

97-2 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	2137 / 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)789 / B501	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

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		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	企業與市場定位與分析	0	0	0	0	100
2	與業者溝通安排學生實習地點與注意事項	0	0	0	0	100
3	實習符合院核心能力(S:解決問題能力—洞析力實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
4	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
5	實習符合本所核心能力與基本素養：溝通與協調能力實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
6	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
7	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
8	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
9	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
10	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
11	實習符合本系核心能力與基本素養：溝通與協調能力	0	0	0	0	100
12	實習及回校諮詢符合院核心能力(C:溝通、表達能力)	0	0	0	0	100