的核心知識在認知上的共識與歧異點，並試圖提出未來對公共關係教育及公共關係產學合作的發展方向的建議。



## 第二章 文獻探討

前一章節提到本研究希望找出公共關係產、學間對大學公共關係教育所應傳遞的專業核心知識的共識，是以本章第一節及第二節將先整理過去國內外公共關係學者對於公共關係核心元素、公共關係教育目標、公共關係核心知識的研究結論與看法。有鑑於過去對此類探討時將公共關係課程名稱與公共關係的知識與技能間出現夾雜不清的狀態，本章第三節將借鏡過去傳播學者對「知識論」應用於傳播教育的思辯以做為知識分類整理的參考架構。第四節藉整理探討過去關於大學公共關係教育與實務間的落差課題時，有何可做為研究方法修正的參考，並於進行本研究時所應避免問題或可以進行更深度瞭解的課題，最後將總結本研究所將進行的研究框架。

### 第一節 公共關係核心概念與知識元素

Toth and Heath (1992) 將公共關係的理論學派概分為三：一、語藝學派，二、批判學派與三、系統論學派。黃懿慧 (1999) 則參考 Pavlik (1987)、Hallahan (1993) 以及 Toth and Heath (1992) 的論著，並綜合 90 年代 PRSA 與 AEJMC 有關公共關係發展的辯證，將公共關係理論分成三個學派：管理學派、語藝學派，以及整合行銷傳播學派。

黃懿慧針對 90 年代西方公共關係三大理論學派的主要論述進行整理，她指出，管理學派的代表學者 James Grunig 對公共關係的定義是：「組織與其相關公眾間溝通的管理」(黃懿慧，2004: 443)。管理學派強調，公共關係是「組織」(而非個人概念)，需發揮管理功能以解決組織與其公眾間的溝通與衝突問題。簡言

之，在管理學派的定義中，「組織」、「公眾」、「溝通」與「管理」，是「公共關係」四個重要元素。

語藝學派學者則認為，公共關係是「企業公共語藝」(corporate public rhetoric)的實踐者，公共關係人員的主要功能是要解決組織的語藝、修辭與形象問題。換言之，組織與其公眾間的公共關係作業可視為是一個「企業人」與其他公眾間語藝活動的總和。如此，組織、公眾、語藝、倡導與議題等五個元素的結合，似乎可以涵蓋語藝學派對公共關係的界定。

整合行銷傳播學派認為，公共關係主要的功能是處理「行銷推廣」的問題，執行層面則是「對所有有關產品或服務的消息來源進行整合管理，期使潛在與現行顧客採取購買行動，或繼續維持其品牌忠誠度」。此學派的學者西北大學整合行銷傳播學系教授 Clark Caywood (1997) 強調，公共關係可以協助企業整合組織與其相關公眾間的「關係」。Schultz, Tannenbaum and Lauterborn (1993) 也強調，「訊息傳遞」與增加「品牌接觸」(brand contact) 是公共關係人員兩大重要職責，目的是增加產品銷售、服務使用，以及維持或加強消費者的品牌忠誠度。簡言之，在整合行銷學派的定義中，「組織」、「公眾」、「關係」、與「行銷」，是「公共關係」四個重要元素。

乍看之下這三學派對公共關係似乎是完全不同的定義與觀點，公共關係定義就已經差異這麼大，公共關係核心課程怎麼發展得下去？雖然都說是公共關係定義，但看起來就是三個不同的系的學習目標。黃懿慧做了收斂性的結論說：「**組織、公眾、管理、溝通、關係**等五個概念，是各學派有關公共關係定義的共同概念，而**倡議 (advocacy)、說服、衝突、行銷**等元素，則是三學派對公共關係著力處不同的認定。」(黃懿慧，2004：444)。然而針對公共關係三個學派未能涵蓋**新聞媒體**對公共關係研究影響的情形，臧國仁與鍾蔚文 (1997) 則提出了具有本地研究特色價值的補足。臧國仁 (1999) 並提出以「**框架概念**」為主的理論架構，建構公共關係與「**新聞媒體**」**互動關係**的理論基礎。

學者 Hutton (1999) 也做了相同的比較研究整理後指出：「『**管理**』、『**組織**』

與『公眾』乃各類有關公共關係定義之三大共同『元素』。公共關係的實務『功能』則有六類：一、說服、二、倡議、三、公眾資訊、四、導因關聯 (cause-related；一種重視大眾利益的說服形式)、五、形象/名譽管理、六、關係管理。』(Hutton, 1999: 199-214)。

		管理學派	語藝/批判學派	整合行銷傳播學派	框架理論
對公關的定義		組織與其相關公眾間溝通的管理。是「組織」，需發揮管理功能以解決組織與其公眾間的溝通與衝突問題	是「企業公共語藝」的實踐者，主要功能是解決組織的語藝、修辭與形象問題	是處理「行銷推廣」的問題。執行「對所有有關產品或服務的消息來源進行整合管理，期使潛在與現有顧客採取購買行動，或繼續維持其品牌忠誠度」	新聞媒體對公關工作是重要的，且媒體的運作是公關工作中，具操作性的重要理論基礎
主要公關元素	組織	√	√	√	√
	公眾	√	√	√	√
	溝通	√	√	√	√
	管理	√		√	
	關係	√	√	√	√
	議題		√		√
	語藝		√		
	行銷			√	
	新聞媒體				√

圖 1 公共關係主要核心元素及發展學派

資料來源：（黃懿慧，2004：444）及筆者整理）

《公共關係理論的發展與變遷》一書中，公共關係學者張依依（2007）以史觀的視野，將公共關係研究的發展整理出它因年代不同而產生的起承轉合演變。從張依依所整理出的公共關係過去超過三十年的理論發展脈絡中，可以很清楚的看見，學派不同並不是公共關係定義因此不同，只是年代的環境背景讓公共關係這個跟系統環境習習相關的學科，讓研究者把研究重點及理論建構放在不同位置上而已，公共關係的本質並無不同。張依依認為 1975-1985 這十年是「說服」為

理論主軸的年代，1986-1995 這十年則是以「**管理**」為理論主軸的年代，1996-2006 這十年則是「**關係與語藝**」的年代。她同時也預測未來十年將回到以**議題跟框架理論**為主力的「**說服**」主軸上，而受到對企業公民責任及環保等環境議題影響，重視形象建構的語藝學派仍將延續其影響力。

### 公關就是組織及其公眾間的

管理	溝通說服	關係	語藝
生態學/系統理論	資訊運動ELM	關係理論	意義建構
RACE/公關四模式	說服矩陣	OPR	詮釋框架
優異公關	效果層級	資源依賴/社會交換	言說
賽局理論	創新傳佈	東方關係取向	第二公眾形象
衝突管理	受眾研究		批判研究
議題管理	情境理論		框架理論
風險溝通	ELM		
危機管理	傳播運動模式		
危機溝通/形象修復	消息來源與媒體		
整合行銷	議題建構/設定		
	公關角色理論		

圖 2 公共關係核心元素及其對應理論知識

(資料來源：《公共關係理論的發展與變遷》張依依（2007）及筆者整理)

所以，就如同前面黃懿慧跟 Hutton 對公共關係定義中核心元素的整理，再加上張依依的背景介紹，公共關係的定義自始就是：『**組織**」及其「**公眾**」之間的「**溝通**」與「**關係**」的「**管理**」工作。而因為「**組織**」想跟不同「**公眾**」之間產生或改變「**關係**」（衝突、競爭、對立）狀態，或者說想對不同公眾達成不同的「**管理**」目的（銷售、向心力、支持行為、倡議），因此以「**溝通說服**」、「**語藝**」、「**議題框架**」等不同的傳播理論及來協助達成組織的「**管理**」目標效果』。

不同學派所提出的不同論點都包含在公共關係定義內，只是主要元素的所處位置及功能角色的不同。

下一節，筆者將檢視公共關係教育的發展是否將公共關係核心元素妥善包含在知識傳遞的架構中。



## 第二節 公共關係教育及公共關係課程研究

上一節筆者整理出公共關係的定義及其相對應的核心知識元素，而這些元素又是如何納入大學公共關係教育及公共關係課程中呢？大學公共關係教育是否教出具備公共關係專業知識與能力的人才呢？筆者接著在本節中探討。

### 一、 國外的大學公共關係教育及課程研究

美國是全球公共關係教育的濫觴，發展時間久遠，但台灣對公共關係教育此一主題的學術研究則相對稀少。1923 年美國公共關係先驅 Edward Bernays 於紐約大學開設第一個公共關係課程後，一直到 1972 年，佛羅里達大學（University of Florida）才設立獨立的公共關係學系。一般而言，在北美的高等教育機構中，大約有八成以上的美國公共關係課程是設在傳播學院或新聞學院底下的一個學程（program），或設在新聞系/大傳系之下的一個組；然而，也有越來越多的學校，將公共關係課程安排在語言傳播（speech communication）、人際傳播（interpersonal communication）或說服為主的傳播學系（Committee on PR Education, 1999）。

數十年來關於公共關係課程的相關研究，大多是跟隨由世界公共關係協會 IPRA、美國公共關係學會 PRSA 及美國「公共關係教育調查委員會」(Commission on Public Relations Education) 所提出的課程建議報告書而來。這三個公共關係組織對公共關係課程的研究從 70 年代到 90 年代，大約每隔十年都有一次大型研究發表。其中 1987 年美國「公共關係教育調查委員會」的報告書因為樣本數高達 1200 份而極具影響力，IPRA 也將這份報告納入研究參考。另外，1992 年，學者 Schwartz, Yarbrough 和 Shakra (1992) 一項調查樣本多達四百六十一位，且對象包含學者及實務人士的公共關係課程研究報告也相當受到重視。

成立於 1955 年世界性公共關係組織 IPRA，其關於公共關係教育議題的報告書稱為 GOLD PAPER，從 1976 年到 1990 年間，共有 1982 年的第四號報告及 1990

年的第七號報告中提到關於大學公共關係課程的議題，其中最重要的貢獻當推在 1982 年第四號報告書中所提出的公共關係教育之輪（見下圖 3）。報告書中說明提出此教育之輪的原因，在於釐清 IPRA 對大學公共關係教育的定位與立場，認為公共關係教育必須先有社會人文科學的通識教育以及組織與環境等管理知識做基礎(圖中最外圈)，接著接受傳播相關理論知識與技能課程訓練(圖中的第二層)，然後才能進入核心圈的公共關係理論與實務課程。至於對公共關係課程標準的思維則是認為，有效公共關係的專業必須築基在對公共關係的知識、技能和價值思維這三項能力上，同時訓練學生學會「why to think」跟「how to think」。

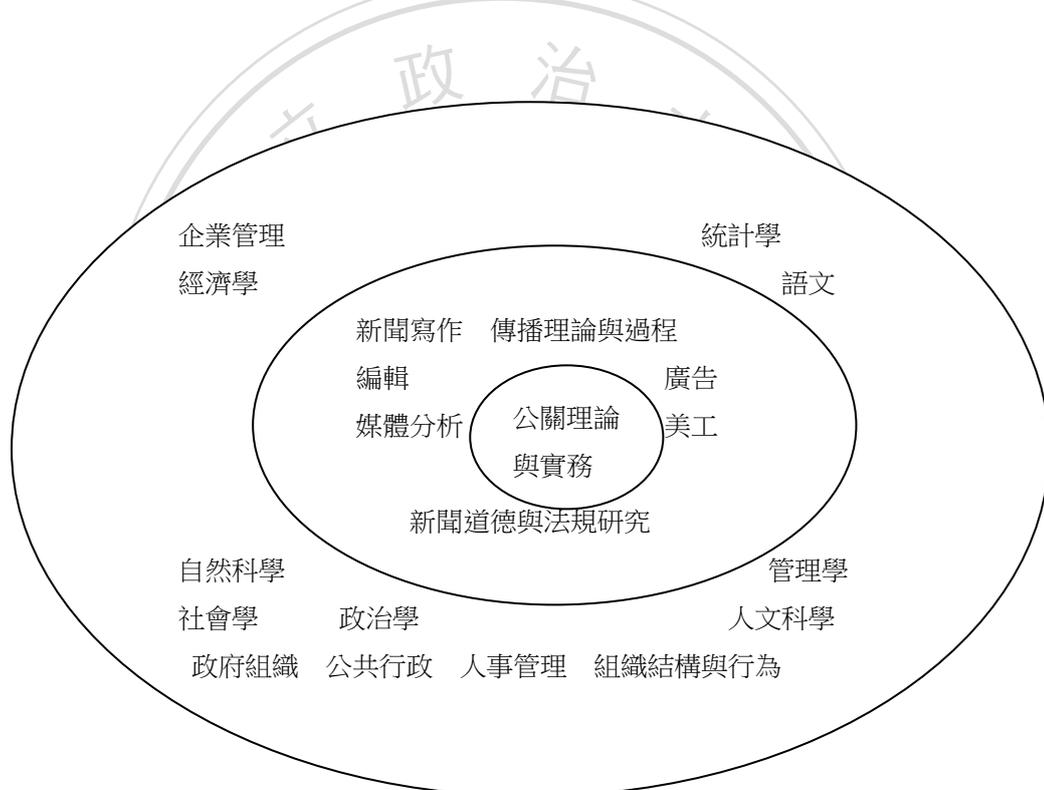


圖 3 IPRA 提出的「公共關係教育之輪」

(資料來源：IPRA Gold Paper No.4 ，1982 )

1990 年的七號報告中指出，雖然公共關係應用研究及理論研究的數量越來越多，但大學公共關係課程的發展卻相對失焦沒有重心。認為課程規劃的重點不在於技術性課程，而是擔任公共關係管理角色的準備，因此應具備傳播與組織學的知識理論基礎、統計與研究分析能力、對七大類管理組織的瞭解、及十四項組織溝通管理角色所需的知識，同時具備四項操作能力包括：研究分析與界定目標

的能力、發展公共關係計劃的能力、溝通與實踐公共關係計劃的能力、監控成果並提出效益評估與未來修正建議的能力。

IPRA 這兩次的金色報告書中都對公共關係教育的師資環境有所抱怨，也都重申公共關係課程應該開在研究所而不是大學部，同時認為應該尊重學校單位對課程取向的規劃主權，認為細部課程不須多給意見，四號報中建議的六門基本課程為：「公共關係理論與原則」、「公共關係問題與個案研究」、「公共關係經營管理」、「公共關係管理研究」、「公共關係實習」、「公共關係實務操作」。但是在第七號報告中則建議大學公共關係課程可以參考美國「公共關係教育調查委員會」所提出的課程建議，主因是這份報告的樣本對象及數量的參考價值很高。

領導國際公共關係教育及研究的美國，1987 年首次由學者組成「公共關係教育調查委員會」(Commission on Public Relations Education)，提出公共關係教育研究報告，第二次則於一九九九年完成。報告中指出公共關係實務人員的基本責任為：「增進組織與公眾之間的相互瞭解、建立組織的可信度與信賴基礎，並在此目標下提出符合公共關係專業養成目標的公共關係課程規劃模式。」(A port of Entry, 1999: 3)

在 1987 的第一份報告裡共提出九大類公共關係核心理論與實務課程，包括：一、公共關係的起源與原則，二、公共關係領域，三、公共關係專長，四、公共關係研究，五、公共關係企劃，六、公共關係道德及法律，七、公共關係行動與執行，八、公共關係溝通、九、公共關係績效評估與測量。在 1999 年這份以「二十一世紀的公共關係教育」為主題的報告中則縮簡為六大類主題課程及兩個建議課程，包括：1.公共關係概論 2.公共關係個案 3.公共關係研究、調查與評估 4.公共關係寫作與活動 5.公共關係企劃 6.公共關係法規與倫理，及公共關係實習與其他專題選修課程。

1999 年這份報告特別提出公共關係課程教育內容應分為「必備知識領域」和「必備技能領域」，「必備知識領域」指的是像：「傳播與說服」、「傳播與公共關係理論」、「關係與關係建立」、「公共關係歷史」、「組織變遷與發展」、「管理概

念與理論」這些公共關係基礎學科知識。「必備技能領域」則是指像：「研究方法與分析」、「資訊管理」、「語言溝通技巧（書寫及口語）」、「問題解決及協商」、「策略企畫」、「議題研究」、「受眾區隔」、「訊息產製」、「人際溝通技巧」這些為了解決公共關係領域問題的技能知識。

為了使公共關係教育走向標準化，美國公共關係學會 PRSA 早在 1970 年代就發展出一套核發大學公共關係課程認可證的計劃( certification program)。PRSA 在核心課程內容方面，規定合格的公共關係課程至少必須包括五門課：「公共關係概論」、「公共關係寫作」、「公共關係研究」、「公共關係策劃企劃」、以及「公共關係個案研究」。

1992 年，學者 Schwartz, Yarbrough 和 Shakra (1992) 曾經進行大規模調查，以了解實務界人士對公共關係課程的看法。這份報告雖然指出了實務界對學術教育有何不滿，不過，這份報告也同時針對公共關係課程訪問了實務界的看法。在實務界的人士心目中，最重要的公共關係課程依序為：寫作技巧、實習與實務經驗、問題解決技巧、以及媒體關係技巧。其他重要課程包括提案與演說技巧、人際關係管理、一般人文學科知識、社會趨勢與議題分析、以及研究方法。

Schwartz, Yarbrough 和 Shakra 在彙整實務界人士的意見後，擬出下列五項公共關係教育的核心課程建議：「一、演說與寫作能力，二、分析能力—綜合分析、問題解析，三、傳播策略規劃能力—情境分析、傳播對象分析與區隔、目標設定、方案評估，四、職業取向—公共關係概論與專業實習，五、傳播基礎學科—社會心理學、認知心理學、說服與民意、傳播社會學」。

## 二、 台灣的大學公共關係教育及課程研究

台灣的公共關係教育，早在 1963 年就在世界新聞專科學校（現世新大學）的公共關係科正式萌芽。目前公共關係課程在世新大學是設在公廣系，其餘學校包括輔大、文化、政大、銘傳等，多是將公共關係課程安排在廣告系之下。不過從 1998 學年度政大傳播學院開始試行學程制度，公共關係學程成為傳播學院之

下的一個學程，提供新聞、廣電及廣告系的學生選修。文化大傳系及銘傳大學傳播學院，也分別在 1997 以及 1999 年度開始，提供公共關係學程，世新大學自 2004 年度起，亦以公共關係學程開設於傳播學院之中，其他還有南華大學將公共關係課程安排於傳播管理系。在非傳播學院的部份，崑山科技大學亦有公廣系開設公共關係核心課程，還有大葉大學的「人力資源暨公共關係學系」亦有公共關係課程。

台灣關於大學公共關係教育的研究數量並不多，而對於大學公共關係教育應傳遞的專業核心知識與技能課題，這個筆者認為是很重要的核心思維更是被相關研究所忽略。

1972 年由褚家玲執筆的「公共關係教育的趨勢」，可能是台灣第一篇以公共關係教育為題的論述（褚家玲，1972）。1973 年梁在平發表的「現階段公共關係問題與公共關係教育途徑的商榷」，應可被視為台灣較早討論公共關係教育問題的文章（梁在平，1973）。不過，這兩篇文章，重點都在介紹公共關係教育的發展、問題及重要性等。且因當時環境仍屬萌芽期，重點在宣導公共關係教育，並未就公共關係核心課程的內容及安排做介紹。

傳播教育者學者劉建順（劉建順，2000），針對中、美公共關係課程做過一份比較研究，劉建順指出，中、美公共關係學程在設系上有很大不同，公共關係在美國隸屬新聞跟口傳科系比例高，所以重視寫作編輯及演說表達能力，在公共關係課程安排上重視媒體與新聞的科目，及寫作技能培養及實務訓練。但由於台灣公共關係核心課程多納入廣告系之下，在新聞敏銳度、寫作能力、媒體生態了解上是缺乏的，台灣主修公共關係的學生在公關問題分析能力與公關策略思考訓練都需加強。

公共關係學者吳宜蓁(2002)曾針對台灣與大陸的公共關係教育進行研究並提出課程改善建議，吳宜蓁認為，台灣的大學公共關係課程，基本上與美國 PRSA 所建議的課程無分軒輊，唯在「公共關係法規與倫理」、「專業實習」以及專題選修課程內容方面，宜再增強。針對此點，呂之蕙(2006)則聚焦於公共關係道德教

育的重要性，深入訪談台灣開設相關公共關係課程的教師。

黃懿慧(2004)曾分析台灣三十所大學開設的公共關係課程，並將之分為四類：理論、管理、實務和專題，同時指出台灣公共關係課程呈現幾個現象：1. 理論課程多，但**專題研究性質課程少**。2. **管理課程以危機管理為主要開課方向**。3. **實務課程偏向媒體及大眾傳播研究為主，人際關係與人際傳播課程相對少**。4. **專題課程主要以公共關係公眾(溝通對象)或產業特性區分**。

孫秀蕙(2006)針對中美公共關係課程研究思維，歸納公共關係課程規劃原則及模式包括：「1.課程的規劃強調**作中學原則**(learning-by-doing approach)的重要性 2.公共關係為強調**科際整合**的專業。3.**厚實知識 v.s.培養技能**」。孫秀蕙認為無論是美國或台灣的公共關係教育學界，大多遵循這三個原則來開設課程。但因台灣媒體的迅速變遷，催生了多元的傳播模式，製造更多的溝通契機，但也帶來新的問題及挑戰。有必要考慮更具彈性的課程規劃，例如增設專題課程，以強化修課同學對於社會及媒體變遷等面向的認識，對於進階公共關係理論或研究課程的需求，也應增加。

### 三、 公共關係教育研究文獻回顧小結

所以關於如何能包含第一節中歸納的公共關係核心知識元素於公共關係教育學科知識中，可以綜合 IPRA 四號及七號金色教育報告跟「公共關係教育調查委員會」的「二十一世紀的公共關係教育」這三份報告，其重點整理如下：

(一) 在社會人文通識教育的基礎下，以**公共關係管理角色**為基礎架構，應具備**傳播與組織學**的理論基礎、統計與研究分析能力、對不同管理**組織**的瞭解、及各組織**溝通管理**角色所需的知識。

(二) 訓練學生具備「why to think」及「how to think」的四項公共關係操作能力。這四項能力為：研究分析與界定目標的能力、發展公共關係計劃的能力、溝通與實踐公共關係計劃的能力、監控成果並提出效益評估與未來建議的能力。

(三) 以包括：1.公共關係概論 2.公共關係個案 3.公共關係研究、調查與評估 4.公共關係寫作與活動 5.公共關係企劃 6.公共關係法規與倫理，及公共關係實習與其他專題選修課程。這八類公共關係課程分別把「**必備知識領域**」和「**必備技能領域**」的內容納入專業能力訓練的檢視。

(四) 公共關係必備基礎學科知識 (knowledge) 領域包括：傳播與說服、傳播與公共關係理論、關係與關係建立、公共關係歷史、組織變遷與發展、管理概念與理論、行銷與財務、社會趨勢、多元文化與全球議題。

(五) 必備解決公共關係領域問題的技能 (skill) 包括：研究方法與分析、資訊管理、語言溝通技巧、問題解決及協商、策略企畫、議題研究、受眾區隔、訊息產製、人際溝通技巧、相關實務執行技巧。

(六) 另外，綜合學界及實務界所提出的重點中，關於媒體生態的知識及新聞議題的知識與操作技能是特別需要被獨立強調的。

### 第三節 從知識觀看公共關係教育知識範疇

從上一節對於公共關係教育研究文獻的探討過程中可以發現，幾份能涵蓋重要公共關係核心思維的主要文獻，其陸續發表的時間從 1982 年跨越到 1999 年，並且屬於三個不同的重要公共關係組織所發表（IPRA、PRSA 跟美「公共關係教育調查委員會」），資料也相當龐雜。同時，除 IPRA 在 1982 年發表的金色四號報告中以公共關係教育之輪清楚畫出公共關係教育發展架構及檢視標準來之外，其餘皆以厚厚的報告書呈現，不利公共關係教育發展之應用。

許多公共關係教育發展研究大多只把上述相關報告所建議的課程名稱當作檢查量表來檢視公共關係教育現況，在筆者早期開始研究時也發生相同的方向誤導，但從上一節相關的建議公共關係課程名稱上可以發現，只用課程名稱來檢查是無法瞭解科系及教師傳遞了什麼樣的公共關係知識給學生的。相對的，公共關係學者們也都指出相關科系中的開課教師大多欠缺對公共關係實務領域的瞭解，並且大多數的公共關係教師並非公共關係本科博士，只憑藉抽象模糊的課程名稱如何讓公共關係教師能掌握學科及課程核心任務，更不用說還有像劉建順教授所指出的問題一般，公共關係常是被開課在廣告系之下，許多公共關係基礎知識如媒體及新聞議題的訓練根本就先天欠缺，這對公共關係教育的發展更是不利。

潘家慶(1996)在「傳播教育核心課程規劃」中，曾針對這個結構性問題整理出以下圖表做為思考規劃架構：

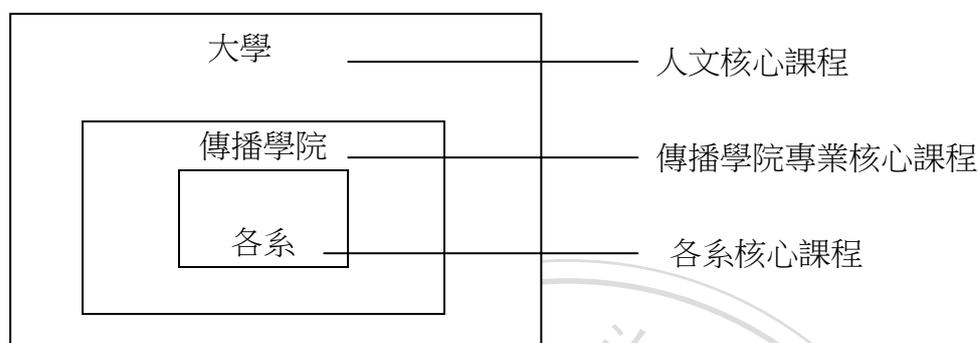


圖 4 傳播教育核心課程架構圖  
(資料來源：潘家慶，1996)

領域
1.學門歷史與傳統(如廣告史)
2.社會經濟意涵 社會意涵(如廣告原理) 經濟意涵(如廣告文案設計)
3.倫理道德問題(如廣告法規)

圖 5 各系專業核心課程  
(資料來源：潘家慶，1996)

其實潘家慶這個核心課程規劃架構，在 IPRA 四號金色教育報告中所提出的公共關係教育之輪便是以相同的**系統論**的概念或教育核心思維的概念都適用的三環圖來點出公共關係教育的學習位置，其思考在於**本科領域課程應有相對應的知識理論當基礎**，本科教育才能有術更有學，能操作更是能思考。而 IPRA 七號金色教育報告中也點出以公共關係管理角色做前提上層，往下發展傳播與組織學的理论基礎、統計與研究分析能力、**不同管理組織的瞭解**、**組織與不同公眾溝通的知識及最下層的四項操作能力**。

系統核心思維將核心知識與其他知識做了層次性的整理，但上面對公共關係

核心知識技能的描述方式仍有些許模糊且資訊量仍顯得龐大不知如何歸類篩選。而現實中相關公共關係課程的開課也受限於科系定位，因此如何能做更架構性及重點性的歸納顯得相對重要。接下來將從知識論的觀點來探討公共關係必備知識與必備技能課程要如何清楚的架構歸位。

1996 年臧國仁等學者曾經針對「傳播教育應該教些什麼？」為題，探討傳播教育中所應傳遞的知識範疇。該文以「知識觀」為理論核心提出過去傳統傳播教育過於偏重「陳述性」的專業知識，未來應以傳播領域中的「程序性知識」與「情境知識」為教育核心，提供問題導向與資訊處理的知識，訓練學生瞭解情境，並在模擬經驗中學習自我反省。

在前面提及 IPRA 的四號金色報告中曾指出，公共關係教育要訓練學生學會「why to think」跟「how to think」，在認知科學最常見的分類方式是將知識分作以下兩類：「什麼(knowing what)」的知識，也稱做陳述性知識(declarative knowledge)，以及「怎麼做(knowing how)」的知識，或稱做程序性知識(procedural knowledge)。而臧國仁則認為領域知識跟情境知識是屬於(knowing why)的知識，應該要列為傳播教育的重點，而這個觀點正符合了前兩節相關研究中都指出對公共關係教育要教學生會思考的期待。該文根據知識論的觀點，將「知識」以下列三種方式分類：(一)、陳述性知識和程序性知識，(二)、一般和領域知識(domain specific knowledge)，(三)、獨立於情境和依附於情境的知識(見下圖)。

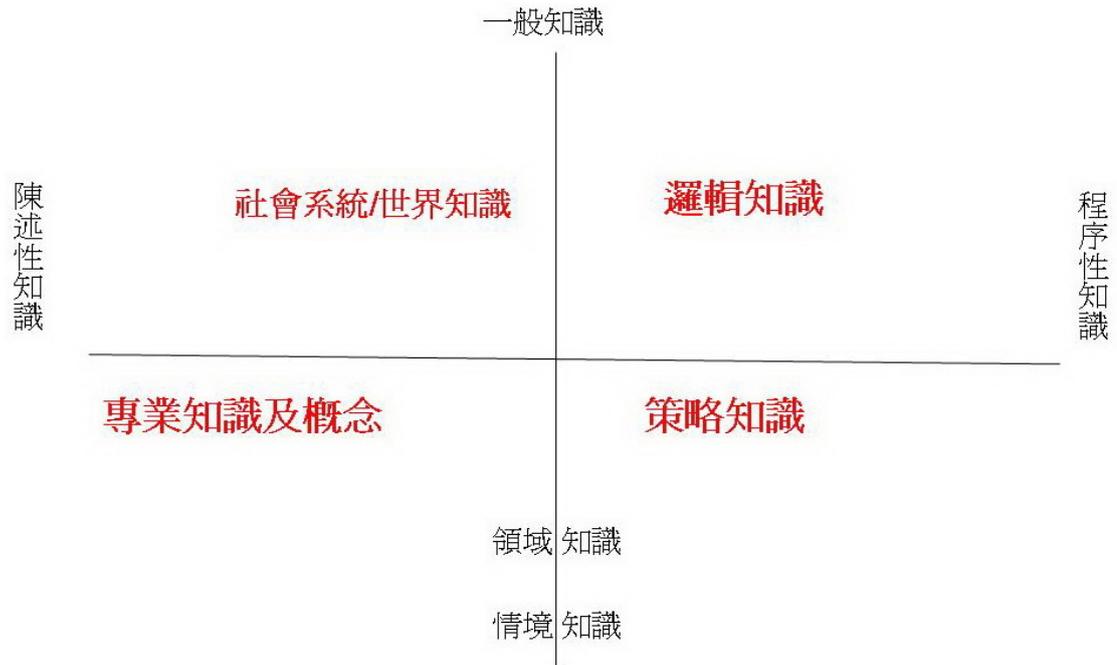


圖 6 知識構面

(資料來源：臧國仁，1996)

依照臧國仁對上圖知識論的思維，一般知識指的是各學門共通的知識，也就是在校級社會人文知識的傳授；領域知識則指各領域專有的概念和方法，領域陳述知識指的是在個別專門領域應有的核心事實與概念，例如希望發展醫療公共關係，需要學習醫療領域的相關法規與生態制度，但更需要針對公共關係專業操作進行領域程序知識的學習。在臧國仁的專家生手研究觀點，專家或說專業的養成，與領域有關的程序性和陳述性知識扮演了關鍵角色。

但臧國仁更指出傳播教育中**情境知識**的重要性：「領域中的程序性知識可能才是決定勝負的關鍵！『怎麼做』的能力，以及在『特殊情境中』執行特定策略的本事，我們認為領域程序性知識和情境知識應該才是傳播學門的核心知識。傳播工作有別於其他學門，需要專門的領域程序性知識，以學習、應付特殊工作情境，這些就是傳播教育定位之根基。我們從事傳播教育者的任務，在建立並傳授此一特有的領域知識，同時也要考慮到知識系統的情境因素。」（臧國仁等人，

臧國仁也提到，過去傳播學門延襲了基礎學門的課程，**使得學習者善於切割知識現象而非整合社會問題**。例如，傳播理論課程一向著重介紹各項理論，但對於如何綜合應用這些理論於實際問題，常未能深入討論。他認為傳播教育的目的無法也不該是訓練按部就班的程序，而是訓練學生如何在不同的情境中掌握瞭解情境、以及用理論來歸納出策略及處理方法的能力。筆者對這個部份很有同感，例如危機溝通在公共關係學與術兩個領域中絕對是重要課題，傳播學門中「沉默螺旋」及「議題設定」這些理論在危機溝通中便是很重要的關鍵策略思維，而這正是傳播學院的學生能不同於其他科系學生的重要基礎知識。

公共關係學者公認公共關係的重點角色是溝通，無論是關係、語藝、議題框架或行銷溝通這些公共關係的核心元素，其重要知識基礎還是應該要隸屬於傳播學院才能獲得比較適合的教育安排。依據臧國仁的論述，在傳播教育之下的公共關係教育重點，應該教育學生有那些不同的公共關係領域知識及不同的溝通情境，而在這些情境下有那些公共關係程序知識技能可以運用，而相關的程序知識並不是學習如何發新聞稿或開記者會的 SOP，**而是藉由對於相關理論的熟悉，將概念及原則運用於溝通或訊息策略，落實於實務操作。**

透過上述的知識論述架構，對於 IPRA 四號及七號金色教育報告跟「公共關係教育調查委員會」的「二十一世紀的公共關係教育」這三份研究中對公共關係知識與技能傳遞的內容便有了清楚的架構思維。再整合臧國仁所發展的知識構面圖，可以發展出如下圖 7 的公共關係知識構面圖。



圖 7 公共關係工作者所需的知識構面

(資料來源：IPRA Gold Paper No.4，1982；臧國仁 1996 及筆者整理)

有了上圖 7 的公關知識分類後，筆者再接著以潘家慶對傳播核心課程規劃架構，及在 IPRA 四號金色教育報告中的公共關係教育之輪的系統論概念三環圖來點出公共關係教育的學習層次與位置，其思考在於讓本科領域課程應有相對應的知識理論當基礎，本科教育才能有術更有學，能操作更是能思考。可以再發展出如下圖 8 的公共關係教育知識技能構面環型圖。在後面第三章及第四章中，當進行相關訪談及整理時，將以此圖 8 做為主要的思考及分類的模型。

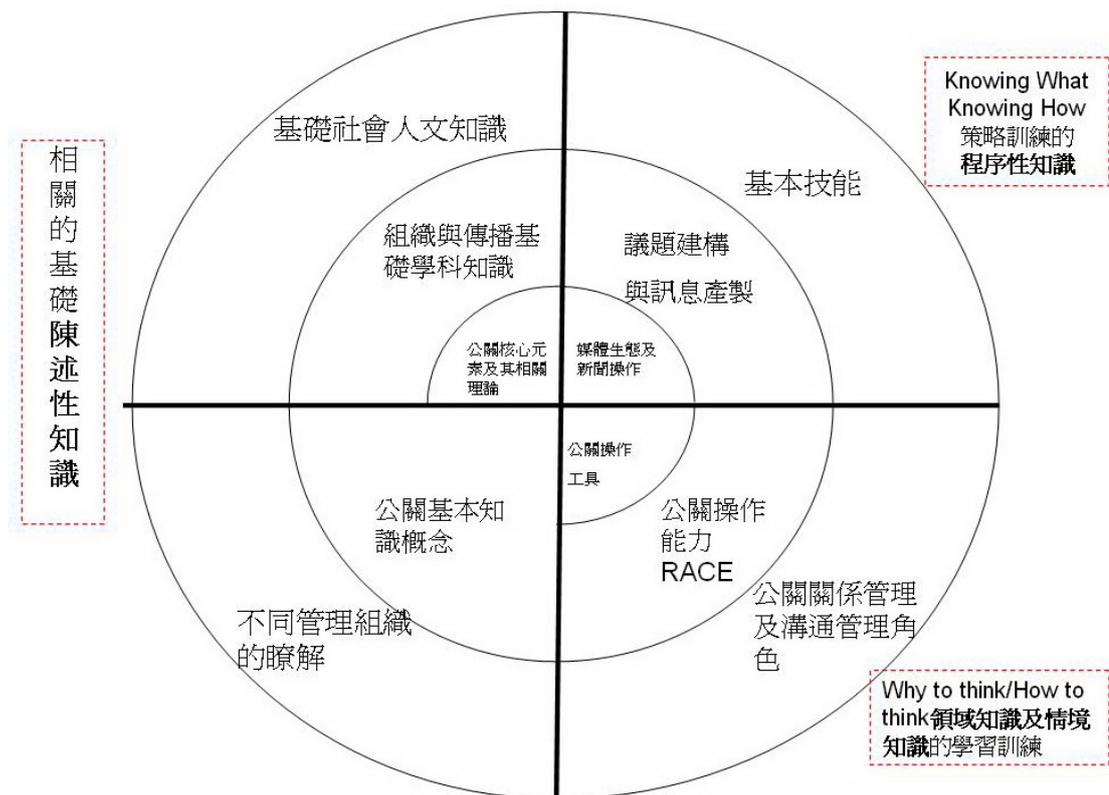


圖 8 公共關係教育知識構面圖

(資料來源：IPRA Gold Paper No.4，1982；臧國仁 1996；潘家慶 1996 及筆者整理)

## 第四節 大學公共關係教育與實務的認知落差及其研究設計探討

嚴格說來，台灣並未有大學公共關係教育與實務間落差或關係的學術研究報告，為數不多的公共關係教育研究，多偏重以既有公共關係課程資訊進行課程結構或現有課程缺失的相關分析。事實上，搜尋國外主要公共關係期刊的情形也類似，像 Schwartz (1992) 這樣大規模的對公共關係實務界調查對公共關係教育的看法並不多見，因此在進行實際調查操作前，先以 Schwartz 的研究來探討過去研究設計中可能會出現的技術性問題，以做為本研究之借鏡。

學者 Schwartz, Yarbrough 和 Shakra (1992) 曾經為了解實務界人士對公共關係教育的看法，訪問四百六十一位美國公共關係組織會員及美國排名前五十大的公共關係公司執行主管，結果卻發現受訪者過半數質疑主修公共關係學生的專業能力，並認為公共關係本科畢業生自認懂很多卻實則不然，同時也對公共關係課程內涵及公共關係課程教師感到質疑。

仔細分析 Schwartz 這份研究，發現出幾個線索是可以做為本研究在進行調查時參考注意的。

一、在對公共關係教育看法的調查結果表中，雖然有不少對公共關係主修課程、師資及學生專業度的懷疑；但是對於贊成開設公共關係課程、接受學生實習並肯定實習生表現，並且願意給予公共關係主修學生面試機會的分數也非常高。顯然受訪者對於公共關係教育及其訓練出來的學生仍抱有期待，或曾有過對實習生表現的正面經驗。

二、在對課程內容的意見表中，被認為應該是前四名課程的前六項，包括實

習工作經驗，全都是技能項目名稱而非知識類別名稱。實務人士重視實務技能，並不代表反對知識能力，更何況許多公共關係課程名稱本身無論中英文都很語意模糊，與技能項目一起進行量化調查圈選項目本來就很不客觀。另外，把社會人文及傳播、管理等基礎知識課程，拿來跟公共關係學程核心課程一起做評比，也會造成混淆影響排名及重要性。

三、報告內文中有提到幾項受訪者身份的差異而產生的態度差異，結果顯示受訪者的職級越高答案越正面友善，而學歷背景也會產生差異。可推估是資深公共關係人士較願意支持公共關係教育的發展，非本科背景較易認為公共關係主修非必要性，並傾向支持自己的科系別，這或許有自我認同的因素在內。

四、報告中也提到曾經有過實習經驗的本科畢業生受訪者，多數表示實習歷練對生涯發展產生重大的改變，而實習表現良好者也較易獲得留任機會。這表示實習可能是一種公共關係本科學生彌補實務情境經驗及領域知識欠缺的學習方式，相對也是一種展示公共關係本科生專業力給公共關係實務界瞭解的機會。

Schwartz 針對 1992 這份研究結果指出受訪的公共關係實務工作者的受訪答案呈現的矛盾點與對專業學門的負面影響。包括：部份受訪者認為公共關係課程只要副修或選修課就行，但所期待的公共關係課程專業卻很多！以目前主修的修業要求是十門課都很難把這些專業知識教授完畢，更何況是副修通常只有不到六門課。並且公共關係如果都是附屬學程而不是主修學程，很現實的，在學校裡，公共關係就不會成為獨立系別，在學校所得到的資源跟教育預算都會受到影響，一個邊緣化的次等課程在學校是不會正向發展的。這些看法跟歐陸學者 Xifra 的看法一致。

Xifra (2008) 教授在西班牙所碰到的情況及面臨評鑑所遭遇的威脅，與幾

篇美國公共關係期刊上的研究發表有類似的情境，其實也跟台灣公共關係教育的現狀相當接近。Xifra 呼籲西班牙公共關係教育界一定要捍衛公共關係核心課程教育，並強化學生的公共關係知識與技能足以成為公共關係實務領域選才的首選。同時，公共關係教育界一定要加強與政府及公共關係產業的互動溝通，共同參與設計產學合作的課程規劃，並邀請公共關係專業人士加入公共關係教育的授課行列，改善師資不足及教學內容的專業度與實務性問題。

Schwartz 教授建議，公共關係教育者跟實務工作者之間顯然需要展開對話來增進彼此的瞭解，兩者應該共同針對大學公共關係教育的結構進行討論。Schwartz 教授指出，公共關係教育體系跟實務體系都一樣要對公共關係課程付出心力與資源，這樣社會資源才不會被浪費並妥善配置；因此建議實務界在展開對話前應先思考下面幾個問題：一、如果要進入到公共關係職涯領域，可否列出那幾項是最關鍵的知識和技能？二、那些知識和技能又是最應該在就業前在大學階段就被訓練好的呢？三、那些知識和技能又是比較適合在進入職場後從做中學跟透過公司的訓練體系學習的，或者是再進修學習的呢？

### 大學公共關係教育的困境需要公共關係實務界的支持協助

Xifra (2008) 以公共關係教育即將瀕臨滅種或邊緣化為題的研究指出，西班牙的公共關係產業界對公共關係教育輕視並欠缺給予實習及產學合作的奧援，讓公共關係本科大學畢業生進入職場沒有優勢條件，這將讓公共關係教育在學校裡更難受到重視與支持。Xifra 還指出，公共關係學程被放置在廣告系之下，這造成公共關係課程僅能成為廣告行銷中的附帶性功能，無法完整在系上被公平開課，同時也多欠缺社會科學、行為科學、管理學等基礎社會人文知識訓練。系主任在對公共關係課程不太重視或不太瞭解的情形下排課，這讓學生無法被有計劃的安排學習完整的公共關係核心知識與技能，無法成為主修公共關係並具備進入職場專業知識技能條件的本科畢業生。

而師資則是另一個問題，公共關係課程是由非公共關係主修或沒有任何公共關係經歷的教授所擔綱授課，這造成其授課內容常常是偏向教師本身本科的傳播或行銷的理論內容而非正統的公共關係理論內涵；這就更不用說像「議題管理」、「危機管理」、「遊說」、「健康傳播」這些重要且具趨勢性的公共關係專題課程根本就開不出來。

## 本章小結

在這個章節當中，研究者在第一節整理出公共關係的核心知識元素，而在第二節中，研究者又從過去公共關係教育的研究中整理能將公共關係核心知識元素包容進去的公共關係知識與技能的教育重點建議。第三節中，研究者藉由臧國仁對知識觀應用於傳播教育的論述，以領域知識及情境知識做為公共關係核心知識的分類架構。第四節中，研究者再從 Schwartz 教授過去的研究報告中發現一些在研究設計上必須避免或可以進行更深度瞭解的課題。

Schwartz、Xifra 及許多國內外的公共關係學者都曾提出類似性的教育困境問題，顯然這個問題一直存在著也需要被解決。筆者無力改變諸如師資及課程數量這些整體教育環境問題，但若能藉由調查整理出公共關係教育必須達成的公共關係核心知識與技能的傳授訓練基本要求做為評鑑單位及委員的參考，以及提出公共關係實務工作者對改善提昇公共關係教育的積極建議，或許是另一種協助彼此正向成長的途徑。

## 第三章 研究方法

進行這份研究的原始目的在於提昇公共關係專業而向大學公共關係專業教育探尋；而發現過去公共關係專業教育界卻多在探尋自身的安身立命問題，並把答案指向對公共關係實務領域的期待。大學公共關係教育領域中的教師多半並非公共關係本科博士，也沒有公共關係實務經驗的問題不但存在幾十年，也已經被廣泛地探討；公共關係實務工作者大多並非公共關係本科畢業也不夠瞭解公共關係教育體系的情況也不容易改變。

即便如此，關於「公共關係專業應該更受到社會及教育體系的尊重」這件事，對於公共關係產學兩方而言必然是一致的。關於公共關係教育的知識與技能的內涵與思維是有過去文獻可以參考的，由於研究者本身特殊的實務背景，因此本研究透過對資深公共關係實務工作者的訪談，企圖找出公共關係教育文獻與實務工作者對公共關係教育內涵的共同觀點，以鞏固相關公共關係核心知識技能在教育過程中被確實訓練及教育；同時也將從調查中的異質點，找出彼此缺乏共識的原因尋求解決方案，或者是做為增修公共關係教育知識內涵的參考。

本章旨在說明本研究所使用的研究方法，共分成三節。第一節為研究設計，說明本研究的研究問題設計上的思維及說明本研究在研究方法上選取的考量。第二節為說明本研究所使用的資料蒐集方法。第三節則針對本研究採行的前測做說明。

### 第一節 研究設計

本研究將主要針對公共關係實務工作者進行調查，探討以下兩個核心研究問題：

- 一、公共關係實務工作者認為大學公共關係教育所培育的本科畢業生應具備

那些公共關係核心知識與技能？

## 二、公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的認知為何？

本研究企圖從公共關係實務工作者身上獲得業者對大學公共關係教育核心內涵的建議，也希望瞭解業者對目前大學公共關係教育的認知情形，及其對大學公共關係教育的建議。而在上一章節中，由於 Schwartz 的實務界調查研究跟筆者的研究目的一樣是要找出業者對公共關係教育的認知及對公共關係課程的建議，因此仔細研讀探討了他的整份研究報告，但也因此發現了幾個在研究設計上的問題點以及跟本研究的差異性。是以本研究延續 Schwartz 的研究建議方向，將針對公共關係實務工作者對大學公共關係課程的認知進行調查。

### 一、關於調查目的：

教育資源有限，教育目標的精準度很重要，研究者希望能找出公共關係實務工作者對公共關係教育的認知情形，因此本研究對於公共關係實務工作者對大學公共關係教育的「認知」的定義，包括（一）實務工作者認為大學公共關係教育應該要能達成那些主要的公共關係知識技能的訓練，而（二）實務工作者認為目前大學公共關係教育並未能達成的知識技能教育訓練有那些？（三）而相對的那些知識技能訓練是實務工作者認為並不需要在大學進行，而是進入職場後再做學習即可？本研究希望就上述三點認知內容進行調查，目的在於希望瞭解雙方差距並獲得攜手成長的建議。而這也正是延續過去 Schwartz 的研究。

前一章節提到 Schwartz 的研究中，除了進行「認知」的調查，也同時進行了類似「態度」或「行為」類的調查，但在態度類的量化調查結果對於大學公共關係教育並不能產生真正的助益，相反的反面激化了彼此間的對立。本研究的目的乃在於希望對大學公共關係教育能有所貢獻或助益，因此研究者認為進行「認知」類的調查較為適當。同時，本研究仍屬台灣此類研究的初探，進行相關認知的瞭解應已足夠，更進一步的研究則留待未來由筆者或其他研究者接續進行。

## 二、 關於調查方法：

本研究並不是要黑白二分支持與否或支持度的態度數字指標，這對於大學公共關係教育並不能有實質的幫助。在過去 Schwartz 的研究中雖然因為進行大樣本數的公共關係實務工作者調查而讓研究結果受到重視，但相對的也因為進行大規模量化調查而無法明確歸納出過於發散的調查結果。

Schwartz 的調查是以郵寄問卷方式，隨機訪問四百六十一位美國公共關係學會（PRSA）、國際商業傳播者協會（International Association of Business Communicators）、教育提昇暨扶助委員會（The Council for Advancement and Support of Education）、和全美政府公共關係人員協會（National Association of Government Communicators）的會員，另外也訪問了美國排名前五十大的公共關係公司執行主管。Schwartz 發現，受訪者的背景及與公共關係專業工作的密切度，甚至是否與公共關係教育有過接觸，這些樣本背景的差異性讓調查結果呈現非常分歧的分佈。因為是以量化進行，因此數據性的負面意見結果是讓大學公共關係教育者感到難堪的。

在調查結果中贊成在大學設立公共關係課程的支持度超過六成，但卻也有六成質疑公共關係課程的品質跟質疑老師的專業知識是否能跟上趨勢。高達七成的答案支持學生實習並肯定實習生的表現，也願意讓公共關係主修畢業生應試，但卻也有超過六成的答案質疑公共關係本科學生的專業能力。可見大規模的量化調查只能看見矛盾現象，卻不容易得知原因何在。也就是說是非題跟選擇題的方式是不適合這樣的建議型研究。

相反的，Schwartz 發現大部份正面友善的答案來自其中針對排名前五十大公共關係公司高階主管的調查樣本。Schwartz 當初若非進行大樣本調查，而是針對這些 CEO 進行深訪，相信會有更多建設性的意見在 1992 年就被整理出來，並對公共關係教育產生莫大的助益。更何況本研究在認知調查這個部份的目的在於追問出建議性答案，因此本研究以質化深度訪談進行研究較為適合。

而 Schwartz 在公共關係課程項目的調查也揭露了若干矛盾的結果與發現，因為受訪者對於公共關係知識技能與其他社會人文知識及傳播知識的瞭解是夾雜不清，更何況問卷本身也讓這些分屬不同層級的課程或知識名稱混在一起，而讓有限的公共關係知識課程樣本數過低，而被 Schwartz 解讀為是對公共關係教育的貶抑。由於上一章文獻探討中已針對公共關係核心知識技能以知識觀的架構進行分解，為了讓本這部份調查結果能更易於收斂，並能提出核心性建議，因此更確定將採取深度訪談來取代量化樣本調查。

## 第二節 資料的蒐集

### 一、 資料蒐集方法

本研究使用的資料蒐集方法主要是「半結構的深度訪談法」。意指本研究訪談進行時主要是根據事先擬定的訪談綱要進行，而不是沒有範圍的漫談。在每一次訪談進行時都會按照訪談大綱進行，但因為認知問題有一點結構模糊，知識與技能也屬於並非精確科學字眼，加上受訪者專業背景略有差異，因此實際訪談時並不會每一題都照著訪談大綱上的問句及順序進行，同時也會因為受訪者的回答而做進一步追問，以獲得更豐富飽滿的資料。

### 二、 資料蒐集的步驟

#### （一）訪談人選的擬定

在 Schwartz 的研究中發現，受訪對象為美國前五十大公共關係公司的高階主管，且若職級越高、越資深，並且與公共關係本科生有過因為實習或共事的經驗者，對公共關係教育的肯定度及支持度越高。基本上，這樣的受訪對象也比較能反應實際現象並提出具參考性的建議。並且，這類的公共關係實務工作者對該公司人才任用具有關鍵影響，更能對參與公共關係教育做出積極行動。因此本研

究中在訪談對象的選擇上，將朝此方向進行邀約。

本研究定義所謂的公共關係實務工作者通常是指服務於公共關係公司的工作者，以及在企業內部公共關係部門擔任公共關係主管者。而在本研究的公共關係實務工作者受訪對象選擇上，將朝下面幾個條件方向進行篩選：

### **1. 規模前十大之公共關係公司高階主管：**

定義此條件乃因為公共關係公司規模通常跟該公司在市場上的專業度及經營歷史有關。且位居高階對於應徵者的科系背景及專業知識能力具有較高的敏感度，位居高階者在該公司服務時間夠久，其職位具有決定人才任用權，足以判斷不同科系工作人員在職場上的專業表現差異。對於本研究的相關問題除能提供較飽滿的資訊，也較能提出具體建議。

### **2. 規模為台灣百大或世界五百強之企業公共關係部門主管：**

企業內部公共關係人員的公共關係專業度與其組織規模及企業對公共關係的重視程度有關，以前述企業規模指標乃因該企業之公共關係制度較能符合目標所需，且位居最高公共關係主管職者，通常具有六至十年以上的專業公共關係資歷，該年資若於公共關係公司服務也約當協理級以上主管，與上一類公共關係公司高階主管的公共關係專業資歷相近。

### **3. 於主要公共關係科系教授公共關係課程超過一學年之公共關係實務工作者：**

台灣提供公共關係較完整學程規劃的學校大約有八個校系（嚴曉翠，2007），但受限於調查的方便性，教師資料來源選擇位於台北的主要公共關係科系學校，這裡指的是世新公廣系、輔大廣告系及政大廣告系這三校，從這三校系中找出業界兼任老師，而希望授課超過一學年的目的在於，校系的運作有其週期性，超過一學年以上，經歷過不同學期的科系辦公室作業流程，也有基本的教學及學生接觸經驗，較能針對相關問題提供專業性答案與建議。

本研究之受訪對象選擇，基本上希望至少符合上述三項任一項，最好是符合兩項條件以上的對象為較理想之選擇。研究者先從前述三個校系取得業界師資

資料，並檢視其是否具有上述 A 項或 B 項條件，得出下列幾位選擇對象名單（為能讓受訪者安心作答，將以代號取代其姓名）：

表 1：受訪者資料說明

代號	現職	教職	公共關係 資歷	教學資歷
甲	企業公共關係協 理	輔大兼任	20 年以上	14 年以上
乙	公共關係公司總 經理	輔大、政大 兼任	10 年以上	4 年以上
丙	公共關係公司總 經理	世新兼任	15 年以上	6 年以上
丁	公共關係公司總 經理	世新兼任	10 年以上	4 年以上
戊	公共關係公司總 經理	無	20 年以上	
己	公共關係公司董 事長	無	20 年以上	

訪談蒐集研究資料的過程將同時進行資料分析，若資料飽和度已經足夠則停止，若不足則繼續約訪。

## （二）訪談主要問題

本研究主要從兩大研究問題所發展，而每一大題又將延伸出幾項子題：

第一大題：公共關係實務工作者認為大學公共關係教育所培育的本科畢業生應具備那些公共關係核心知識與技能？

在這個部份的調查主要為希望從公共關係實務工作者身上獲知業者認為屬於公共關係專業所需的核心知識與技能是什麼？同時希望瞭解公共關係實務工作者認為上述核心知識技能，那些是可以或應該在大學透過相關課程所獲得？而

公共關係實務工作者又認為那些知識技能是不需要或不能從大學相關課程中所獲得？而這部份知識又要透過何種學習途徑取得？

第二大題：公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的認知為何？

在這個部份的調查是希望瞭解公共關係實務工作者認為目前大學公共關係教育是否有培育出具備所期待的公共關係知識與技能的畢業生？而公共關係實務工作者對提昇公共關係教育目標達成，培育出期待中具備公共關係專業知識與技能的人才有何具體建議？

因此研究問題與訪談大綱的設計共分為幾大部份：(詳細訪談問題參見附件)

1. 第一部份為公共關係核心知識技能有關的問題
2. 第二部份為大學公共關係教育與公共關係核心知識技能
3. 第三部份為公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的認知為何？
4. 第四部份為與公共關係課程安排有關的部份（此部份問題僅針對在校授課的受訪者）
5. 第五部份進行基本資料的訪談，內容包含受訪者學經歷，進入公共關係界的原因及從事公共關係工作幾年等基本參考背景資訊。

### 第三節 前測

雖然 Schwartz 的研究因為主要以量化調查進行而無法掌握深度答案，因此本研究決定以深度訪談進行。但畢竟深度訪談的樣本數有限，為了在深度訪談前能掌握相關主要問題並獲得更多的參考資訊，以及可能會發生的矛盾現象，研究者決定在深度訪談前進行前測。

由於這部份的受訪者有相較於深度訪談受訪者年輕的樣本，當中將出現有公共關係本科系所畢業的受訪對象樣本，他們對於大學公共關係課程安排的情形能有較清楚的論述。同時年齡層較分散的前測樣本對於學校訓練及課程記憶較清楚，這部份可以做為補足深度訪談受訪者恐怕無法講清楚學校教育及課程名稱的

缺點。而中間年資的前測受訪者更接近第一線工作同仁及實習同學，他們對於公共關係本科同事及實習生表現的描述與建議，可能更具實用參考性。

研究者將深度訪談問題的大題項，針對研究者所服務之公共關係顧問集團內一百多位同事以電子郵件方式進行半開放式問卷調查（問卷設計如附件），共回收 80 份問卷，其中科系分佈情形為：商學院及傳播學院各佔三分之一，其餘為其他學院科系。而年資分佈情形為：三年以下年資者 58 人，三至五年中階主管 15 人，五年以上中高階主管 7 人。

## 本章小結

在這個章節當中，研究者在第一節說明了本研究的目的乃在於希望對大學公共關係教育能有所貢獻或助益，因此研究者認為進行「認知」類的調查較為適當。同時，為避免過往研究以量化進行所造成的缺點與矛盾現象，且本研究仍屬台灣此類研究的初探，因此決定以深度訪談進行研究調查。

在第二節當中，研究者說明了對於深度訪談對象的篩選條件有三，包括資深企業內部公共關係主管、資深公共關係顧問公司主管及目前於公共關係相關科系兼任授課，並於此節中說明訪談問題的設計。在第三節當中則說明為補足深度訪談可能的資訊不足以及預防相關矛盾的產生而進行了前測設計。

在前測中可以發現到幾個現象，由於這部份的受訪者較深度訪談的受訪者年輕，因此他們當中便出現有公共關係本科系所畢業的受訪對象樣本，他們對於學校相關課程安排情況較非本科受訪者能有較清楚的論述，這部份答案將保留做為後面章節關於課程意見的參考。

另外較年輕的受訪者距離學校教育畢業時間比較短，對於學校訓練及課程名稱比起資深受訪者來得記憶清楚，這部份可以做為補足深度訪談受訪者恐怕無法講清楚學校教育及課程名稱的缺點。且此部份對象比起深度訪談受訪者更接近第一線工作同仁及實習同學，他們對於公共關係本科畢業同事及實習生表現的描述

與建議，可能更具實用參考性，這部份也將留做本研究的建議參考。

此一前測在關於那些知識應該在大學公共關係教育中包含而那些則否的問題上，果然也部份呈現與 Schwartz 研究中相同的矛盾現象，研究者推估這仍然跟受訪者的科系背景有關，並且考慮到深度訪談受訪者也都並非公共關係本科畢業，且畢業時間久遠，因此在深訪時不會在課程名稱上花時間，而是著重在知識類別上。

在下一個章節中，研究者將以第二章所整理對於公共關係的核心知識與技能及如何做為大學相關科系教育的思維結構，進行本第三章所設計的研究方法結果的整理。



## 第四章 研究結果

本章第一節將先就研究問題第一大部份，關於公共關係專業的核心知識技能應該是什麼的部份針對調查結果做一整理，這部份將同時將前測問卷的結果及深度訪談的結果皆納入整理，這部份的整理結果也將以第二章前三節中對於相關課題的研究結論及筆者所發展出的公關教育知識構面圖（圖 8）做一比較探討。

本章第二節則針對那些應納入大學公共關係教育，那些則於實務工作中再進行學習的調查結果進行整理及分析。這部份調查結果將以第二章第三節臧國仁知識論的論述進行探討。

第三節則將針對實務工作者對公共關係教育的認知情形做整理分析，這部份也將整理問卷中對於公共關係本科同事表現的意見。並將與第二章第四節 Schwartz 所做的研究發現做比較性分析。本節中也將針對深訪中受訪者對於公共關係課程現況意見的部份做整理。最後，企圖於本章中歸納出公共關係實務工作者對大學公關教育的認知情形及其對大學公關教育的意見與建議，做為下一章節之參考。

### 第一節 公共關係必備的核心知識與技能是什麼？

#### 一、關於知識與技能的說明

這裡先就文獻中出現的所謂公共關係「知識」與「技能」或「能力」的定義及背景再次做說明，以免混淆本章節出現「技能」一詞時與「知識」間關係的誤解。過去的研究因其發表的年代背景差異，因此不同時期對於大學公關教育關注的重點與思維也有所不同，且對什麼是公關必備「知識」？跟什麼是公關「技能」？

的見解也有所差異。

公關的學門發展始自 1970 年代，佛羅里達大學（1972）設立獨立的公共關係學系，而這個時期的公關學門根據張依依（2007）的界定為「說服」理論為主的年代，此一時期的尾聲 1982 年，IPRA 提出關於公關教育的四號報告書，以系統思維的公關教育之輪揭櫫公關教育的位置及學習系統（見圖 3）。事實上，在這個年代的公關理論及實務的研究仍相當有限，因此目的在釐清 IPRA 對大學公共關係教育的定位與立場，認為公共關係教育必須先有社會人文科學的通識教育以及組織與環境等管理知識做基礎，接著接受傳播相關理論知識與技能課程訓練，然後才能進入公共關係理論與實務課，同時訓練學生學會「why to think」跟「how to think」，但事實上這份報告並未能有更多屬於公關自身核心專業知識的著墨，但卻有如美工、編輯及新聞寫作這類在那個年代確實有其實務必要性的技術性課程建議。

而 IPRA 的七號報告書則發表於「管理學派」為主流的 1990 年，很明顯在報告書中即指出大學公關教育應以培育公關管理思維為重點，不要偏廢在技術性教育課程。其重點為「公共關係教育目標應該在社會人文通識教育的基礎下，以公共關係管理角色為基礎架構，學生應具備傳播與組織學的理論基礎、統計與研究分析能力，並能對不同管理組織的瞭解、及各組織間溝通管理角色所需的知識，同時具備 RACE 四項公關操作能力：研究分析與界定目標的能力、發展公關計劃的能力、溝通與發展公關計劃的能力、監控成果並提出效益評估與未來建議的能力」。這份報告指出的是以管理為核心思維的公關教育的「知識」與「能力」。在這份報告中對於所謂「操作能力」的訓練建議，如果以第二章中臧國仁對知識分類的論述，其實這裡指的「操作能力」其實是屬於程序性知識。

而最受 IPRA 及各界所推崇的公關教育報告則是兼有對大學公關教育課程及其知識內涵均有論及的「二十一世紀公共關係教育」，這個報告是由美國公關教育學者們組成的「公共關係教育調查委員會」分別於 1987 及 1999 年所提出。事實上這個時期是「關係」與「語藝」學派最活躍的時期，因此明顯可以從報告所

建議的必備公共關係知識與技能中對這兩學派相關知識的著墨，同時，1990 年代也是以美國上市公司為首的國際企業進行全球發展及資本化的全盛時期，相關的課題也進入到報告中。例如「傳播與說服、關係與關係建立、公共關係歷史、組織變遷與發展、社會趨勢、多元文化與全球議題」。而提出的必備公共關係技能則有：「資訊管理、問題解決及協商、議題研究、受眾區隔、訊息產製、人際溝通技巧」，仍可視為是相關程序性知識。

綜合上面的分析說明，公關核心知識發展的過程受到學門成長演變及環境發展的影響而越趨完整，以第二章第一節對公關核心元素的探討可以看見每一項公關核心元素的對應知識都已發展得相當蓬勃（參見圖 2）。

## 二、 本章節中主要的分析整理框架

在第二章中筆者發展出公共關係教育知識構面圖（圖 8）的架構模型，除參考臧國仁知識論的象限思維外，並以潘家慶對傳播核心課程規劃架構，及在 IPRA 四號金色教育報告中的公共關係教育之輪的系統論概念三環圖來呈現出公共關係教育的學習層次與位置，其思考在於讓本科領域課程應有相對應的知識理論當基礎，本科教育才能有術更有學，能操作更是能思考。圖 8 如何在研究結果中做應用將在下面做說明。

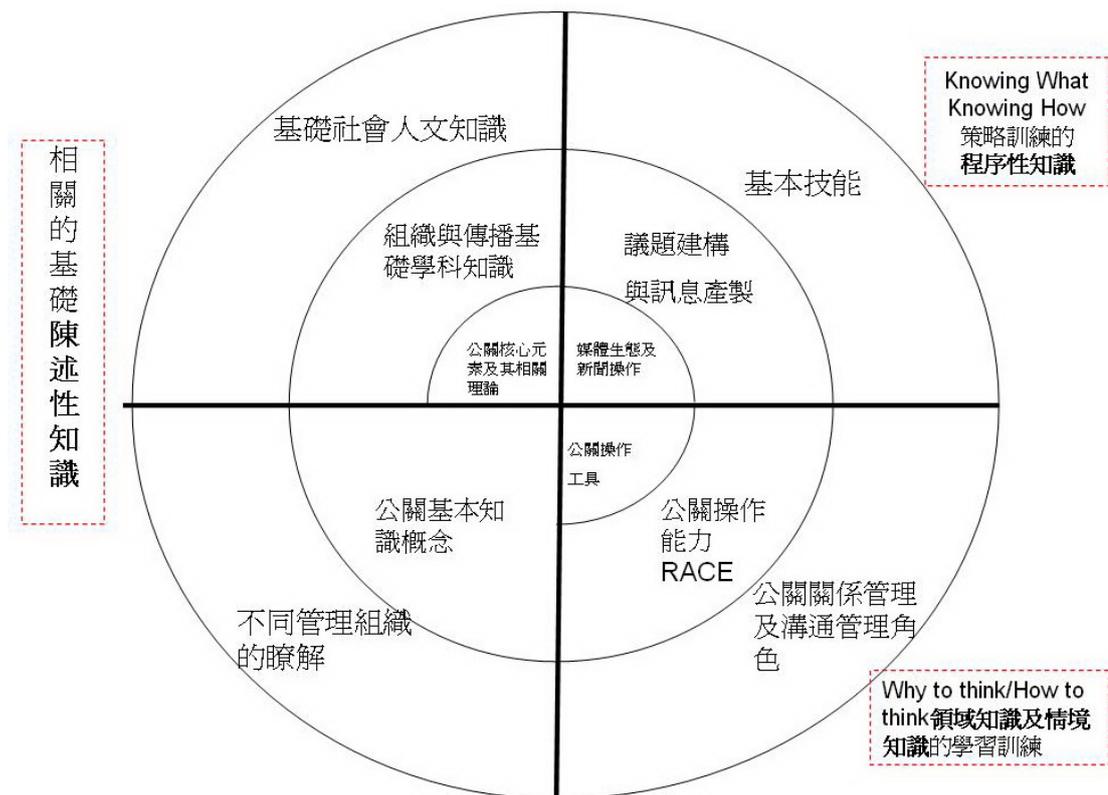


圖 8 公共關係教育知識構面圖

(資料來源：IPRA Gold Paper No.4，1982；臧國仁 1996；潘家慶 1996 及筆者整理)

圖 8 的思維係將第二章對公共關係教育文獻探討對於相關知識技能的整理，參考臧國仁的知識構面圖將相關知識做了四個象限的分類。可以從圖 8 看見筆者將陳述性知識置於左邊象限，程序類知識則置於右邊象限，而上下的分類則為一般類置上，越是具有特定領域性及情境性的知識則置於越下方。也就是左上方為基礎陳述性知識，左下方為領域陳述性知識，右上方為基礎程序性知識，右下方為領域程序性知識。為方便調查結果的整理，筆者將圖 8 編碼為下圖 9 以便分析工作進行。

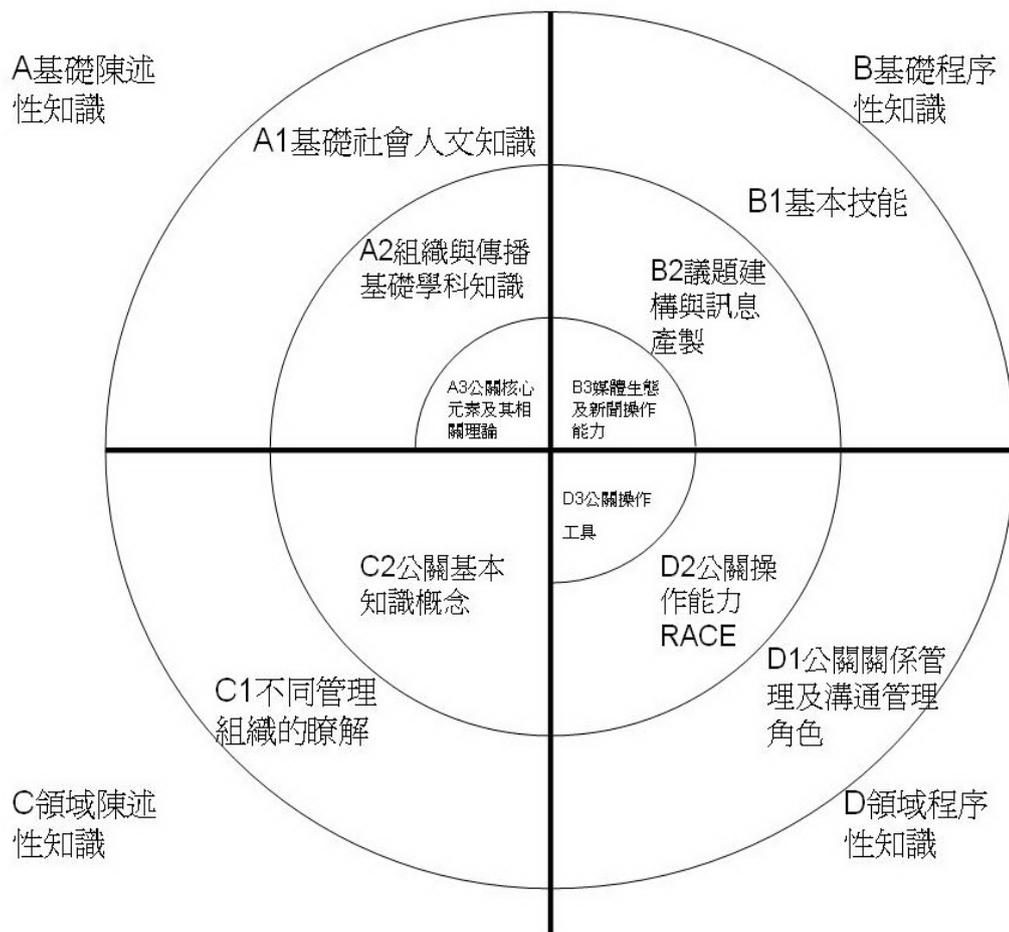


圖9 公共關係教育知識構面象限圖

(資料來源：筆者整理)

接下來，為方便對照整理以利分析，筆者將以下表 2 說明各知識類別中所指之知識內涵：

表 2 公共關係教育知識分類說明表

知識象限	知識類別	知識內涵	知識內涵例舉說明
A： 基礎陳述性知識	A1： 基礎社會人文知識	公關對於社會環境變遷及相關趨勢議題的關聯度高，故需具備多元基礎社會人文科學相關知識為基礎並隨時更新其議題變化	社會學、心理學、政治學、人文科學、自然科學、公共行政、法學、經濟學、統計學、會計學、
	A2：	公關為組織管理及溝	組織學、企管概論、行

	組織與傳播基礎學科知識	通傳播的整合學門，因此必須涵蓋學習其相關基本知識	銷學、人事管理、傳播理論、閱聽人研究、新聞學、廣告學、說服與民意
	A3：公關核心元素及其相關理論	公關管理、溝通說服、語藝及關係的相關理論知識	系統論、公關四模式、優異公關、賽局理論、議題管理、危機溝通、整合行銷、ELM、說服矩陣、效果層級、創新傳佈、關係理論、社會交換、框架理論
B：基礎程序性知識	B1：基本技能	研究方法、數位運用、語言、文字及口語溝通表達技巧、人際溝通技巧	研究及統計方法、民意測驗、語文能力(英文)、 <b>寫作技巧</b> 、演說及簡報技巧、電腦及網路等科技運用能力
	B2：議題建構與訊息產製	議題管理、閱聽人研究、溝通效果研究及訊息產製	對主要利益關係人及組織利害相關議題之研究分析及管理能力
	B3：媒體生態及新聞操作能力	新聞學、新聞寫作、媒體作業流程、媒體分析	媒體生態的瞭解、 <b>新聞議題產製過程的瞭解</b> 、議題及對媒體進行訊息傳遞的技能
C：領域陳述性知識	C1：不同管理組織的瞭解	民生消費、科技、醫療、金融、流通、政府部門、非營利組織	各個產業及組織的行業特性不同，其利益關係人及關連的社會知識都不相同,對公關的需求及公關操作的特性也有所不同
	C2：公關基本知識概念	公關定義、公關歷史、公關人員及公關公司的角色、公關工作涵蓋範疇、公關職業倫理	定義公關的角色與本質及社會趨勢對公關的影響、公關專業工作者的職責及專業生涯發展、公關及其他行業的實務道德與規範
D：領域程序性知識	D1：公關關係管理及溝通管理角色	組織不同利益關係人關係管理及不同溝通管理目的的內涵	媒體關係、員工關係、社區關係、股東關係、政府關係、企業形象、

			議題管理、行銷溝通、 危機管理
	D2： 公關操作能力 RACE	公關的研究分析、計劃發展、溝通執行及效益評估等四大操作能力	分析能力－綜合分析、 <b>問題解析</b> 、情境分析、 傳播對象分析、目標設定、 目標對象區隔、溝通與訊息策略及戰術擬定、 方案評估、方案執行、 測量活動有效性、 提出未來建議
	D3： 公關操作工具	公關溝通（各類媒材、各類內外部不同對象的溝通資訊撰寫能力、溝通工具的執行能力）	主管演講稿、公司簡介、 新聞稿、記者會、 產品上市發表會、展覽會、

### 三、 受訪者對公共關係核心知識技能的認知輪廓

相關受訪者對於公關的解讀及其所包含的核心知識是怎麼樣的面貌呢？受訪者的觀點跟第二章中過往公關學者對公關核心元素的定義及其所應具備的核心知識研究結果間有何異同呢？筆者整理出下表 3 做為比較分析的參考。

表 3 受訪者對「公共關係必備的核心知識與技能」之訪談內容整理

<p>己：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織</li> <li>● 公眾</li> <li>● 管理</li> <li>● 溝通</li> <li>● 議題</li> <li>● 新聞媒體</li> </ul> <p>※數位媒體</p>	<p>公共關係的定義是 3I：Influence、idea、insight。就是說要能發掘客戶的內涵，以有創意的策略，幫客戶發揮影響力。另外，筆者覺得 Message、議題、危機，這三者是公共關係最核心的知識技能。</p> <p>公共關係的職能可能會發生在公部門、民營部門、教育者等各個不太一樣的場域。所以所需的知識也會不同。</p> <p>覺得相關的重要知識技能應該有：企業管理、組織學、行為學、寫作能力、顧問相關 facilitating(技巧)、溝通技巧(聽、說、協商)、新聞學。現在數位媒體知識也很重要。寫作跟訊息的能力以及商學管理的知識是學校所學的優勢。</p>
<p>丁：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織</li> <li>● 溝通</li> <li>● 管理</li> <li>● 廣告行銷</li> <li>● 議題</li> <li>● 新聞媒體</li> </ul> <p>※視覺思維</p>	<p>開始覺得公共關係就是寫寫稿、媒體關係，之後就覺得應該把創意及視覺思維帶入。現在就對公共關係議題很重視。</p> <p>客戶關係管理很重要，讓客戶能夠很清楚知道背後的付出，他會更認同你的價值。</p>
<p>戊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 溝通</li> <li>● 新聞媒體</li> </ul>	<p>公共關係最重要的是語文能力跟新聞媒體知識技能。</p>
<p>丙</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織</li> <li>● 公眾</li> <li>● 管理</li> </ul>	<p>對公關的定義是：「審度天下大事，引領時代風騷」。所以對應知識有：研究方法判準的能力，對環境相關知識的基礎，對趨勢議題的掌握與敏銳度，以及對新聞媒體的瞭解才能趨動議題。</p> <p>公共關係人員對法律、政治的知識是必要</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行銷</li> <li>● 溝通</li> <li>● 議題</li> <li>● 新聞媒體</li> </ul>	<p>的。新聞學、心理學、政治學、行銷學、管理學、研究方法都是很重要的基礎知識。中文能力及訊息設計跟議題操作的能力是我的優勢</p>
<p>甲：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織</li> <li>● 公眾</li> <li>● 溝通</li> <li>● 管理</li> <li>● 行銷</li> <li>● 新聞</li> </ul>	<p>傳播理論、公共關係概論、研究調查方法是公共關係核心最重要的知識。另外，新聞學、心理學、政治學、行銷學、管理學、研究方法都是很重要的基礎知識。</p>
<p>乙：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織</li> <li>● 公眾</li> <li>● 管理/關係</li> <li>● 溝通</li> <li>● 新聞</li> </ul>	<p>公關的核心及知識是：組織與利益關係人的關係管理及溝通，從這個定義衍生的相關知識都很重要，傳播理論概念中的(SMCRE)是筆者認為最實用的核心知識概念。</p> <p>週邊知識則包括：行銷學、新聞學、企業概論、企業管理、組織行為、人事管理、社會學、政治學。學生比較少會去想到企業體內不同職掌，對於週邊知識他們是比較弱的。</p>

從上表 3 中可以發現，受訪者對於公關核心元素的概念與第二章圖 1 (2：11) 中黃懿慧等公關學者們所歸納公關核心元素包括：組織、公眾、溝通、管理、關係、行銷、議題、語藝、新聞媒體等元素的結論是大致相符的。但受訪者認為要能納入這些核心元素的公關必備知識又會是什麼呢？受訪者針對公關應該具備的核心知識所做的回答，筆者依表 1 的對比模式做了下表 4 的結果整理

表 4 受訪者對「公共關係核心知識與技能」之訪談內容整理統計

知識類別	核心知識技能	訪談引用
------	--------	------

A1： 基礎社會人文知識	3 甲乙丙	公共關係人員對 <b>法、政</b> 的知識是必要的~丙 週邊知識則包括：社會學、政治學~乙 <b>心理學、政治學</b> 都是很重要的基礎知識。~甲
A2： 組織與傳播基礎學科知識	4 甲乙丙己	<b>傳播理論</b> 是核心最重要的知識。 <b>新聞學、行銷學、管理學</b> 都是很重要的基礎知識。~甲 <b>傳播理論</b> 是筆者認為最實用的核心知識概念~乙 重要知識技能應該有： <b>企業管理、組織學、行為學</b> 對 <b>環境相關知識</b> 的基礎~丙 <b>企業管理、組織學、行為學</b> 等商學管理知識~己
A3： 公關核心元素及其相關理論	3 甲乙己	公關的核心及知識是： <b>組織與利益關係人的關係管理及溝通</b> ，從這個定義衍生的相關知識都很重要~乙 理論是策略的基礎，理論的教學有他的重要性~甲 <b>議題、危機</b> 是公共關係最核心的知識
B1： 基本技能	5 甲乙丙戊己	<b>研究調查方法</b> 是公共關係核心最重要的知識~甲 用人時會從，中、英文(聽讀說寫、溝通能力)~戊 現在 <b>數位媒體</b> 知識也很重要~己
B2： 議題建構與訊息產製	5 甲乙丙丁己	<b>議題</b> 是公共關係最核心的知識技能~己 對趨勢議題的掌握與敏銳度，以及對新聞媒體的瞭解才能趨動議題~丙 應該把 <b>創意及視覺思維</b> 帶入~丁
B3： 媒體生態及新聞操作能力	6 甲乙丙丁戊己	對 <b>新聞媒體</b> 的瞭解才能趨動議題~丙 公共關係最重要的是 <b>新聞媒體知識技能</b> ~戊
C1： 不同管理組織的瞭解	3 甲乙己	公共關係的職能可能會發生在公部門、民營部門等各個不太一樣的場域。所以所需的知識也會不同~己 利益關係人及傳播是核心，涵蓋了行銷、企業形象、危機議題，組織與利益關係人兩兩碰觸會產生不同課題~乙
C2： 公關基本知識概念	3 甲乙丁	<u>大一對於公共關係課程基礎概念的建立，如果有建立起學生的學習想法跟興趣，後面就沒問題，相反則學習效果就一路兵敗如山倒了~甲</u> <b>客戶關係管理</b> 很重要~丁
D1： 公關關係管理及溝通管理角色	3 甲乙己	學生比較少會去想到企業體內不同職掌，對於週邊知識他們是比較弱的~乙 <b>危機</b> 是公共關係最核心的知識技能~己
D2：	0	

公關操作能力 RACE		
D3：公關操作工具	0	

為方便瞭解受訪者對「公關必備核心知識技能」的看法樣貌，以下將表 3 中各知識類別的調查統計數字依圖 9 之「公共關係教育知識構面象限圖」以顏色深淺代表數字高低繪製成下圖 10。

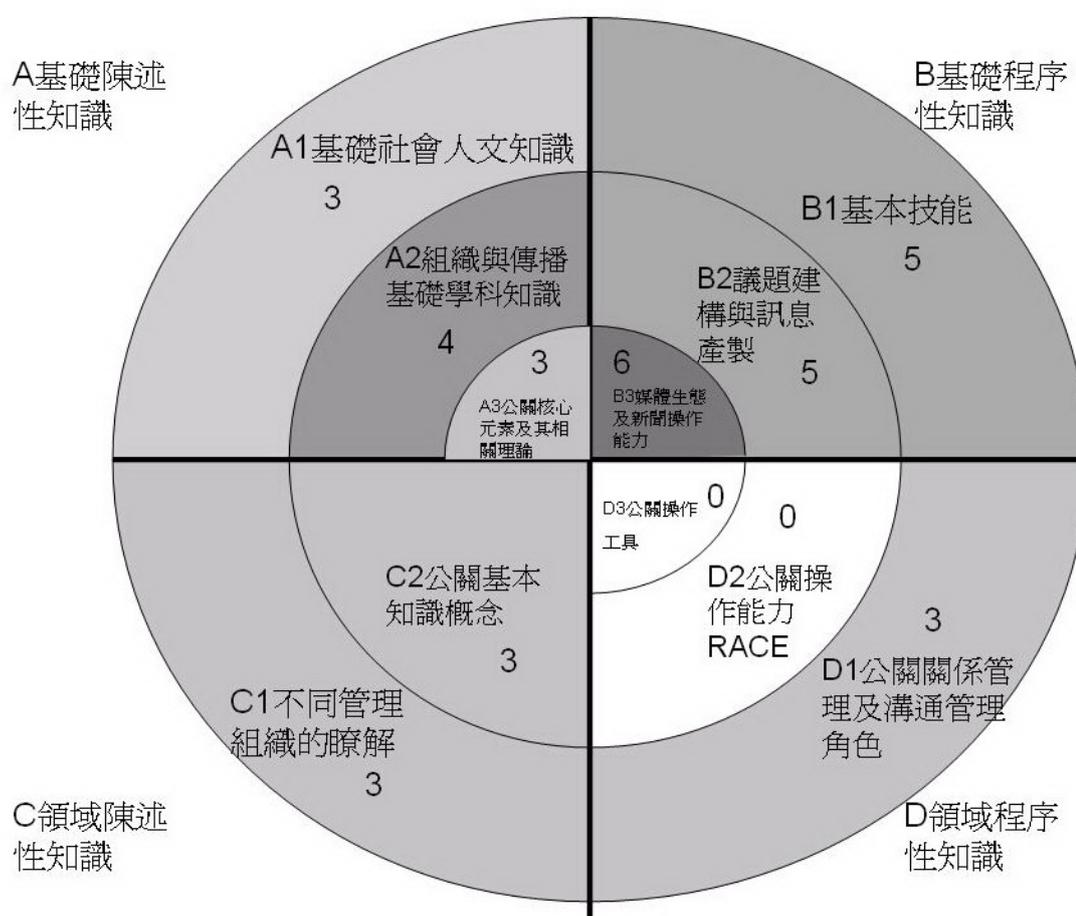


圖 10 受訪者認為公共關係必備的核心知識技能

(資料來源：筆者整理)

#### 四、 小結

觀察上述公關高階主管針對「公共關係必備的核心知識與技能」問題之訪談

結果，不難發現這些受訪者雖然沒有明確道出課程名稱，但對於公共關係教育的核心知識與技能都有一定的掌握。綜合其訪談結果，公共關係的核心知識與技能約可整理為四個大方向：**溝通傳播能力**（語言能力、掌握新聞媒體與議題趨勢能力、建構訊息能力）、**管理能力**（組織行為、商學、企管、行銷、客戶關係）、**策略創意能力**（視覺思維、廣告創意、策略創意）與**研究能力**（研究調查方法、民意調查）等。若對照文獻研究中臧國仁等人提出的知識架構，則可將前培育三項能力的課程：傳播、管理與創意相關概論或理論課程，歸類為「**陳述性知識**」；藉由歸納通則的方式，陳述這些知識領域運作的發展、邏輯及現況，也就是所謂的「**knowing what**」，帶領學生有進一步瞭解。至於「**研究能力**」，則屬於「**程序性知識**」，學院內開設的研究方法課程，可藉由介紹不同的研究方法與研究程序，讓同學瞭解資料蒐集的模式與法則，培養解釋資料的能力，即所謂的 **knowing how**。

另外，在前測問卷調查部份，受訪者對於必備公共關係核心知識的調查答案，基本上與高階主管的深度訪談相去不遠。獲得排名前六項的核心知識選擇，包括：公共關係理論、傳播學（理論）、行銷學、新聞學、管理學、溝通與說服理論等。而關於公共關係的必備技能，下面則為排名前六項的答案：企劃與策略、研究方法、公共關係寫作及新聞寫作、口語溝通及簡報技巧及活動策劃。

筆者比對從調查及訪談所獲得的研究資料，大致上學術研究資料與實務調查結果，兩者間對**必備知識**的看法是類近的，但較值得注意的是，**組織及商業管理知識是被較常提及的，媒體生態的知識及議題建構的知識是所有的受訪者都會提到而且獨立強調的**，而後者在 Schwartz 對實務界的研究結果中也有對新聞媒體溝通知識能力的反應，但在本研究中則**議題及議題建構**這個關鍵字則再三被提及與突顯。

此外，在管理學派相當重視的「**C1 對不同管理組織的瞭解**」、「**D1 公關關係管理及溝通管理**」及「**C2 公關基本知識概念**」的部份僅一半的兼任教師受訪者提及，推估其可能性也許認為是基本常識而沒有特別提到，也可能不認為那是教

育知識範疇而沒有提到，這留待下一節中繼續觀察。

另外，在關於技能方面，**研究方法、文字及口語表達溝通能力**是最常被受訪者提及的重要必備技能，特別是關於**寫作技巧**，無論是以公共關係寫作或新聞寫作不同的型式出現，受訪者都會圈選或提及，足見**文字及訊息表達的技能**在公共關係專業中的重要性。而**研究方法**不斷在深訪中出現則是因為，受訪者認為公共關係工作需要經常性的進行資訊收集及進行研究分析，良好的研究方法訓練基礎是策略形成的重要依據。

值得注意的是，前測中關於必備技能項目出現了諸如「企劃與策略」、「提案簡報技能」及「活動策劃」這三項實務技能，但六位公共關係資深實務主管在深訪的過程中都沒有人提到這些技能。究竟這些實務技能重不重要，是不是應該在大學公共關係教育中被強化訓練？下一節主題的討論剛好能銜接這個問題。



## 第二節 那些公共關係知識技能適合在學校學習？那些應該在職場學習？

在臧國仁的專家生手研究觀點，專家或說專業的養成，與領域有關的程序性和陳述性知識扮演了關鍵角色。但臧國仁更指出傳播教育中**情境知識**的重要性：『領域中的程序性知識可能才是決定勝負的關鍵！「怎麼做」的能力，以及在「特殊情境中」執行特定策略的本事，他認為傳播教育的目的無法也不該是訓練按部就班的程序，而是訓練學生如何在不同的情境中掌握瞭解情境、以及用理論來歸納出策略及處理方法的能力。』。

以臧國仁的論述來看在傳播教育之下的公共關係教育重點，應該教育學生有那些不同的公共關係領域知識及不同的溝通情境，而在這些情境下有那些公共關係程序知識技能可以運用，而相關的程序知識並不是學習如何發新聞稿或開記者會的 SOP，而是要把相關理論當做溝通或訊息策略用出來。

### 一、 受訪者對於公共關係教育在學與術的分工看法

在上一節中針對受訪者對於公關必備核心知識的看法做了整理，但發現相關的公關技能的程序知識是沒有被提及的，並且在公關領域知識跟公關情境知識的部份，答案強度也是比較弱的。因此，在本節中對於受訪者認為那些公關核心知識應該在大學教育中傳授？那些又是留待職場中學習的意見，將合併表 4 中的答案做為下表 5 的展現方式，以免答案有所遺漏。

表 5 「大學公關教育中所應傳遞的核心知識與技能」之訪談內容整理統計

知識類別	核心知識技能	應該在大學中學習	留待職場中學習	訪談引用
A1：	3			

基礎社會人文知識	甲乙丙			
A2：組織與傳播基礎學科知識	4 甲乙丙己			文傳的學生比較欠缺組織學及管理學的能力對於商學知識需要加強~己
A3：公關核心元素及其相關理論	3 甲乙己			理論是策略的基礎，理論的教學有他的重要性~甲
B1：基本技能	5 甲乙丙戊己			英文常常是們用人決定性的原因超過科系~戊
B2：議題建構與訊息產製	5 甲乙丙丁己			學生對社會議題關注力是低的。蒐集資訊及分析力應該要更好，應該在課程中多鼓勵把環境的問題拉進來，這不是等畢業進職場才教的~丁。 議題是 message，只是有時候被簡化在新聞寫作的部分~乙
B3：媒體生態及新聞操作能力	6 甲乙丙丁戊己			facebook 是 social media，是一個重要的數位媒體生態知識，學生應該要去了解~丁 新聞寫作表達能力，像倒金字塔及破題思考都很重要的。~乙
C1：不同管理組織的瞭解	3 甲乙己			
C2：公關基本知識概念	3 甲乙丁	1 丙		基本知識對執行力有幫助~丙
D1：公關關	3 甲乙		乙持保留態	公關管理與議題及利益關係人間的的分析報告能力很重要~乙

係管理 及溝通 管理角色	己		度	對學生來講去理解企業形象太早，難以模擬股東、董事長等的想法~乙
D2： 公關操作能力 RACE	0	5 甲乙丙丁己		教學重點不在 SOP 而是個案。不同個案的目的性、領域性及情境狀況都有不同判準。光是記者會因個案目的不同 SOP 的細節都不同，這應實務界來教~己 要有公關邏輯能轉換思考、並能理解運用傳播理論到公關思維中~乙 所謂的邏輯思考，是指在每堂課中老師應加強學生的研究分析能力~乙
D3： 公關操作工具	1 甲		-2 丙己 乙持保留態度	實務課程是必要的，例如公關策略課中在策略底下需要很多實務的東西去支持。要讓學生了解工具是做什麼的，自己要學會去組合用法~甲 人事物需要清楚了解，才談得上公共關係策略。所以筆者認為實務是沒法在學校教得來的~丙 知識是學校要教，技術到公司學，如何召開記者會、策劃報導。只會 Skill，知識不具備，會在這個工作上走一段辛苦的路~己 學生在校具備基礎的能力，畢業後業界有責任繼續指導甫踏入職場的大學生，以銜接正式工作的時期。學生是站在門外了解，與實際上 AE 所面臨的壓力和情境是截然不同的~乙。

從表 5 中得知，當再次詢問受訪者那些核心知識與技能應該在大學公關教育中傳遞？那些則在職場中訓練時，答案與表 2 出現了一些變化。增加的項目為「C2 公關基本知識概念」、「D3 公關操作工具」及「D2 公關操作能力 RACE」，特別是「D2 公關操作能力 RACE」增加了五個支持者；相反的，在「D3 公關操作工具」則多了兩個反對者及一個持保留態度者，另外「D1 公關關係管理及溝通管理」也多了一個持保留態度者。

因此若合併表 4 及表 5 的統計分析，並為方便瞭解受訪者對「大學公關教育應傳遞的公關核心知識技能」的看法樣貌，以下將以圖 11 做為結果呈現。其中，關於「D3 公關操作工具」雖呈現負分狀態，但仍以 0 分色系呈現，而關於「D1 公關關係管理及溝通管理」多了一個持保留態度者的部份則減少 0.5 分呈現。

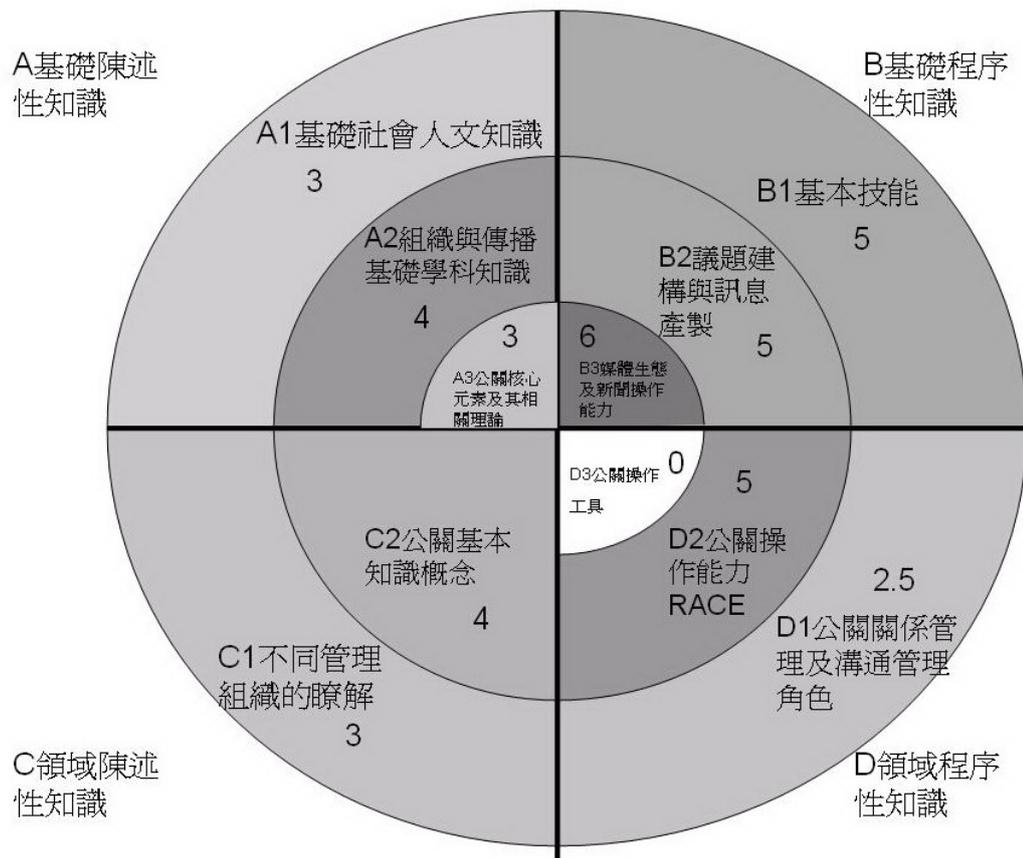


圖 11 受訪者認為大學公關教育應傳遞的核心知識技能

(資料來源：筆者整理)

## 二、 小結

在甲、乙、己，三個受訪者中，前兩者都在學校擔任業界老師多年，他們都提出了在學校目前都會趨向教學生技術操作課程的原因，來自學生未必正確的反應以及學校對實務訓練的期望。但他們都認為最真實的技術操作策略必須在實際情境中才能教，但甲受訪者仍認為必須教實務技能知識，但目的在於先前知識的建立而不是真正的操作技術，己受訪者則強調應以個案教學來協助學生瞭解不同

情境中的操作工具運用策略，盡量以各類公共關係個案情境來讓學生瞭解工具策略的多元性，而不是生硬的學習 SOP 操作程序。

受訪者對「哪些公共關係核心知識與技能應在學校或職場教」之訪談意見，可再次驗證公共關係的「學」與「術」可各司所長：關於「陳述性知識」的學理課程（傳播導論、公關概論）除了教導學生「knowing what」之外，也可以培養學生抽象思考、邏輯推理，以及洞察事物（即高階主管一再強調的 insight）的能力，上述能力都可以在學院之內完成。至於實務操作的部分，例如：如何辦一場記者會、從實務個案中學習、換位思考（揣摩別人的想法）等，受訪者認為可歸入職場培訓過程。

前面第一節中，受訪者已經提到那些是重要的公共關係核心知識，但偏向公共關係自身的技能部份提到不多，在本節的討論中，這一題的作答中提到較多公共關係實務操作技能課程的看法。但如果拿現有知識技能課程來對相關人做調查會有什麼樣的結果呢？

在這個部份的研究中，問卷調查的部份出現了跟 Schwartz 的調查一樣的答案自相矛盾情形，在問到那些公共關係知識技能應該在大學傳授時，答案跟第一部份的公共關係核心知識技能的答案是類似的；但問到那些知識技能是不需要在大學教，應該在實務工作中學習即可，出現的答案仍是跟前者應該在大學教一樣的答案。只不過答案偏向技能類，包括：提案技巧、活動策劃及策略企劃這些技能類選項，不過作答比例不高，推估這些答案跟受訪者本身在學校中並未受到相關訓練，卻仍能在職場中學習後有優異表現有關。但深訪的受訪者相關作答都沒有提到，僅其中丁受訪者提到，認為學生的企劃案的規格都一樣，但卻沒有真實的思考邏輯在其中，感覺像是套用的，認為這樣的技能學習是呆板沒意義的。

上述進行深訪的受訪者之回答，呼應了臧國仁的觀點，大學中的公共關係教育重點除了相關必備的「陳述性知識」及「程序性知識」之培養外，也應該要讓

學生知道公共關係有那些特定領域，以及會遭遇那些溝通情境。綜合高階主管的訪談，可歸納，或許身處較高的管理位階，高階主管對於「公共關係」領域的視野也較為開闊，提出與公關領域相關的「**領域知識**」與「**情境知識**」也更為頻繁。這些類別的知識並非與前述的「**陳述性知識**」或「**程序性知識**」截然二分，而是反映出高階主管積年累月的學術訓練與實務經驗，從中發展出來，對於公關教育更進一步的見解。基於關心公關產業的前景，以及新進人員的素質能力，他們提出的**邏輯、思考、洞察等能力**要求，雖非公關教育領域所獨有，但卻是成就優越公關的磐石根基，如同一名高階主管所言：「不但要讓學生瞭解工具，也要知道如何組合運用」，這也就是說，公共關係人員不但要能掌握不同的操作工具，也要隨機應變，在不同的溝通情境下，思考要運用何種思維，發展出哪一套企劃策略出來。這種思考與應變的訓練，同時存在於高等教育機構與職場中，藉由實際操作的機會，被引導與發展出來。換言之，公關的「學」與「術」彼此之間可相輔可成，修習公關課程的學生，除了瞭解企劃案有那些標準章節格式，知道如何用簡報軟體做提報，最重要的仍在於運用合適的思考邏輯，發展出有策略的企劃案出來（**理論是策略的基礎，理論的教學有他的重要性**）。「學」所提供的認識與入門，「術」所涵養的經驗值及人情世故，均可協助公關相關科系學生達成目標。

當然，情境與領域知識是變動的，工具的運用操作技巧也會隨之變動（沒有一體適用的 SOP，都要支撐回目的性。光是記者會的目的性也很多，到底是一個 internal 目的性還是危機的目的性的記者會都有不一樣的操作變化），所以學校不可能教標準答案，但可以教的是讓學生瞭解這樣的思維架構及必須不斷學習的態度，也要重視對環境議題的敏銳度以及主動分析型思考的習慣。

## 第三節 實務工作者對公共關係教育的認知與建議

筆者在研究目的當中便提到，提昇公共關係的專業發展有賴產學兩端的良好溝通互動，業者應支持學校課程教育的發展，更要支持相關科系學生進入就業市場具有本科優勢，但要能達成這個目的前，必須讓業者能對大學公共關係教育現況及其所培育的本科學生專業表現有所瞭解與肯定。

因此本研究特別針對實務工作者對大學教育的認知以及對本科學生任用及表現情形進行調查，企圖透過瞭解認知間的落差才能發展拉近彼此關係的具體作法。而為了擔心受訪者對大學公共關係教育現況完全不瞭解，也希望能從受訪者身上得到積極性建議，因此在受訪對象選擇過程即刻意挑選受訪者能盡量兼有業界資深背景及於相關科系兼任授課的對象，且擔心受訪者對大學公關教育現況瞭解不多，因此透過其對人員任用科系條件及對本科畢業員工及對本科實習生的表現進行調查，希望能加強提示受訪者對本科教育印象的反饋。

### 一、 實務工作者對公共關係本科生的看法

筆者在訪談過程發現，受訪者普遍對新聞系跟商學科系教育的認知印象超過公共關係教育的相關科系，推估這跟新聞及商學科系無論在系所數量及歷史都超過在台灣仍難以獨立設系且多依附於廣告系之下的公共關係教育有關。因此在人才任用方面仍以新聞科系及商學科系畢業且具英文實力者較受實務界歡迎（比較喜歡任用商學科系的，文傳的學生比較欠缺組織學及管理學的能力、公關公司外國客戶比較多，語言能力需較強。新聞系和英文能力都一樣重要）。

高階主管雖然對公關本科生並沒有任用上的優先性，甚至有受訪者直言他比

較喜歡雇用商院畢業生。但廣義而言，仍有為數可觀的傳播相關科系畢業生進入公關職場。這跟人才供應質量也並沒有這麼直接絕對能應付業者所需有部份關係。不過，公關業者對於支持公共關係本科教育發展仍是正面的，而在校任教的實務工作者會更支持本科教育，可見公共關係科系跟業界的教學合作關係對教育及就業的發展是有幫助的。至於前測的調查結果中，在表達意見的十九人中，僅有四人認為沒有明顯差異，大部分的受測者則認為本科系學生因為對於公關業有正確認知，企畫邏輯與公關工具的運用都有優勢，因此肯定這些本科生的能力與貢獻。這也就是說，無論是理論素養或實務表現，本科系生的水準仍受肯定。只是整體而言，因為設有公關科系或學程的學校太少，加上並非所有公關科系學生畢業後都進入公關相關職場領域，以致於受訪者的意見呈現較為分歧的狀態。

深訪的受訪者普遍鼓勵實習，甚至建議應該採用更積極的建教合作模式，但由於公司並沒有對實習生的科系設限，因此常常新聞及商學等其他科系申請實習的總人數比起公共關係本科還多。無論什麼科系，表現優異的實習生確實較有機會於畢業後正式留任該公司，但目前仍以修過公共關係課的新聞系所學生較多留任。當然，在校兼任授課的受訪者確實因為肯定自己學生的實力，而有較多進入該公司實習後留任正職工作的機會。

本科畢業的公共關係實務工作者怎麼看本科教育呢？從本科畢業的公共關係實務工作者的意見中可以看出來，相關課程無論是屬於「陳述性知識」範疇的「公關概論」，「傳播理論」，或是「程序性知識」的「資料蒐集與報告寫作」、「媒體觀察與研究」、「媒體分析」等研究課程，對其工作都有一定的幫助。很有意思的是，有一名實務工作者明確地提出「臺灣公關史」課程的必要性，認為瞭解公關產業的發展軌跡，有助於培養公關人員因應環境的能力，無形中呼應了前述部分高階主管的看法。他們認為，凡是培養邏輯思考與應變的課程，即培養「領域知識」與「情境知識」的課程，都應屬於公關教育的核心。此類史觀課程在公關教育的討論中雖然很少見，但卻對於未來公關教育課程的規劃，提供

了重要的參考依據。

至於公共關係實務工作者對公共關係本科生的意見呈現較為分歧的狀態，又是為什麼呢？究竟他們眼中的本科生又是什麼樣的形貌呢？『大學公共關係本科的同事，普遍來講較擅長執行層面的工作，對於媒體及活動的敏感度較高。老實說比較感受不出有特別的優勢。雖然比較懂得公共關係相關概念知識，但好像還是定義比較多是在跟媒體接觸、辦活動的感覺。』這樣偏向基本知識及技術層次知識的印象，顯示公關本科系生的整體表現，仍有加強空間，不被同事或同業認為具有很明顯的領先性，在某種程度上，也呼應了 Schwartz 的研究中，為何有出現「認為公共關係本科生自認為懂很多實則不然」的批評，某種程度代表目前大學公共關係本科教育上，或許仍有其缺失或應加強之處。下一小節將整理並討論受訪者對現有大學公共關係教育及課程安排上的意見。

## 二、 實務工作者對大學公共關係教育的建議

前面提到因為目前大學公共關係仍難獨立設系，若非在相關科系兼任授課的實務工作者，多半不瞭解大學公關教育現況，僅能表達對本科教育的支持態度(覺得公共關係不應該 under 廣告系，應該是偏商學或新聞)。因此本研究特別透過對擔任本科兼任老師的受訪者尋求對大學公關教育的意見。四個業界老師的受訪者都在訪談時提到，雖然授課多年，但學校從未對受訪者提出該課程的教學任務或目標，全由老師自己自由發揮，業界老師只好憑自己的經驗跟感覺來安排課程，下面來看受訪者們對這個議題有何看法跟建議：

表 6 高階主管對公共關係教育目標及課程結構的建議

<p>乙：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 課程目標及知識核心不清楚</li><li>● 課程與相關基礎知識的銜接性</li></ul>	<p>學校並沒有賦予所擔任的課的課程目標必須是怎麼樣。當我是新老師時，因為只看得出其他老師的課程大綱，並不了解那些課教到什麼程度。第一次開公共關係管理時其實就是在教公共關係</p>
--	--

<p>有問題</p>	<p>概論，這樣浪費資源其實對學生跟對老師跟學校都不太好。</p> <p>有些行銷公關課應該有行銷學當基礎，但學生還沒學完這門課要教他行銷公關，這樣會很難銜接。</p>
<p>甲：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公關概論課是核心關鍵</li> <li>● 公關概論課及公關學習地圖對學生的學習及發展有重大影響</li> </ul>	<p>學生會不會對公共關係課程興致盎然有系統去選修，主要是在大一對於公共關係課程基礎概念的建立，如果有建立起學生的學習想法跟興趣，後面就沒問題，相反則學習效果就一路兵敗如山倒了。lesson 1 的 map 很重要，對公共關係的學習動機及畢業職業選擇的情況差異就很大。</p>
<p>甲：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 課程架構應與核心知識技能做交叉檢視並以 KPI 驗收</li> </ul>	<p>我其實會看課程的結構開得是不是各個公共關係面向都包含了。所以學生上課前筆者會先了解他上過哪些課了。課不在多，而是有沒有把核心都教完。</p>

表 7 高階主管對公共關係教育課程內容的建議

<p>乙：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 善用業界老師增加學生對領域及情境知識的理解，提昇問題分析的能力</li> </ul>	<p>學校請業界老師，主要是希望讓學生了解現在外面發生了什麼事情、業界狀況、業界碰到問題如何分析及剖析。</p> <p>但實際上學生是站在門外了解，與實際上 AE 所面臨的壓力和情境是截然不同的</p>
<p>乙：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 議題與訊息及媒體的理論及知識對應課程比重不足</li> </ul>	<p>議題在新聞寫作是核心知識，除了是否能被媒體所報導之外，還包含它是不是能夠改變閱聽人行為，達成溝通的目的。<u>議題與訊息研究是公關核心知識，被簡化在新聞寫作課中是不夠的。</u></p>
<p>甲：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新聞素養、行銷學、企業概論</li> </ul>	<p>議題這個關鍵字在公共關係很重要，公共關係課開在新聞系時，因為他們有新</p>

<p>及組織學為不可或缺的核心基礎知識，但目前學校教育有所欠缺</p>	<p><b>聞素養訓練、對議題敏感度高</b>，所以教起來，學生比較跟得上妳在講什麼。</p> <p>但公關開在廣告系就沒有新聞議題這類課程，就會少了一個很重要的公共關係知識能力。；不過廣告系有上行銷，所以對商業概念會比較好一點。</p> <p>其實公關的核心元素有<b>組織</b>，但跟組織相關的知識學生是沒有的，所以要去教學生下策略時，學生沒有這塊基礎知識，所以變成<b>無法教企業公共關係</b>，但這又很重要。</p>
<p>甲：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理論是策略發展的核心知識</li> <li>● 操作工具是企劃與操作策略的應用知識</li> </ul>	<p><u>理論是策略的基礎，理論的教學有他的重要性。但實務課程也是必要的。</u></p> <p>例如規劃媒體策略跟行動策略時，需要很多實務的東西去支持。如果學生不知道有那些公共關係操作工具也是不行的。</p> <p>要讓學生了解工具是做什麼的，自己要學會去組合用法。</p>
<p>丁：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 授課教師應在課堂中強化學生對社會趨勢議題的關注及分析能力</li> </ul>	<p>學生對社會和議題關注力是低的跟社會有脫節，學生在蒐集資訊及分析力應該是要更好的。<u>老師應該在課程中多鼓勵把環境的問題拉進來，這不是等畢業進職場才教的。</u></p>
<p>丁：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對於數位媒體知識的教育不足</li> </ul>	<p>現在年輕人應該要很懂網路這些數位媒體，但他們會用 facebook 卻不會去思考 facebook 這樣的 social media 的發展意義與運用趨勢。</p>

表 8 高階主管對公共關係教育在教學上的建議

<p>乙：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應透過個案及互動教學，強化</li> </ul>	<p>所謂的邏輯思考，是指在每堂課中老師應加強學生的研究分析能力與習慣。</p>
---	--

學生的 RACE 能力	公關個案和公關策略課都可以用討論和實作互動方法去找出他們的邏輯問題點，用方法論去建構他們思考的模式與好習慣。
甲： ● 訓練學生能以理論做為工具運用策略的思維判斷能力	<u>理論是策略的基礎，理論的教學有他的重要性。操作工具的運用需要理論思維做基礎，要訓練學生學會這些互相扣連的邏輯與策略思考。</u>
丁： ● 引進及邀請業界老師加入課程發展，善用資源彌補專任教師資源的不足	<u>希望老師們要用引導式教學，系上要規劃產學合作計畫，也希望業界老師能多協助系上的課程規劃</u>

整理這一小節的訪談內容可以發現，就像研究者在第一章中提到的，雖然為了符合大學評鑑，各校系都交出了漂亮的教學目標及課程規劃報告，但實質上，老師仍是課程計劃的執行者，如果執行者對於課程目標、課程其他基礎配套資訊以及課程銜接等相關問題都不清楚或者不夠瞭解，那就白白浪費有限的課程資源了。有受訪者一再提到「基本功」的重要性，上「公關管理」時，其實是在重新上「公關概論」。唯有先將「陳述性知識」的磐石穩固住，接下來進一步的邏輯思考能力培養，才能讓學生往「領域知識」及「情境知識」（即 knowing why），也就是更高層級的知識架構邁進。也如同另一位受訪者所言，要先建立起學生的想法與興趣，若不如此學習效果則有如「兵敗如山倒」（公共關係課程基礎概念的建立很重要，如果有建立起學生的學習想法跟興趣，後面就沒問題，相反則學習效果就一路兵敗如山倒了）。這暗示了公共關係教育其實可以從培養「陳述性知識」與「程序性知識」開始，最後鼓勵學生以追求更高境界的「領域知識」及「情境知識」為目標。

除此之外，實習是本科生一個很重要的學習機會跟表現機會，這是學生能補

強其公關領域知識及情境知識的最佳學習課程機會。但學校是否讓學生清楚實習這門課的學習目標，而這門課除了學校之外，實習單位也是學生的任課老師，但老師是否被清楚的傳達實習這門課的任務呢？學校應要先對學生做實習前教育，學生要貼身實作，不要當自己是學生。在實習訓練上安排較多的媒體觀察及剖析、產業研究訓練等學校不容易做的學習，讓實習生除了專案執行之外，可較深入地瞭解除了學校課程外的『公共關係工作基本功』，以及『公共關係領域的專業培養』。另外實習教育，應該要讓實習生能夠完整體驗、參與過至少一次公共關係的 RACE 四大操作能力的訓練。從專案的提案前準備、前置規劃、公共關係活動執行、後續 follow up 的程序，在過程當中都應該了解該項工作的目的、重要性及意義。

## 本章小結

本章一共從三個面向來整理公共關係實務工作者對公共關係教育的意見。在第一節中，筆者想瞭解公共關係實務工作者對公共關係教育中應有的核心知識與技能的意見。大致上，學術研究資料與實務調查結果，兩者間對公共關係教育目標的看法是一致的，而對必備知識的看法是類近的，但較值得注意的是，組織及商業管理知識是被較常提及的，媒體生態的知識及議題建構的知識是所有的受訪者都會提到而且獨立強調的，而後者在 Schwartz 對實務界的研究結果中也有對新聞媒體溝通知識能力的反應，但在本研究中則議題及議題建構這個關鍵字則再三被提及與突顯。另外，在關於技能方面，研究方法、寫作技巧及語文能力是最常被受訪者提及的重要必備技能。

在第二節中，筆者企圖瞭解實務工作者對於那些公共關係知識技能應該在大學中完成？那些則留待職場中學習的意見。受訪者回答中完全回應了臧國仁的觀點，大學中的公共關係教育重點除了相關必備知識（「陳述性知識」及「程序性知識」）之外，應該要讓學生知道公共關係有那些特定領域（「領域知識」），

以及會遭遇那些溝通情境，當然也要瞭解公共關係有那些不同的操作工具，而這些不同的操作工具在不同的溝通情境下，要用什麼樣的思維發展出企劃策略出來（情境知識）。必須教實務技能知識，但目的在於先前知識的建立而不是真正的操作技術。應以個案教學來協助學生瞭解不同情境中的操作工具運用策略，盡量以各類公共關係個案情境來讓學生瞭解工具策略的多元性而不是生硬的學習 SOP 操作程序。

第三節第一部份希望瞭解公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的認知與建議。在認知部份，研究發現資深實務工作者對本科生並沒有任用的優先性，但業者對於支持公共關係本科教育發展仍是正面的，而在校任教的實務工作者會更支持本科教育，可見公共關係科系跟業界的教學合作關係對教育及就業的發展是有幫助的。本科畢業的公共關係實務工作者認為，相關課程對其工作仍有一定的幫助性，但學習地圖確實是不清楚的，而例如媒體研究及議題建構的知識技能及環境議題的訓練確實有所不足。目前公共關係本科生仍給予業者偏向基本知識及技術層次知識的印象，不被認為具有很明顯的領先性。

第三節第二部份是希望瞭解公共關係實務工作者對現有大學公共關係教育的建議。雖然為了符合大學評鑑，各校系都交出了漂亮的教學目標及課程規劃報告，但實質上，老師仍是課程計劃的執行者，顯然執行者對於課程目標、課程其他基礎配套資訊以及課程銜接等相關問題都不清楚或者不夠瞭解，所以白白浪費有限的課程資源以及業界老師對公共關係教育的付出。而學生的學習地圖也並未被做一個更好的規劃安排，學生無法掌握學習目標及學習策略。

## 第五章 結論與建議

在上一章的小結中，針對兩個主要的研究問題、從三個面向，整理了公共關係實務工作者對公共關係教育的意見。總結來說突顯了幾個課題：

一、組織及商業管理知識是被較常提及的，媒體生態的知識及議題建構的知識是所有的受訪者都會提到而且獨立強調的。研究方法、寫作技巧及語文能力是最常被受訪者提及的重要必備技能。

二、大學中的公共關係教育重點除了相關必備知識（「陳述性知識」及「程序性知識」）之外，應該要讓學生知道公共關係有那些**特定領域**（「領域知識」），以及會遭遇那些**溝通情境**。操作工具學習目的在於**先前知識的建立**而不是真正的**操作技術**。應以各類**公共關係個案情境**（**情境知識**）來讓學生瞭解**工具策略的多元性**而不是生硬的學習 SOP 操作程序。

三、公關本科生並未有就業優勢，但業者對於支持本科教育發展仍是正面的，而在校任教的實務工作者會更支持本科教育，可見公共關係科系跟業界的教學合作關係對教育及就業的發展是有幫助的。

四、公關課程目標、課程配套資訊以及課程銜接等相關問題都不清楚，所以白白浪費有限的課程資源以及業界老師對公共關係教育的付出。而學生的學習地圖也並未能被做一個更好的規劃安排，學生無法掌握學習目標及學習策略。

這樣的四個研究重點發現，乍看之下並沒有達成筆者原始積極發展公關產學雙向溝通的研究目的，因此筆者將整合前四章的所有研究歷程重點，整合個人實務經驗，提出下面幾個面向的建議。

# 第一節 公關核心知識技能如何清楚定位？

## 一、「議題建構、媒體研究及訊息產製」高分的背後思維

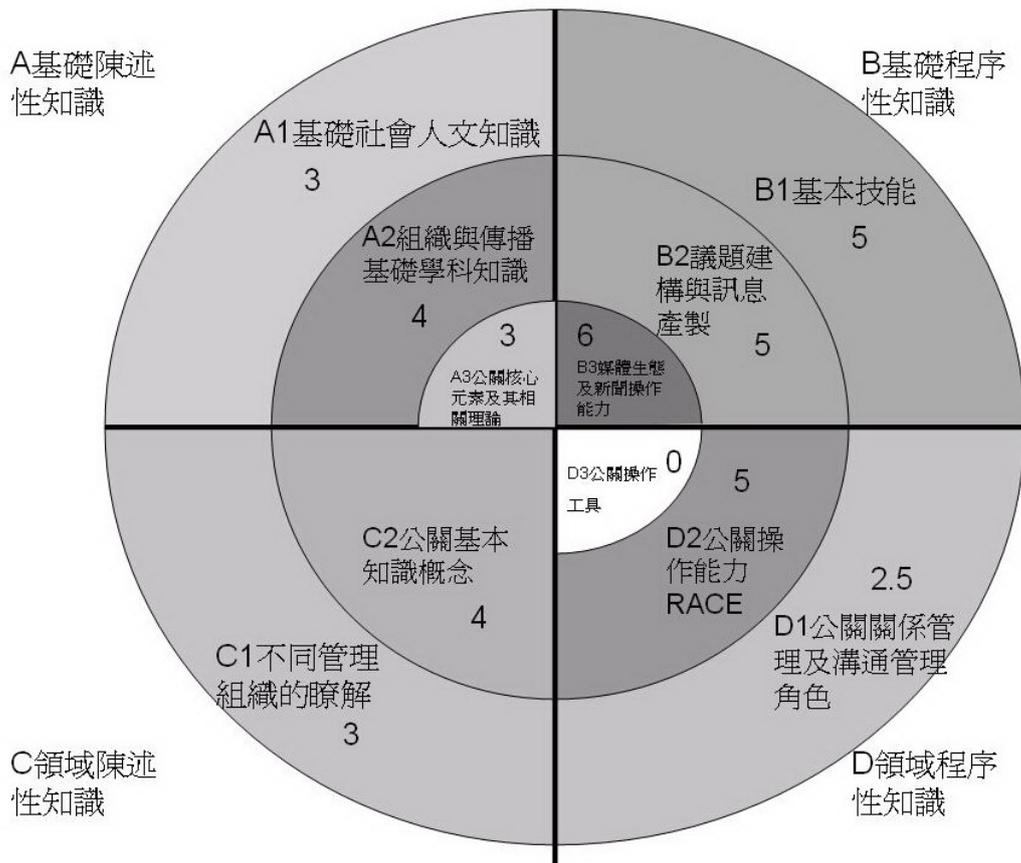


圖 11 受訪者認為大學公關教育應傳遞的核心知識技能

(資料來源：筆者整理)

B2 跟 B3 對包括筆者在內的所有公關實務工作者而言，其實 B2 就是「議題建構、媒體研究及訊息產製」，而 B3 指的就是 B2 的各類執行工具，因此公關實務工作者對於 B2、B3 的重視程度最高的結果，反應出「議題建構、媒體研究及訊息產製」是他們最重要也最重視的專業核心。也相對認為這就是公共關係教育最重要的知識類別。

而其中在訊息產製的媒體傳播環境中，因為新聞媒體對議題建構的影響最大，是以資深公關主管們會認為新聞系教育的本科訓練是最接近也最瞭解這個知識類別的，所以過往在人才聘用上會傾向於選擇新聞科系的學生是可以理解的。而呼應對這個知識類別的高度重視，屬於支撐議題建構及訊息產製基礎的 A2「傳播基礎學科知識」也相對得到很高的提及度。

## 二、 「公關操作能力 RACE」重要性的背後支撐

D2 是另一個被受訪者認為最重要的知識類別，而這代表的是什麼呢？D2 的內容是公關 RACE，指的是「研究分析與界定目標的能力、發展公關計劃的能力、溝通與執行公關計劃的能力、及監控成果並提出效益評估與未來建議的能力」。事實上，這幾乎就是公關實務工作人員每天的生活內容，受訪者如此高度重視這個選項，將它當做是公關核心知識能力類別也是可以理解的。

其實這項知識能力的內涵幾乎就是包含所有圖上的相關知識，能夠有策略的整合運用展現的能力。過往在業內會認為商管科系對研究統計及策略企劃的訓練比較到位，且對商業組織的理解度高，因此偏向選擇商管科系背景學生的原因在此。由於 D2 此項知識能力需要大量使用到研究方法及統計分析，並且需要良好的文字及表達能力，所以也帶出了 B1「基本技能」中所包含的知識類別的需要性而讓 B1 也獲得了較高的核心知識選項比重。

從上面四類知識的選項高，且相對 D1 及 D3 這兩個領域性及情境性高的程序知識相對得分不顯著而言，是否代表公關本科教育意義不高？且臧國仁認為領域及情境知識是本科教育重點的觀點不正確呢？筆者並不這麼認為！

## 三、 「公關核心知識理論」及「公關領域知識」是成功關鍵

受訪者無論其相關背景條件不同，都強調問題及目的分析還有策略邏輯訓練的重要性，而這些都要回歸到對公關目的或公關問題的正確認識，而 D1（公關關係管理及溝通管理角色）跟 C2（公關基本知識概念）正是支撐 D2 的很重要公

關基礎知識，這從 D1 跟 C2 這兩個選項都是由甲、乙二位資深業界老師，以及己這位擔任過企業內部公關工作的資深公關主管所提及可以突顯出其重要性。

同樣是上述這三位受訪者，也再三強調，**企劃的核心在策略，而理論是策略的基礎**，具理論思維的策略能力正是在公關行業內要能超越技術層次成為顧問的**重點**，是本科生超越其他非本科同事的**關鍵**。問題是，那些理論是公關的理論基礎呢？筆者及相關研究整理出 A3（公關核心元素及其相關理論）這個知識類目，正是要協助公關知識學習者掌握到成功關鍵。

最特別的是 D3（公關操作工具）這個選項，因為受訪者們都認為公關的情境性特質很高，無法在學校當中傳授教育，必須要在職場情境內才能理解判準，因此都反對在學校中教育，僅甲一位受訪者力排眾議，認為公關操作工具是公關企劃案的最後一哩，如果不知道有那些操作工具？如果不知道公關策略如何用進工具選擇策略中，則公關本科生的學習就有殘缺，少了臨門一腳的就業競爭力。

筆者完全贊同甲受訪者的觀點，但這確實有教育條件及資源的配合問題，因為解決操作工具的情境判準理解辦法，正是依賴業界師資及實習跟實作課程來配套學習。不過前題仍是需要前述所有核心知識的學習做基礎。下面筆者將就公關核心知識的學習做一結論建議，而關於與業界及業師之互動合作問題的建議留待下一小節討論。

#### 四、 小結

總結第二章的探討及本章第一節的討論，研究者針對公關核心知識提出幾點建議：

##### 一、公關核心定義、元素及其相關理論的重要性：

公共關係的定位在第二章中的相關研究文獻都說得很清楚，**公共關係的定義自始就是**：『「**組織**」及其「**公眾**」之間的「**溝通**」與「**關係**」的「**管理**」工作。而因為「**組織**」想跟不同「**公眾**」之間產生或改變「**關係**」（衝突、競爭、對立）

狀態，或者說想對不同公眾達成不同的「**管理**」目的（銷售、向心力、支持行為、倡議），因此以「**溝通說服**」、「**語藝**」、「**議題框架**」等不同的傳播理論來協助達成組織的「**管理**」目標效果」。行銷溝通是管理目的其中一種而不是全部；學新聞與議題是為了協助改變組織與特定公眾的關係而不是直接叫記者來當公關就可以解決。

有一種動物叫四不像，牠的尾巴似馬而非馬、蹄子似牛而非牛、角似鹿而非鹿、頸子似駱駝而非駱駝，因此，人們給它取了一個恰當的名字—四不像。公關不是新聞、也不是廣告行銷，公關就是公關。**公共關係學門具有跨學門整合管理及溝通傳播知識的特質、公關工作具有整合知識及行動的特質，是公共關係天生的特色而不是問題。**公共關係不管學或術兩端都必須重視並發揮自身的定位與核心理論知識，這樣才能在學校跟社會上都受到重視。

## 二、公關教育核心知識的安排與 **KPI** 檢視指標

由於公共關係工作的核心是溝通，因此被歸位在傳播學院中，既然是以傳播為核心，筆者就以拉斯威爾(Lasswell, 1948)的傳播過程公式 **SMCRE** 來拆解公關的核心知識。拉斯威爾的 **SMCRE** 分別指的是 **Sender** 訊息傳播發送者，企圖對目標訊息接收者 **Receiver**，透過適當的傳播管道 **Channel**，傳遞訊息 **Message**，希望能達成目標效果 **Effect**。所以公關溝通的 **SMCRE** 模型就是，**組織 (sender)** 希望對其目標**公眾 (receiver)** 達成相關的**關係改變**的目的 (effect)，因此研究能達成影響目標公眾的**訊息 (message)** 透過合適的**溝通 (channel)** 來進行溝通傳播的工作。

傳播教育不可能只研究溝通管道及訊息而不研究其他傳播元素。所以公關核心元素既然能呼應傳播核心元素，那麼各公關核心元素所對應的知識技能就當然是公關教育的核心知識技能，而各核心知識技能就必須要在課程目標中被達成，而各項課程就必須以這些核心知識元素做為 **KPI** 的檢視指標。

所以筆者歸納公關教育的核心知識架構就是，在基礎社會人文知識及基本技能的基礎上，從公關概論為起點，學習公關 SMCRE 的相關知識技能，並以 RACE 做為學習成果的展現。為方便檢視及學習層次的安排，筆者修正前四章相關研究的圖表成下圖 12，做為公關教育的參考，各類目知識的對應說明及參考課程則參見第四章（4：43）所整理之表 2 的內容：

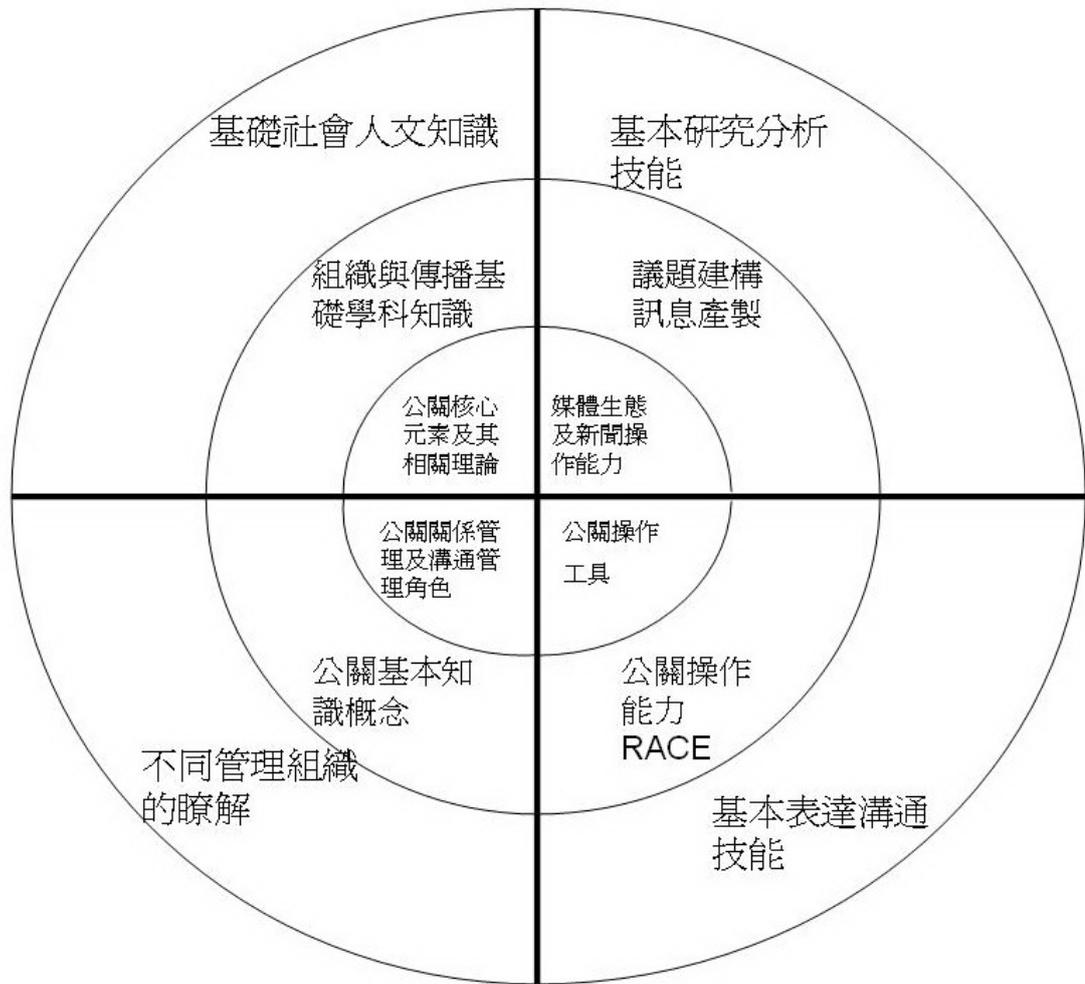


圖 12 大學公關教育核心知識技能學習圖

(資料來源：筆者整理)

## 第二節 對公關教育的建議

前一章中關於受訪者對公關本科生的任用情形的調查中發現，公關本科生並未有就業優勢，但業者對於支持本科教育發展仍是正面的，而在校任教的實務工作者會更支持本科教育，可見公共關係科系跟業界的教學合作關係對教育及就業的發展是有幫助的。針對上面這段研究發現，我們來反思兩個問題，第一是業者為什麼願意支持本科教育發展？第二是業者為什麼願意到本科學校內任教？

一個行業的專業發展及其社會正當性，能夠有對應的學門跟科系在學術領域內存在著，對這個行業的從業人員而言絕對是一種非常崇高的正面社會意義。或許行業本身未必能立即或直接從學校教育受惠，但對於對應的本科教育的正向發展一定是支持的。雖然傳播產業未必能或未必適合如同醫師、律師一般有科系及證照的從業配套管理，但多數傳播產業工作者心中仍是羨慕這樣的專業社會地位，所以不可能坐視本身專業的對應學科在學校勢微甚至滅絕。

而什麼樣的原因讓業者願意到科系內任教呢？筆者跟受訪者們交換對這個題目的意見，大家的看法相當一致。業師們大多認為，支持本科教育當然是一部份原因，但教學相長的收穫才是支撐業師一直教下去的主要動力。因為業師們多半不是本科碩博士，公關這項專業是進入職場後從做中學發展出來的領域經驗知識。而為了到校授課並配合學期進度，促使業師必須有系統的整理過去憑藉經驗累積的默識。同時為了能有效教學並銜接學生的相關學習，業師反而開始大量閱讀公關本科理論書籍及研究論文。這些為了教書的自我提昇學習，更反饋到公司內的員工教育訓練上的提昇。也就是說，業師覺得透過公關學術及教學的刺激提昇了自身及公司教育訓練的成長。

而因為教學動機強烈且積極，因此業師多半花在研究學生的學習反應上的時間遠超過上課鐘點，對學生的表現情形熟悉度很高，曾有同事開玩笑跟筆者說當筆者的學生比當同事還幸福，可以分到筆者比較多的關注時間。因此，業師多半對自己學生的表現滿意並且願意任用的調查結果也就不難理解了。就像乙受訪者

說的，雖然學校跟公司實務情境有很大的差距，不過老師還是把自己的學生當新進同事一樣在訓練。

但這並不代表業師對現有的教育環境是滿意的，受訪的業師們認為，任教學校的公關課程目標、課程其他基礎配套資訊以及課程銜接等相關問題都不清楚，所以白白浪費有限的課程資源以及業界老師對公共關係教育的付出。而學生的學習地圖也並未能被做一個更好的規劃安排，學生無法掌握學習目標及學習策略。這些受訪者都在台灣主要的公共關係教育本科學校任教，且平均超過五年以上的教學年資，仍有這樣的意見，那就不知道教育部高等教育評鑑為什麼能讓所有的相關科系通過評鑑了。

筆者參考受訪者意見及本身教學經驗提出下面幾點建議：

### 一、對公共關係教育目標、課程結構及課程任務要有明確的管理指標

教師群是一個團隊，這個團隊要共同合作培育出專業人才，因此團隊中每一個成員都應該要有明確的任務跟績效指標。上一節中，筆者雖然提出了做為教育參考的核心知識圖及對應知識內容。但這仍需要教師群團隊的理解並配合執行。

這個規劃並不只是讓教師群理解，也要讓學習者知道，就像受訪業師說的：『公關概論課是核心關鍵！公關概論課及公關學習地圖對學生的學習及發展有重大影響』。

### 二、善用業界師資強化領域知識及情境知識的學習

業界老師是補強公關教育在領域及情境知識理解不足的助力，有助提昇學生問題分析的能力。同時也可由業師強化學生對社會趨勢議題的關注及分析能力。但這仍要學生先完成相關基礎知識及理論訓練課程，不要浪費業師的資源重覆基礎教育的授課。業界老師也是教學團隊的成員，課程發展會議應該邀請業師一同參加，而不是放任自由發展，這樣對業師跟學生都很不尊重也很不公平。

### 三、強化實習教育補足公關操作工具的認識

實習是展現本科生專業實力給業者瞭解的好機會，有助於業界對本科的任用支持。許多相關科系在教育評鑑中說業者對實習不支持，但相反的，依筆者的經驗，目前學校多半對實習教育不是視為燙手山芋，就是消極以對，這跟業者間怎麼可能有良性互動循環。除了業師之外，實習同學的實習輔導員也是另一種業師，學校應該將實習視同學校教育的一部份，給予實習單位明確的學習目標說明，才能善用業界資源。

### 四、鼓勵學生參與畢業實作課程及校外競賽

目前財團法人公關基金會及台灣廣告主協會每年都會針對相關科系舉辦提案競賽，同學透過老師的指導，透過競賽的過程，紮實的檢視了公關 RACE 的功力。根據筆者多年來擔任這兩項競賽評審工作的觀察，從各主要科系在比賽的企劃案作品中已看出年年都在進步，評審們認為同學欠缺議題研究能力及公關操作工具的認識等缺點年年都有改善，每年參賽同學都會觀摩過往得獎作品及請教參賽指導老師及學長姐，是非常好的實作練習以及實力檢測的良性循環。

另外，各主要科系都有畢展，公關本科畢展必須找到業主讓同學從企劃到執行完成，這對同學是另一種很紮實的實際操演及展現所學的實作課程訓練。上述兩類實作課程，無論協辦企業或專業評審都給了同學許多協助與指導，這對同學而言就是另一種除了實習之外的校外業師課程，學校應給予更高的重視與支持，甚或將成績列入教育評鑑指標。

### 五、面對科系現況補足核心知識教育

受訪者及相關學者都曾經提到，由於台灣公共關係核心課程多納入廣告系之下，因此在媒體生態、議題建構的課程訓練是欠缺的，學生的新聞敏銳度跟寫作能力就會相對不足。企業概論及組織學是不可或缺的核心基礎知識，但目前學校教育安排也有所欠缺。前面提過，專任教師沒有實務經驗的問題可以由業師跟業

者來協助補足，而設系的問題就不是業師或業者能改變的，但這是一個非常嚴重的核心知識教育欠缺的問題，因此課程管理者仍應正視這個問題設法解決。

## 結語

筆者為了關心公共關係的專業發展，一方面對公共關係學術及教育進行研究，一方面也投入教育行列親身瞭解公共關係教育環境的現況。筆者經常性參與國際間的公關學術及產業活動，認為台灣的公共關係從業者對於公關教育的認同及支持度並不低於先進的歐美國家及鄰近的中國及香港。但筆者認為業者的積極度是高過學校的，學校並未充份善用業者的支持度。

就像前面說到，筆者認為接觸公關學術研究及公關教育的過程，自身所獲得的專業學習收穫遠超過原先所預期，對本科生的教育應該也有不小貢獻。筆者很願意分享這樣的正面經驗，讓更多業者願意投入協助公關教育發展。但這些正面經驗其實是筆者自己主動走進公關學術教育圈才知道的，期待公關教育的教師及管理者能用更積極開放的態度與業界接觸及合作，相信這將使彼此在教育及社會領域都贏取所應得的專業認同與尊敬。

### 第三節 研究限制與未來研究建議

關於公共關係的教育目標及課程內涵牽涉到許多不同的利益關係人所形成的變動系統，每一類利益關係人的變化都會影響到整個公共關係教育的發展。在筆者的研究過程中就發現到這些利益關係人至少包括了：公共關係業者（公關公司經營者、公關公司從業人員跟企業組織內的公關主管及公關人員）、公共關係核心課程教師（專任教師及兼任業師）、公共關係課程所屬的科系主管（課程委員、系主任、院長甚或校長）、公共關係在學學生（本系學生及他系學程學生）、公共關係本科畢業生及高等教育評鑑委員（對於本類系所的評鑑標準召集人、評鑑執行委員）等。

筆者所關心的是整體公共關係發展在社會地位提昇上的總體性課題而從公共關係教育的面向切入研究，但僅是公共關係課程這個子系統課題就已涉及如此龐大的利益關係人體系都會對公共關係課程帶來影響。

#### 一、研究限制

本研究在深訪調查中所選擇的四位業師受訪者主要為輔大廣告系及世新公廣系的兼任業師，雖說業師的資歷及這兩個學校有一定的代表性，但因樣本數不多且分為兩個學校，是否就能代表總體科系現象仍值得討論，筆者認為在資訊取得的多元性及飽滿度仍有所不足。在研究條件許可的情形下至少仍應將台灣目前提供相關課程的八所左右的主要科系中的類似業師對象納入訪談調查。

在非業師受訪者部份僅有兩位，就算將三位公關公司經營者的業師納入也僅五位，雖然此五位受訪者所管理的公關公司在台灣已極具代表性，但若至少將台灣經營規模前十名的公關公司經營者都納入調查對象範圍，應可讓產業意見的部份可以更多元。

同時，或許受訪者職級普遍較高公司規模較大，距離第一線同事的接觸較不親近，也非擔任人事主管，因此受訪者對公司新進同事畢業科系的認知已較為模糊，無法更精確獲得受訪者對不同科系畢業生表現差異的資訊。在訪談時應邀請人事主管或一線主管陪同進行並事先書面調查其人事任用情況，對科系畢業生發展的參考資訊或許會更有數據性的應用價值。

當然，六位受訪者工作忙碌，因此訪談時間無法進行太久，對於獲得飽荷的訪談資訊也相形不足。而基於上述相關原因，在進行核心知識及課程的討論時，無法觸及更多更深入的課題，例如在「不同管理組織的瞭解」及「公關關係管理及溝通管理」這兩個的課題上如能有更多的對話及討論，應該能有更多有意義的參考資訊產出。

## 二、未來研究建議

從過去有限的研究文獻中可以發現，此類研究多為公關學者針對科系課程現況進行偏向內容檢視型分析，筆者認為這樣的研究結果對公共關係教育的實質影響顯然不大。關於公共關係的教育目標及課程內涵牽涉到許多不同的利益關係人所形成的變動系統，這些利益關係人包括：公關業者、公關課程教師、公關教育所屬的科系主管、本科在學學生、本科畢業生及高等教育評鑑委員等。每一類利益關係人的變化都會影響到整個公共關係教育的發展。

筆者曾經在早期（2004）的研究中也做過歐美學者的這類課程名稱型的內容研究，但因為筆者有業師的身份，又碰到 2006 開始的系所評鑑，雖然研究並不成熟也缺失很明顯，仍然能發揮到影響相關系所對該份研究的重視而進行相對應的調整。可見系內教師未必有影響系內課程計劃的力量，但評鑑單位對校、院、系的意見卻能產生立即性的大改變。當然改變未必都是正面的，某技術大學的相

關科系的主任就曾向筆者抱怨，評鑑委員的遴選方式未必客觀公允，但其意見卻嚴重影響到系上的課程目標及課程安排，讓他反思究竟是認真的系上教師群的規劃比較正確還是這些非本科教授及非本科業者的評鑑委員的意見比較適當？

筆者認為系統性的問題或許用系統的互相影響牽動性來研究可能有不同的效果。因此，下面將以公共關係教育利益關係人的互相影響效果的思維，針對未來可以繼續發揮影響力的研究方向提出幾點建議：

#### （一）從高等教育評鑑的面向切入

高教評鑑將於 2011 年進入第二波輪次的評鑑工作，在第一波段中把重點放在系所是否訂有教學目標及目標達成所需投入的相關資源是否齊備的面向上。第二波段的重點將以「學生基本能力及專業能力指標的制訂與執行情形」做為評鑑效標。系所課程是否與上述效標做總體性的規劃與效益評估將會是未來三年的重要課題。

某種程度上，第二波段的重點與筆者在本研究第四章中所提出相關科系的課程規劃應與學生的核心知識能力扣連並進行指標評估的建議是一致的。所以本研究在研究樣本及研究深度等相關研究限制上的缺失應可以在提出研究方法上的改善後立即繼續發展，可主動提供做為評鑑單位的參考，也可協助相關科系在面對新一波的評鑑時，順勢發展出更好的公共關係教育與課程環境。

反過來，單一科系面對評鑑委員時是弱勢的，不管評鑑意見是否客觀公允跟適用性都必須接受；但是，如果所有受評科系的共同意見是否應該可以形成對評鑑單位的不適當之處提出反制壓力呢？所以筆者認為應可朝相關科系在評鑑過程中所遭遇的相關課題進行相關研究。如果評鑑單位認為學校教育應對學生有量身訂做的專業服務思維，那評鑑也應對科系學程的差異性有合宜的評鑑作法。

## （二）從公關業者的面向切入

前面曾經提到，受訪的業師對於投入學校教育的工作都相當熱衷，也認為教學工作有益於其自身對公關學術理論研究的精進並提昇所屬公司的教育訓練思維。受訪者也提到過去對公關偏向做中學，任教之後才正視並研讀公關學理書籍，並轉向支持本科正統教育。某種程度上這代表著，公關業者也未必都瞭解公關核心知識的發展歷程是什麼？更不用說公關業者未必瞭解公關教育到底在教些什麼？

過去的研究者或因年齡與資歷或不瞭解公關業界生態，並不會想到也不敢去挑戰這些面向的問題，但筆者認為研究公關業者甚至包括組織內的公關人員，如何建構其公關知識？如何進行在職教育？是否瞭解公關學術研究的課題面向趨勢？都會是挑戰業者面對其不足，進而強化與學界的合作積極度的好題目。

## （三）從公共關係教育所屬的科系切入

公共關係教育應歸於那個學院、那個科系或單獨成系的問題在國際間至少討論了半個世紀以上。在劉建順老師對中美公共關係課程的比較研究中也指出，台灣的公共關係教育多半放在廣告系之下會有核心知識能力訓練上的問題。劉建順提出欠缺議題建構及媒體素養跟寫作方面的缺失問題，與本研究中的相關結果是一致的。但這樣的缺失現象至少發生已有十年以上的時間，因為設系的問題如果存在就不容易解決這些核心知識課程不足的問題。

筆者建議應該對公共關係課程召集人、核心課程教師及所屬科系主任進行建議型研究，瞭解其對此一問題的認知態度及解決建議，適逢第二波高教評鑑將要衝撞核心知識能力的學習成效指標，此時研究這個課題或許將對公共關係教育的發展有很根本性的助益。筆者認為公共關係的傳播溝通本質與廣告行銷有相當大的差異性，需要的師資跟招收的學生特質也會有很大的差異。若無法利用評鑑壓

力順勢進行相關研究改變現況，則惡性循環甚至滅系、滅學程的問題一定會發生的。

另外本次調查對象僅針對台北地區進行調查，事實上目前中、港地區的公關教育界相當積極活躍，並把台灣的公關教育發展視為很有代表性的比較，我們還在擔憂台灣的公關教育問題，人家卻以我們為參考對象，或許在未來可針對中港台的公關教育課題進行比較性研究，對於區域間公關教育的發展交流當然能有所助益，但也是一種以外部的觀點來強化自我存在地位的研究效果。

總之，公共關係的系統影響性很特殊，未來無論研究或發展，都應朝向系統交錯性影響的做法取代單一的研究或做法，才能產生正向的發展效果。期待未來的其他後續研究，筆者也將朝此方向繼續努力。

註

註 1：2004 年，因筆者被質疑公關是學不是術，以及被質問公關的學術地位，因此求教公關學者孫秀蕙。

註 2：2006 年，筆者因與張在山及鍾榮凱兩位世新公關創系老師同任公關基金會董事，因此有機會就教兩位資深公關教師。

註 3、註 4：2009 年筆者與 James E.Grunig、Larissa Grunig 兩位教授一同參加香港浸會大學所主辦的公關學術研討會，有幸於會期中求教兩位學者。

# 參考書目

## 一、中文部份

- 李湘君(1996)。〈21世紀世界公關教育之挑戰〉，《公關雜誌》，16:37-40。
- 李湘君(2004)。《當代公共關係》。台北：亞太。
- 沈介文(2002)。〈公關人員對專業核心能力認知之研究〉《新聞學研究》。72:119-145
- 呂之蕙(2006)。〈台灣公共關係道德教育的初探研究〉。《傳播與管理研究》，6(1):101-130。
- 吳宜蓁(1995)〈美國公關教育之定位與課程規劃〉《公關雜誌》，8:34-40
- 吳宜蓁(2002)。〈台灣公共關係教育之現況分析〉，《通訊》，32:37-39。
- 政大新聞系(1995)。〈傳播學門現況與發展研討會記錄〉
- 孫秀蕙(1997)。《公共關係：理論、策略與研究實例》。台北：正中。
- 孫秀蕙(2007)。〈變動中的媒體環境對於公關教育課程規劃的影響〉，《台灣廣告教育》。145-170
- 翁秀琪(1997)。〈對台灣「傳播學正當性危機」的一些想法〉，《新聞學研究》，54:1-2。
- 翁秀琪(2001)。〈台灣傳播教育的回顧與願景〉《新聞學研究》。69期
- 翁秀琪(2004)。〈台灣傳播教育的回顧與願景〉，《台灣傳播學的想像》。85-111
- 國科會(1986)。〈新聞與大眾傳播學〉〈學門規劃資料〉
- 陳世敏(1999)。〈傳播學自筆者的(再)發現〉《新聞學研究》。59:133-137
- 陳世敏(2000)。〈傳播學入門科目的現實與理想〉《新聞學研究》。65期
- 陳韜文(1999)。〈傳播教育的知識結構問題〉《新聞學研究》。59:137-143
- 陳百齡(2004)。〈從國科會傳播專題計畫提案看學門發展生態〉。《新聞學研究》。67期
- 黃懿慧(1999)。西方公共關係理論學派之探討--90年代理論典範的競爭與辯論。廣告學研究，12，1-37。
- 黃懿慧(2002)。〈90年代台灣公共關係研究之探討—版圖發展、變化與趨勢〉。《新聞學研究》67:51-86。
- 黃懿慧(2004)。〈台灣公共關係學門及研究〉，《台灣傳播學的想像》。442-478
- 張在山(1997)。〈大起大落的台灣公共關係—台灣公關史〉，《公關雜誌》，19:19-22。
- 張在山.吳宜蓁(1998)〈公關教育專題〉〈公關雜誌〉27期
- 張在山(2004)。《公共關係學》。台北：五南。

- 須文蔚、陳世敏 (1996)。〈傳播學發展現況〉。《新聞學研究》。53: 9-37。
- 馮建三編(2005)。〈自反縮不縮? : 新聞系七十年〉台北: 政大新聞系
- 趙雅麗 (2005)。〈認識的困境與結構: 傳播學門之自筆者認同的病理學還原探索〉〈新聞學研究〉。84:119-161
- 潘家慶、羅文輝、臧國仁 (1994)。〈21 世紀傳播核心課程前程規劃報告〉
- 潘家慶、羅文輝、臧國仁 (1996)。〈傳播教育核心課程規劃〉,《新聞學研究》, 53: 85-106。
- 臧國仁、鍾蔚文 (1997)。〈框架概念與公共關係策略〉,《廣告學研究》, 9: 99-130。
- 臧國仁 (2001)。〈公共關係研究的內涵與展望〉,《廣告學研究》, 17: 1-20。
- 臧國仁/方念萱(2003)。〈筆者們需要新的新聞傳播理論〉,《新聞學研究》。台北: 國立政治大學新聞研究所。
- 賴祥蔚 (2004) 。〈公共關係學想像: 社群主義觀點〉《新聞學研究》。80 期
- 鍾蔚文、臧國仁 (1994)。〈記者如何問問題〉,《新聞學與術的對話》。台北: 國立政治大學新聞研究所。
- 鍾蔚文、臧國仁、陳百齡 (1996)。〈傳播教育應該教些什麼〉,《新聞學研究》。53:107-129。
- 鍾榮凱(1999) <美國最新公關課程><公關雜誌>34:44-46
- 孫秀蕙 (2007)。〈變動中的媒體環境對於公關教育課程規劃的影響: 以「公共關係理論專題: 網路傳播」課程為例〉,《廣告學研究》, 27: 1-23。
- 劉健順、漆梅君 (2000)。〈中美大學公共關係課程之比較研究〉,《中國廣告學刊》, 5: 89-126。
- 邱淑華 (2007)。《公關專業的知識累積與傳承》。世新大學傳播研究所博士論文。
- 吳宜蓁 (1998)。〈台灣公關教育的現況與問題〉,《公關雜誌》, 27: 9-11。
- 梁在平 (1973)。〈現階段筆者國公共關係問題與公共關係教育途徑的商榷〉,《新聞學報》, 1: 38-41。
- 褚家玲 (1972)。〈公共關係教育的趨勢〉。《新聞連繫月刊》, 8 (2): 7-8。
- 張依依 (2007)。《公共關係理論的發展與變遷》。台北: 五南。
- 嚴曉翠 (2007)。〈大學公關教育核心課程探討〉,《台灣廣告教育》。190-222

## 二、 英文部份

- Griffiths, David (1996). Teaching journalism skills courses to new public relations. Journalism & Mass Communication Educator. Vol 51(1), Spring, 82-89.
- Jon White(2002). Reality and education for public relations and communication management. Journal of Communication Management, Vol 7(1) 6-8.
- Kevin Moloney (1997). Teaching organizational communication as public relations in

- UK universities . Corporate Communications. Vol 2(4) 138-142.
- Donald F. Schwartz, J. Paul Yarbrough, M. Therese Shakra (1992). Does Public Relations Education Make the Grade? *Public Relations Journal*/September, 18-25.
- Xifra, J. (2008). Undergraduate public relations education in Spain: Endangered species? *Public Relations Review*, 33(2), 206-213.
- Aldoory, L. & Toth, E. L. (2000). An Exploratory Look at Graduate Public Relations Education. *Public Relations Review*, 26(1), 115-125.
- Commission on Public Relations Education. ( 1999, October ) . A port of entry : Public relations education for the 21st<sup>st</sup> century.
- International Public Relations Association ( Jan.,1982 ) . A Model for Public Relations Education for Professional Practice.Gold paper No.4.
- International Public Relations Association ( Sept.,1990 ) . Public Relations education-Recommendations and Standards.Gold paper No.7.
- Caywood, C. L. (1997). Introduction: Twenty-first century public relations: the strategic stages of integrated communications. In C. L. Caywood (Ed.). (1997). *The handbook of strategic public relations and integrated communications* (pp. xi-xxvi). New York, NY: McGraw-Hill.
- Clark, G. & Hanna, N. (1986). An analysis of the source of articles in the “Journal of Marketing Education” since its founding in 1979. *Journal of Marketing Education*, 8, 71-74.
- Hallahan, K. (1993). The paradigm struggle and public relations practice. *Public Relations Review*, 19(2), 197-205.
- Hutton, J. G. (1996). Integrated marketing communications and the evolution of marketing thought. *Journal of Business Research*, 37, 155-162.
- Hutton, J. G. (1999). The definition, dimensions, and domain of public relations. *Public Relations Review*, 25(2), 199-214.
- Schultz, D., Tannenbaum, S., Lauterborn, R. (1993). *Integrated marketing communications*. Lincolnwood, IL: NTC Publishing Group.
- Toth, E. L., & Heath, R. L. (Eds.). (1992). *Rhetorical and critical approaches to public relations*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

# 附錄

## (一) 前測問卷樣本：

親愛的集團同事：

CEO 正在進行一項偉大的研究—「關於公關教育與實務間的落差」，疑問點在於目前的公關教育是否能訓練出符合實務職場需求的的畢業生？研究目的則在希望找出落差所在，給予教育及實務雙方調整建議，落實真正的學以致用！萬分感謝你的協助！！

### 一、基本資料

1. 姓名：
2. 年齡：
3. 那一年進入公司：
4. 目前服務的公司：
5. 目前的職稱：

### 二、學歷相關

1. 請填寫大學及研究所的詳細校系名稱及主副修學科或學程
2. 請問你大學或研究所是否曾主副修公關學科學程，是，請續答；否，請跳答第三大題
3. 請填寫你曾經修習過的所有公關課程名稱（例如：1.公關概論 2.公關個案 3.公關研究、調查與評估 4.公關寫作 5.公關企劃 6.公關法規與倫理 7.公關實習...等等，請寫出你修的課名，不知道中文就寫英文）
4. 承上題，請問上述你所修過的公關課程中，那幾門是你進入公關公司工作後對你最有幫助、最有職場優勢的？請簡述原因：
5. 承上題，反之，在經歷實務工作之後的你，會建議母校(系、所)增減那些公關課程？請簡述原因：

### 三、公關核心知識與技能

- 1.以你的經驗及觀點，如果想要進入公關職涯領域，請你列出那幾項是必須具備的最關鍵知識？（例如：知識類:溝通說服理論、傳播學、民意、公關理論、社會學、政治學、關係理論、行銷學、財會、管理學、組織學、行為心理學、新聞學....）(請列出不超過五項，並依重要性排序)
- 2.以你的經驗及觀點，如果想要進入公關職涯領域，請你列出那幾項是必須具備的最關鍵技能？（例如：技能類:研究方法、效果測量、新聞寫作、公關寫作、企劃與策略、

活動策劃、提案技巧) (請列出不超過五項，並依重要性排序)

3.請問上述的那幾項知識和技能又是最應該在就業前在大學階段就被訓練好的呢？

3.反之，請問那些知識和技能又是比較適合在進入職場後從實務工作做中學跟透過公司的訓練體系學習的，或者是進入再職進修研究所學習的呢？(就是不需要在大學課程中教授)

### 三、公關教育建議

1. 你曾經帶過公關本科實習生嗎？你對實習生及實習教育的安排有何建議？
2. 你曾經跟公關本科同事共事過嗎？你覺得他們有那些知識技能上的優勢？
3. 依目前大學的學程規劃，學程本科必修課最多六至十門，請你建議大學公關學程必修的六門公關核心課程，並依重要性排序

#### (二) 前測「對於實習課程安排的建議」調查結果整理

訪題	答案
你曾經帶過公共關係本科實習生嗎？你對實習生及實習教育的安排有何建議？	建議可在實習訓練上安排較多的媒體觀察及剖析、產業研究訓練等，讓實習生除了專案執行之外，可較深入地瞭解除了學校課程外的『公共關係工作基本功』，以及『公共關係領域的專業培養』
	筆者接觸到的本科學生在公共關係教育方面普遍偏向活動策劃及執行性質，對於議題管理、研究方法及測量評估上較缺乏相關觀念。實習教育上除活動面向的訓練，更應注重研究及邏輯的強化，對公共關係專業的養成才會較為全面。
	筆者覺得實習教育應該要讓實習生看到比較完整的公共關係公司的運作流程，或是能參與一個案子從提案到結案，讓實習生對職場工作有比較完整的了解
	如果實習生能參與完整專案活動，從收集資料、動腦會議等工作。實習生有明確的工作任務與指導員。實習結束可檢視期間學習成長，且因此對公共關係工作環境、服務內容等有一定了解，有助其往後生涯發展規劃。
	學校要先對學生做實習前教育，學生要貼身實作，不

	要當自己是學生
	可以安排實習生著手公共關係實務工作，如活動企劃與公共關係寫作等，並比較／檢視實務工作與學校課程的異同。
	實習的目的在驗證所學和瞭解實務需求。但由於公司同仁並非全都是公共關係科班出身，較難從學術理論的角度予以指導；實務面的指導雖然較多，但每一位實習生的學習內容因組、因人（指導員）而異，並無一套特定章法。建議可以就學習內容和實習成果作更精準的設定，例如實習生必須要在實習過程中驗證一個學術理論，並且測試自己的長期能力是否足夠職場所需，如此帶人與被帶的人才會有明確的目標，非公共關係本科的同事也能從過程中對學術理論有所學習。
	專業實習的確是好的方式，最好要能完整的參與整個專案的執行，一到兩個月的實習時間可能很難獲得什麼實質的幫助。
	學校應強化競爭篩選機制，相對企業對優秀實習生可有優先任用權。建議實習教育與業界融合，甚至採建教合作模式，延長實習期間。
	要讓實習生參與實際作業流程，培養他們的正確工作價值觀更強化對公共關係核心價值認識，而不只 focus 在技能教學
	實習生共同的問題是，雖然有些實習前修過初步的 <u>公共關係概論課程</u> ，但實際上，對於公共關係的概念多數仍非常生疏，所以開始實習後，容易把焦點著眼於認識 <u>細瑣的執行工作內容</u> ，而不是將實務工作與公共關係概念進行印證，較難獲得有價值性的學習經驗
	建議後續實習生來時，安排 1~2 堂公共關係概論課程，讓所有實習生具備初步的公共關係概念基礎。招集實際帶領實習生的負責人，進行行前會對焦，確認訓練目標。定期召開負責人實習生訓練分享會，分享訓練心得及確認後續的強化方向。如此一方面可讓實習生在看待公共關係實務工作時，有不同的切入角度，而不單純聚焦在工作時間、及細瑣的雜事執行上。另一方面也可同時提升實

	習生負責人的公共關係概念及訓練技巧
	應規劃學習計劃（定期 DMS 報告等）與實習評量（如安排實習專案報告作為實習成果評量）
	實習學習的安排應該是實務多於理論的，若有機會讓實習生透過所屬業務組內的專案執行學習完整的專案操作流程(研究→提案→執案前期文件撰寫→執案前期第三單位聯繫→執案 onsite support)絕對是最完美而理想化的流程，一來實習生有幫助，二來企業也有機會直接了解實習生的程度，對於未來的聘僱評估是有幫助的。
	覺得有心要從實習中拿到一些東西的學生應該要更主動求表現的，不是只想來挖東西，只盼著人家教
	<u>實習生進入公共關係公司實習最常聽到其想學習的項目為”公共關係企劃案的撰寫”、”提案技巧”、”完整的專案執行經驗”等；殊不知上述幾項技能需靠強大知識背景與實務經驗的累積來支撐，一般公共關係公司對於實習生的教育安排多以基礎的訓練與教育為主、甚或因工作繁忙而無法給予完整的指導；因此實習生對於實習期間所從事的工作內容與學習所得常感到不足或不滿。</u>
	實習等同從理論的世界進入到實務的戰場，對於理論上所習得的知識要應用於實務的操作上，可能在心理上沒有預想到公共關係產業的作業如此要求細節與精準，每一項工具的應用、每一個專案的執行過程都需要拆解分析與精準落實，也因此工作內容並不如其想像中光鮮亮麗，落差感與衝擊性極大，需多人因此更覺具挑戰性；也有人因此改變進入此產業的念頭...。
	建議除了在校的課程過程中須先建立其基本認知；於面試時公共關係公司面試人員也須將實習期間的工作內容與教育訓練內容在第一時間做初步的溝通，事前的心理建設可降低落差感的產生。此外，在實習期間，指導員則須為實習生規劃學習方向與教育課程，並與實習生溝通後針對其所需進行部分調整，而最重要的還是在於指導員或指導團隊本身切勿因工作事務繁忙而忽略實習生的教育、訓練，畢竟要為公共關係產業孕育出優秀的人才得從

	最根本做起。
	公共關係工作的殘酷現實與「公共關係」的光環有太大的出入，似乎來實習後的學生後來很少真正進入公共關係產業發展。看來要在實習生教育中加強「公共關係是受人敬重的行業」這個概念
	實習之初，應先瞭解實習生進入公共關係公司實習的原因，與所學期望值。實習過程，實際掌握實習生學習狀況，以及實習完畢的學習成果面談。建立學習進度表。適時融入團隊業務執行(讓實習生能更貼近實務面)
	實習教育中，應該要讓實習生能夠完整體驗、參與過至少一次公共關係專案的提案前準備、前置規劃、公共關係活動執行、後續 follow up 的程序，在過程當中都應該了解該項工作的目的、重要性及意義。並且要讓實習生多發表意見、交換心得。
	筆者自己也是實習生出身，筆者覺得對於實習教育的安排可以讓實習生除參與實務工作之外也可規劃基礎的 <u>公共關係理論、媒體認識、工具介紹等課程</u> ，讓他們可以將課程內容和實務觀察融合

### (三) 深訪受訪者資料

	現職
吳世家	台灣香奈兒公關協理
尤元靖	精英公關公司總經理
吳春城	戰國策公關公司總經理
方 亮	雙向公關公司總經理
林碧翠	達豐公關公司總經理
丁菱娟	世紀奧美公關公司董事長

### (四) 深訪訪談問題

第一部份為公關核心知識技能有關的問題，訪談問題為：

6. 受訪者對公關核心元素的論述與觀點
7. 受訪者認為從事公關專業工作必需具備那些公關核心知識與技能
8. 受訪者能否就上述知識與技能說明其於公關工作中的運用

第二部份為大學公關教育與公關核心知識技能

9. 上一部份筆者們談到公關專業所需的核心知識與技能，請問您認為您自己在學校時所獲得的知識與技能有那些是相關連的，是為您打下基礎的？
10. 受訪者自己剛投身公關工作時，除了上述的學校基礎之外，還透過那些方式與途徑學習與獲得公關核心知識與技能
11. 您認為上面談到的那些公關專業所需的核心知識與技能，是否都能在大學相關課程中獲得學習與訓練？那些可以或那些不可以？
12. 您認為為那些公關知識技能是不需要或不能從大學相關課程中所獲得？而這部份知識又要透過何種學習途徑取得？以及如何與學校教育銜接？

第三部份為公關實務工作者對現有大學公關教育的認知情形為何？

13. 您知道目前台灣有那些大學校系提供公關本科教育嗎？
14. 您對於上述校系的課程安排情形及教育目標的瞭解情形如何？
15. 您認為上述相關校系的課程規劃安排足以傳遞訓練第 6 題中所期待在大學教育中應該達成的公關知識與技能嗎？
16. 承上題，如果有些部份不行，原因何在？有何改善建議？
17. 您接觸過公關本科的實習生嗎？實習生是否展現出那些公關教育成果與缺點？
18. 實習生在實習期間可以補強那些無法在學校獲得或藉此強化的公關核心知識與技能？
19. 您公司有本科畢業的同仁嗎？他們相較於其他科系同仁是否能展現出那些公關本科的知識技能優勢？
20. 相反的，您覺得這些本科畢業同仁是否明顯欠缺那方面的知識技能訓練，而這應該是在現有的公關教育中補強的

第四部份與公關課程安排有關的部份

（此部份問題僅針對在校授課的受訪者）

21. 請問您當初為何會願意到學校授課？目前為止授課過的的科目為何？
22. 請問您如何決定及安排開課科目的課程目標及當中應達成傳遞的公關知識與技能？
23. 請問您是否瞭解系上一共有多少門公關核心課程？您是否知道這些課程如何互相銜接？
24. 請問您覺得系上的課程安排是否能涵蓋公關所需的核心知識與技能？
25. 請問您對於自己教出來的學生進入公關實務市場有信心嗎？如果有，為什麼？如果沒有？為什麼？
26. 有那些是您對系上公關課程教育的建議