

淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	參考服務	授課 教師	馬少娟 MA SHAO-CHUAN
	REFERENCE SERVICES		
開課系級	資圖二A	開課 資料	必修 單學期 2學分
	TABXB2A		
系（所）教育目標			
培養圖書館及相關產業資訊服務之實務工作人才。			
系（所）核心能力			
<p>A. 認識圖書資訊學原理並掌握其發展趨勢之能力。</p> <p>B. 具備各類型資訊資源之發展、組織、典藏及整合之專業能力。</p> <p>C. 認識資訊科技及系統原理與其應用之能力。</p> <p>D. 具備資訊服務所需之溝通與協調能力。</p> <p>E. 具備各類型圖書館及資訊服務機構之管理能力。</p> <p>F. 具備電子文件及檔案管理之專業能力。</p> <p>G. 具備圖書館事業與傳統出版之整合能力。</p> <p>H. 具備圖書館事業與數位內容產業之整合能力。</p>			
課程簡介	本課程在幫助同學了解參考服務的理論與實務，建立正向的服務理念與技能。		
	The course objective is to let students understand theory and the practice served to library patron, possess the correct service idea and technical ability .		

本課程教學目標與目標層級、系(所)核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系(所)核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應其「系(所)核心能力」。單項教學目標若對應「系(所)核心能力」有多項時，則可填列多項「系(所)核心能力」。(例如：「系(所)核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列。)

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系(所)核心能力
1	建立顧客導向的服務理念	Establishing the service concept be always care of patrons' need.	C2	CD
2	瞭解參考服務的過程與功能	Understand the process and function of reference service.	C3	CD
3	瞭解服務的品質理論與建立服務形象	Understand the importance of the quality served and service image	C3	CD
4	具備服務諮詢、溝通和簡報的能力	Be able to serve as a consultant and make an outstanding briefing	C6	CD

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	建立顧客導向的服務理念	講述、討論、實作	紙筆測驗、報告、上課表現
2	瞭解參考服務的過程與功能	講述、討論	紙筆測驗、報告、上課表現
3	瞭解服務的品質理論與建立服務形象	講述、討論、實作	紙筆測驗、報告、上課表現
4	具備服務諮詢、溝通和簡報的能力	講述、討論、實作	紙筆測驗、報告、上課表現

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養與核心能力

淡江大學校級基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◇ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◇ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◇ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/02/13~ 101/02/19	課程介紹 (參考服務導論)	
2	101/02/20~ 101/02/26	參考服務起源、重要性與發展	
3	101/02/27~ 101/03/04	參考服務提供的基本原則	
4	101/03/05~ 101/03/11	讀者的資訊需求與尋求	
5	101/03/12~ 101/03/18	參考館員的職責及特質	
6	101/03/19~ 101/03/25	參考服務的空間、設備規劃	
7	101/03/26~ 101/04/01	服務接觸與態度	
8	101/04/02~ 101/04/08	教學觀摩	
9	101/04/09~ 101/04/15	參考服務的方式-	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試週	
11	101/04/23~ 101/04/29	參考館員角色扮演	
12	101/04/30~ 101/05/06	參考服務困難排除	

13	101/05/07~ 101/05/13	參考諮詢技巧與訓練	
14	101/05/14~ 101/05/20	參考資料選用能力	
15	101/05/21~ 101/05/27	參考服務政策之制訂	
16	101/05/28~ 101/06/03	參考服務績效評估	
17	101/06/04~ 101/06/10	數位參考服務	
18	101/06/11~ 101/06/17	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		1.王錫璋, 圖書館的參考服務:理論與實務。臺北市:文史哲,民86 2.蘇小鳳, 即時數位參考諮詢服務, 文華圖書館管理資訊公司, 民94	
參考書籍		Katz, William A. Introduction to Reference Work: Volume II: Reference Services and Reference Processes. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002 Owen, Tim, Success at the enquiry desk : successful enquiry answering - every time Library Association Publishing, 2000 Janes, Joseph, Introduction to reference work in the digital age, Neal-Schuman Publishers, 2003 Internet Reference Services Quarterly, [e-journal] http://info.lib.tku.edu.tw/journal/joursearch01.asp?keyword=Internet%20Reference%20Services%20Quarterly	
批改作業 篇數		篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)	
學期成績 計算方式		◆出席率: 10.0 % ◆平時評量: 10.0 % ◆期中評量: 40.0 % ◆期末評量: 40.0 % ◆其他〈 〉: %	
備 考		「教學計畫表管理系統」網址: http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁〈網址: http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。	