

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理專題研討	授課 教師	吳雅鈴 WU, YA-LING
	TOPICS IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT		
開課系級	資管一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLMXM1A		
系 ( 所 ) 教育目標			
致力於資訊科技與經營管理知識之科際整合研究發展，為國家與社會培育兼具資訊技術能力與現代管理知識的中高階人才。			
系 ( 所 ) 核心能力			
<p>A. 現代管理知識應用。</p> <p>B. 邏輯思考。</p> <p>C. 關鍵分析。</p> <p>D. 結合資訊技術與管理。</p> <p>E. 研究與創新。</p> <p>F. 資料分析與應用。</p> <p>G. 資通安全管理。</p> <p>H. 言辭與文字表達。</p>			
課程簡介	本課程的目標在教導學生如何以有系統的方法來對顧客關係管理的本質與技術做深入的瞭解，並且進一步地學習如何運用現代科技來帶動現代企業之經營策略。		
	This course examines customer relationship management (CRM) as a key strategic process for organizations. Composed of people, technology, and processes, effective CRM optimizes the identification, acquisition, growth and retention of desired customers to maximize long term profitability. Anyone wants to be successful business manager, marketing director, customer service director, or a CRM strategist will find this course beneficial.		

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	1. 建立CRM應用與管理的觀念 2. 深入研究CRM技術與管理議題 3. 應用相關的概念到實務中	1.Establishing the concept of the CRM applications and management 2.Studying deeply CRM technology and management issues 3.Applying related concepts to practices	A6	AD

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	1. 建立CRM應用與管理的觀念 2. 深入研究CRM技術與管理議題 3. 應用相關的概念到實務中	講述、討論、問題解決	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

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	102/02/18~ 102/02/24	Course agreement & course introduction	
2	102/02/25~ 102/03/03	CRM introduction	
3	102/03/04~ 102/03/10	CRM architecture	
4	102/03/11~ 102/03/17	Intelligence CRM	
5	102/03/18~ 102/03/24	The impact of internet on CRM practice	
6	102/03/25~ 102/03/31	eMarketing strategies	
7	102/04/01~ 102/04/07	No class	
8	102/04/08~ 102/04/14	Proposal presentation ( I )	
9	102/04/15~ 102/04/21	Proposal presentation ( II )	
10	102/04/22~ 102/04/28	CRM drivers and measures	
11	102/04/29~ 102/05/05	CRM in practice	
12	102/05/06~ 102/05/12	CRM implementation issues	

13	102/05/13~ 102/05/19	CRM impact on organization dynamics	
14	102/05/20~ 102/05/26	CRM organizational components	
15	102/05/27~ 102/06/02	final presentation ( I )	
16	102/06/03~ 102/06/09	final presentation ( II )	
17	102/06/10~ 102/06/16	final presentation ( III )	
18	102/06/17~ 102/06/23	final presentation ( IV )	
修課應 注意事項	1. 缺席一次扣學期總成績3分，全勤紀錄由第一週即開始紀錄，而非加退選之後才計算。 2. 所有本堂課的資訊將公佈於教學支援平台，請同學隨時注意平台上的資訊。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	CRM reading list		
參考書籍			
批改作業 篇數	18 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：25.0 %   ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉：        %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※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。</b>		