

淡江大學 113 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理	授課 教師	吳雅鈴 WU, YA-LING
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	資管四 P	開課 資料	以實整虛課程 選修 單學期 2學分
	TLMXB4P		
課程與SDGs 關聯性	SDG4 優質教育 SDG8 尊嚴就業與經濟發展 SDG9 產業創新與基礎設施		
系 (所) 教育目標			
<p>一、精進資訊管理知能。</p> <p>二、提升資訊科技專業。</p> <p>三、獨立思考邏輯分析。</p> <p>四、強化團隊合作能力。</p> <p>五、重視企業資訊倫理。</p> <p>六、培育全球化世界觀。</p>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 問題分析與關鍵思考。(比重：5.00)</p> <p>B. 企業基礎與實務知識。(比重：35.00)</p> <p>C. 資訊系統運用。(比重：35.00)</p> <p>D. 程式設計。(比重：5.00)</p> <p>E. 網路系統規劃。(比重：5.00)</p> <p>F. 資料庫設計與管理。(比重：5.00)</p> <p>G. 資訊系統分析、設計與整合。(比重：5.00)</p> <p>H. 專案管理。(比重：5.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>1. 全球視野。(比重：30.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：30.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：15.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：5.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：5.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：5.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：5.00)</p>			

8. 美學涵養。(比重：5.00)

課程簡介	本課程旨在介紹顧客關係管理的基本理論和實務操作。課程內容涵蓋以下主題：顧客關係與互動、顧客價值的創造、策略與資源配置、顧客資料分析工具的應用，以及相關制度與管理方法。
	This course aims to introduce the fundamental theories and practical operations of Customer Relationship Management (CRM). The course content covers the following topics: customer relationships and interactions, creation of customer value, strategy and resource allocation, application of customer data analysis tools, and relevant systems and management methods.

本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應

將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。

- 一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。
- 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)
1	學生將能夠瞭解及應用顧客關係管理基礎理論與實務。	Students will be able to understand and apply the fundamental concepts and practices of customer relationship management.

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

序號	目標類型	院、系(所)核心能力	校級基本素養	教學方法	評量方式
1	認知	ABCDEFGH	12345678	講述、討論、發表	測驗、討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註 (採數位教學之週次，請填「線上非同步教學」)
1	114/02/17~ 114/02/23	課程介紹	分組+線上自我介紹
2	114/02/24~ 114/03/02	Ch 1. 顧客關係管理導論	線上非同步教學：iClass教學平台
3	114/03/03~ 114/03/09	Ch 2. 顧客關係與顧客互動	線上非同步教學：iClass教學平台
4	114/03/10~ 114/03/16	Ch 3.顧客價值	第一組案例報告
5	114/03/17~ 114/03/23	Ch 4.策略與資源	第二組案例報告
6	114/03/24~ 114/03/30	Ch 5. 顧客互動流程與介面	第三組案例報告

7	114/03/31~ 114/04/06	No class (兒童節及民族掃墓節連假)	
8	114/04/07~ 114/04/13	Ch 6.顧客資料分析工具	線上非同步教學：iClass教學平台
9	114/04/14~ 114/04/20	期中考/期中評量週	期中考
10	114/04/21~ 114/04/27	Ch 7.制度與管理	第四組案例報告
11	114/04/28~ 114/05/04	Ch 8.實施團隊與規劃流程	第五組案例報告
12	114/05/05~ 114/05/11	Ch 9.顧客關係管理策略規畫	第六組案例報告
13	114/05/12~ 114/05/18	Ch 10. 顧客關係管理方案規畫與分析	第七組案例報告
14	114/05/19~ 114/05/25	Ch 11. 顧客關係管理系統計與導入	線上非同步教學：iClass教學平台
15	114/05/26~ 114/06/01	畢業考/畢業評量週	期末考
16	114/06/02~ 114/06/08		
17	114/06/09~ 114/06/15		
18	114/06/16~ 114/06/22		
課程培養 關鍵能力	自主學習、國際移動、資訊科技、社會參與、人文關懷、問題解決、跨領域		
跨領域課程	素養導向課程(探索素養、永續素養或全球議題STEEP(Society ,Technology, Economy, Environment, and Politics))		
特色教學 課程	USR課程		
課程 教授內容	邏輯思考 A I 應用		
修課應 注意事項	1.缺席一次扣學期總成績 2 分，全勤者將加學期總分 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.第一周課程就要開始分組，請務必來上課！ 3.上課前請務必至iClass查閱課程公告		
教科書與 教材	採用他人教材:教科書 教材說明： 徐茂練，顧客關係管理(8e)，全華，2024。		
參考文獻			

<p>學期成績 計算方式</p>	<p>◆出席率： % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：20.0 % ◆期末評量：20.0 % ◆其他〈個案報告〉：40.0 %</p>
<p>備 考</p>	<p>1. 「教學計畫表管理系統」網址：https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p>2. 依「專科以上學校遠距教學實施辦法」第2條規定：「本辦法所稱遠距教學課程，指每一科目授課時數二分之一以上以遠距教學方式進行」。</p> <p>3. 依「淡江大學數位教學施行規則」第3條第2項，本校遠距教學課程須為「於本校遠距教學平台或同步視訊系統進行數位教學之課程。授課時數包含課程講授、師生互動討論、測驗及其他學習活動之時數」。</p> <p>4. 如有課程臨時異動(含遠距教學、以實整虛課程之上課時間及教室異動)，請依規定向教務處提出申請。</p> <p>※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。</p>