

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理	授課 教師	張瑋倫 CHANG WEI-LUN
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	企管二P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXB2P		
系 (所) 教育目標			
<p>一、健全學生人格發展。</p> <p>二、培養專業化之管理人才。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、升學與就業雙軌並重。</p>			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 一般管理能力。</p> <p>B. 企管專業能力。</p> <p>C. 產業經營能力。</p> <p>D. 企業倫理與工作態度。</p>			
課程簡介	<p>本課程透過個案分析，了解全球與台灣知名企業在顧客服務上獨特之處，個案所涵蓋領域包含服務業、製造業、飯店業、旅遊航空業、餐飲業等，透過討論了解在顧客關係管理上關鍵成功因素，並使同學能夠對於顧客關係管理在實務上運作有進一步了解。</p>		
	<p>This course analyzes the cases to understand the particular factors for successful companies in terms of customer relationship management. The cases cover different industries such as service industry, hotel industry, travel and airline industry, and restaurant industry. We aim to synthesize the successful factors from cases from discussion and provide the how practice works in the real world.</p>		

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	透過個案分析了解實務上顧客關係管理運作方式	Understanding the practice of CRM by analyzing cases	C4	ABCD

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	透過個案分析了解實務上顧客關係管理運作方式	講述、討論、實作	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

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◆ 全球視野	
◆ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◆ 品德倫理	
◆ 獨立思考	
◇ 樂活健康	
◆ 團隊合作	
◇ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/09/10~ 101/09/16	課程介紹	
2	101/09/17~ 101/09/23	Case: Singapore Airline	
3	101/09/24~ 101/09/30	Case: Southwest Airline	
4	101/10/01~ 101/10/07	Case: British Airways	
5	101/10/08~ 101/10/14	Case: 中華航空	
6	101/10/15~ 101/10/21	Case: Harrah's Hotel	
7	101/10/22~ 101/10/28	Case: Hilton Hotel	
8	101/10/29~ 101/11/04	Case: MGM Hotel	
9	101/11/05~ 101/11/11	Case: 亞都麗緻酒店	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試週	
11	101/11/19~ 101/11/25	Case: BestBuy.com	
12	101/11/26~ 101/12/02	Case: Zappos.com	
13	101/12/03~ 101/12/09	Case: Starbucks	
14	101/12/10~ 101/12/16	Case: 王品台塑	
15	101/12/17~ 101/12/23	Case: 摩斯漢堡	
16	101/12/24~ 101/12/30	Case: BMW	
17	101/12/31~ 102/01/06	Case: 中華賓士	
18	102/01/07~ 102/01/13	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		投影片與個案講義	
參考書籍			

批改作業 篇數	15 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： 15.0 % ◆平時評量：40.0 % ◆期中評量：15.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆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。