

101-1 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	2324 / 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3年1班
任課教師	卓仕文	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)234 / B402	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。	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報 告 專題報告	分組報告: 20% 期中考: 50% 作業: 20% 書面報告: 10%	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 。	小組討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 30% 期中考: 20% 作業: 10% 書面報告: 40%	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。	小組討論 小組合作 學生上台報 告 專題演講	分組報告: 30% 期中考: 40% 作業: 10% 書面報告: 20%	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 專題報告 專題演講	分組報告: 50% 期中考: 20% 作業: 20% 書面報告: 10%	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 小組討論 學生上台報 告 專題演講	分組報告: 40% 期中考: 20% 作業: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題演講	分組報告: 30% 期中考: 30% 作業: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	10
---------	-----	--	-------------------------------	---	---------	----

成績稽核

分組報告: 33%
期中考: 31%
書面報告: 20%
作業: 16%

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
顧客關係管理 - 創造顧客價值	胡政源		新文京出版社	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
品牌管理 - 品牌價值的創造與經營	胡政源			0
行銷管理概論(探索原理與體驗實務)	曾光華			0
行銷管理 - 理論解析與實務應用	曾光華		前程出版社	0

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	90		10		0
2	第一章 何謂關係	80	20			
3	第二章 行銷中的關係	80	20			
4	第三章 關係管理	80	20			
5	分組討論	80	20			
6	第四章 關係整合	80	20			
7	第五章 行銷通路	80	20			
8	討論及複習	20	20	20		40
9	期中考	0	0			100
10	第六章 客戶關係管理策略(一)	80	20			
11	第七章 客戶關係管理策略(二)	80	20			

12	討論及複習	20	20	20	40
13	第八章 管理客製化與互動式溝通	80	20		
14	第九章 管理大眾溝通	80	20	0	0
15	第十章發展整合行銷溝通	80	20		
16	第十一章 關係經營	80	20		
17	第十二章 倫理道德	80	20		
18	期末報告	20	20	20	40
