

## 102-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	顧客關係管理	科目序號 / 代號	1617 / BSM4003
開課系所	運動事業管理學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	黃娟娟	專兼任別	專任
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	(六)A / J109	授課語言別	中文

### 課程簡介

#### 學習目標：

- 1.本課程為建立學生修習專業與就業配合以期順利就業(A1.A2.B1.B2)。
- 2.S(problem-solving解決問題能力A1)
- 3.C(communication溝通能力)(B2)
- 4.E(ethics倫理觀A3)
- 5.P(profession專業能力B1)

#### A.運管系教育目標：

- 1.培育運動產業管理專業人才
- 2.著重理論與實務之結合
- 3.重視企業倫理價值觀

#### B.本系核心能力與基本素養：

- 1.管理專業能力
- 2.溝通與表達能力
- 3.企業倫理價值觀

#### C.本系課程特色

本課程於業界實習並配合定期回校參與研修與諮詢建立學生職場倫理觀學習尊重顧客與同事（本項目標與院目標一致）。修習此一課程後在體能實際指導實務課程中，學習了解團隊合作之重要性，培養學生社會智力共同合作創造成功的顧客關係，藉由實務操作過程加強企業倫理之宣導，加強灌輸學生正確職業倫理道德觀念。

藉由實習過程中了解企業並協助企業了解顧客需求提昇企業之價值，提升自我之專業知能。

### 課程大綱

#### 瞭解顧客關係管理(PSCE)

瞭解如何維持及提高顧客之忠誠度(PS)

學習理論與實務管理之實務與學理依據

學習如何透過了解顧客之所需創新突破加強溝通能力(PSC)

了解職場中需具備面對顧客之良好溝通技巧與社會智商能力進而成為企業所用之人才(CESP)

## 基本能力或先修課程

無

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 一般管理能力
- 運動專案企劃能力
- 運動健康實踐與指導能力
- 人際/生活倫理素養
- 問題解決能力
- 溝通表達能力

## 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 】
一般管理能力	30%	能理解五管的專業知識 能用所學的專業知識解 答相關問題 能熟悉運用管理分析工 具 能取得管理領域證照			加總: 0	0
運動專案企劃能 力	10%	能具備規劃、撰寫及執 行運動企劃書之能力 能取得運動管理或行銷 企劃相關證照			加總: 0	0
運動健康實踐與 指導能力	10%	具備運動指導原則及技 能 能依照老師的教導正確 的實際演練及編排 能依據不同的需求提供 不同形式的運動處方 能取得運動指導或教練 證照			加總: 0	0
人際/生活倫理 素養	10%	能理性處理同儕間衝突 並減少衝突的發生 能尊重並接受他人的批 判並能態度適當地進行 說明			加總: 0	0

問題解決能力	20%	能運用管理分析工具發掘運動產業相關管理問題 能整合與歸納相關專業知識提出可能解決方案	加總: 0	0
溝通表達能力	20%	能理解他人的問題並適當的回應 能理解他人的意見並忠實的傳達與闡述 有適當的讀、寫能力並能結合文書處理工具以書面方式進行意見闡述 具備電腦簡報技巧並能以口頭方式進行報告 能和他人或團體進行有意義的意見交換並可相互配合協調達成任務	加總: 0	0

## 成績稽核

### 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
無參考教科書				

### 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