

1002學期 課程基本資料/Course Information

系所 / 年級	經管系碩士班 1年級	課號 / 班別	83M00023 / A
學分數	3學分	選 / 必修	選修
科目中文名稱	顧客關係管理	科目英文名稱	Customer Relationship Management
主要授課老師	未確認	開課期間	一學年之下學期
人數上限	20 人	已選人數	0人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。
Please observe Intellectual Property Rights (IPR), not to make illegal copies.

教學綱要/syllabus

第一部分/Part I(※依課程委員會審議之內容決議填入)

	基本素養/核心能力 Core Literacy/Core Competencies	相關性 Relevance	
		高度相關	中度相關
一、教學目標所要達成之能力培養項目： [依據課程委員會審議通過之課程與基本素養/核心能力關聯表填寫]	健康 Health [具有促進身體、心理以及靈性健康的良好習慣]		
	關懷 Care [具有實踐關懷自己(尊重生命、感恩惜福)、關懷他人(孝親尊長、同理尊重、團隊合作)、關懷社會(扶助弱勢、服務社區)、以及關懷世界(愛護地球、多元文化)的行動力]		
	創新 Innovation [具有創造特色的原創力與求新、求變及應變的能力]		
	卓越 Excellence [具有追求自我突破，並能終身學習，以不斷因應社會與時代需求的企圖心]		
	中文能力 Chinese Competencies[具有中文閱讀賞析、文字運用表達及文書處理能力]		
	英文能力 English Competencies[具有英文閱讀、寫作及聽講之溝通能力]		
	資訊能力 Information Competencies[具有常用的電腦軟體操作及利用網際網路中豐富資源的能力]		
二、教學目標 (Objective)	1.認知面：[使學生理解、應用、分析、綜合、比較、推論、評估本課程之理論與概念]： 能敘述維繫良好顧客關係、產生顧客價值，進而創造企業競爭力與利益。		
	2.技能面[使學生能獲得運用與實做本課程理論與概念之技巧]： 能使用Paper進行報告、從報告paper找出可能的研究方向。		
	3.情意面[能引發學生對本課程之興趣，激發學生學習動機，增加觸類旁通與自主學習]： 能使用個案報告、課堂討論，以瞭解CRM。		
三、符合教學目標之課程內容設計	1.CRM理論與發展 2.CRM與資料管理 3.CRM對銷售和行銷策略的影響 4.CRM評估 5.CRM的隱私權、倫理與未來		
四、先修科目 (Pre Course)	無先修課程		

第二部分/Part II

一、多元教學方法 (Teaching Method)	<input type="checkbox"/> 由學生自訂學習目標與抱負水準	<input checked="" type="checkbox"/> 案例或故事討論	<input checked="" type="checkbox"/> 講述
	<input type="checkbox"/> 服務學習	<input type="checkbox"/> 學生課後書面報告	<input type="checkbox"/> 小組討論
	<input checked="" type="checkbox"/> 學生上台報告	<input checked="" type="checkbox"/> 腦力激盪	<input type="checkbox"/> 學生實作
	<input type="checkbox"/> 習題練習	<input type="checkbox"/> 影片欣賞與討論	<input type="checkbox"/> 探訪
	<input type="checkbox"/> 審議式民主	<input type="checkbox"/> 觀察與資料收集	<input type="checkbox"/> 一分鐘回饋
		<input type="checkbox"/> 參訪	<input type="checkbox"/> 角色演練
		<input type="checkbox"/> e化教學	<input type="checkbox"/> 其他

二、參考書目

(Reference)

[符合教學目標之參考書目]

1. 中文期刊資料、英文期刊資料、個案報導資料。

三、教學進度

(Syllabi)

[符合教學目標之教學進度]

2012/2/23	課程簡介	莊淑惠
2012/3/1	顧客關係管理領域知識介紹	莊淑惠
2012/3/8	認識研究架構、變數、流程。如何閱讀期刊論文	莊淑惠
2012/3/15	中文資料1、中文資料2	莊淑惠
2012/3/22	中文資料3、中文資料4	莊淑惠
2012/3/29	中文資料5、中文資料6	莊淑惠
2012/4/5	中文資料7、中文資料8	莊淑惠
2012/4/12	中文資料9、中文資料10	莊淑惠
2012/4/19	中文資料11、中文資料12	莊淑惠
2012/4/26	個案討論	莊淑惠
2012/5/3	英文資料1、英文資料2	莊淑惠
2012/5/10	英文資料3、英文資料4	莊淑惠
2012/5/17	英文資料5、英文資料6	莊淑惠
2012/5/24	英文資料7、英文資料8	莊淑惠
2012/5/31	英文資料9、英文資料10	莊淑惠
2012/6/7	英文資料11、英文資料12	莊淑惠
2012/6/14	個案討論	莊淑惠
2012/6/21	個案討論	莊淑惠

四、多元評量方法

(Evaluation)

[所勾選評量方法之

評分加總為100分]

評量方式	分數	評量方式	分數
<input type="checkbox"/> 實作測驗	0	<input type="checkbox"/> 期中筆試	0
<input type="checkbox"/> 隨堂筆試測驗	0	<input type="checkbox"/> 期末筆試	0
<input type="checkbox"/> 小組作業	0	<input checked="" type="checkbox"/> 期中報告	30
<input type="checkbox"/> 服務日誌	0	<input checked="" type="checkbox"/> 期末報告	30
<input type="checkbox"/> 口試	0	<input type="checkbox"/> 專題報告	0
<input type="checkbox"/> 個人上台報告	0	<input type="checkbox"/> 實作作品與反思	0
<input type="checkbox"/> 小組上台報告	0	<input type="checkbox"/> 前後測比較進步與成長	0
<input checked="" type="checkbox"/> 出席狀況	15	<input checked="" type="checkbox"/> 課堂參與與表現	25
<input type="checkbox"/> 心得與反思報告	0	<input type="checkbox"/> 其他	0

五、講義位

址(<http://>)

[回上頁](#)

[重新查詢](#)