

100-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	關係行銷	科目序號 / 代號	0962 / IRM3110
開課系所	人力資源暨公共關係學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	蔡宏文	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(四)678 / B309	授課語言別	中文

課程簡介

茲將課程目標簡述如下：

- (一)引導學生建立志願服務之觀念。
- (二)與本校鄰近社區建立起良好互動關係，建立起良好CSR。
- (三)結合關係行銷課程理論，應用到社區關係經營，將基礎知識化為實際行動。

課程大綱







- 1 如上課進度
- 2 強調溝通手段的實踐。利用演講/簡報實際演練，達到資料擷取、講/聽角色扮演，以及SCEP目標。

1

基本能力或先修課程

公共關係 行銷學 消費者行為

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  磋商協調與團隊合作能力
-  口語表達與寫作溝通能力
-  關係經營能力
 - 資料歸納分析與洞察需求能力
-  衝突管理能力
 - 創新開發與執行能力
-  企業與職業倫理
-  專業理論與知識
 - 應用與實作能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
磋商協調與團隊 合作能力	20%	能體會他人需求。 能異中尋同，爭取雙贏。 能善盡任務職責。 能鼓舞團隊成員恪盡職 責。	小組討論 學生上台報 告	分組報告: 30% 書面報告: 70%	加總: 100	20
口語表達與寫作 溝通能力	20%	能清楚說明問題。 能執行商業簡報。 能寫作組織溝通文件。 能寫作公共傳播計畫書 。	學生上台報 告	分組報告: 100%	加總: 100	20
關係經營能力	20%	能與員工同事建立良好 關係。 能判斷組織內外關係中 的資源與用途。 能辨認組織利害關係人 及其利益與需求。 能協助組織發展與利害 關係人的關係。	講述法	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 40%	加總: 100	20
衝突管理能力	20%	在選用訓育留的管理問 題上，觀察衝突的來源 與辨識利益衝突差異的 能力。 在選用訓育留的管理上 ，運用人際衝突管理手 段，選擇最佳衝突管理 風格的能力。 在選用訓育留的管理上 ，增加建設性衝突與降 低社會情緒衝突的能力 。	講述法	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 40%	加總: 100	20
企業與職業倫理	10%	能以誠信、敬業、負責 與守密的態度完成任務 。 能以服從、合作、守紀 與主動的態度完成任務 。 能以誠實且遵守法規的 態度從事經營活動。 能以誠實且遵守法規的 態度從事管理活動。 能以實際行動展現企業 社會責任	講述法	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 40%	加總: 100	10

專業理論與知識	10%	具備人力資源管理的理論知識。 具備公共關係的理論知識。 能將專業知識融會貫通，統整成完整的知識。	講述法	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 40%	加總: 100	10
---------	-----	--	-----	------------------------------------	---------	----

成績稽核

分組報告: 26%
課程參與度: 24%
期中考: 18%
期末考: 18%
書面報告: 14%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
關係行銷	John Egan	方世榮	五南	2008
關係管理	居延安		揚智文化事業股份有限公司	0

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教材及專業期刊導讀				

上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程介紹	100				
2	關係技術與關係經濟(居第一章)	100				
3	關係經濟學(方第三章)	100				
4	無形的資本(居第四章)	100				
5	關係(方第二章)	100				
6	行銷中的關係(方第一章)	100				
7	策略連續帶(方第四章) 成功要素(居第五章)	100				
8	討論	100				
9	期中考	100				
10	關係驅動因子(方第五章)	100				
11	顧客夥伴	100				
12	內部夥伴關係	100				
13	關係管理(方第十一章) 關係整合管理(居第十章)	100				
14	討論	100				

15	情感管理 權力管理 (居第六 七章)	100
16	衝突管理 (居第八章)	100
17	變化管理 (居第九章)	100
18	期末考	100
