

淡江大學 99 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		
學系(門)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。			
學生基本能力			
<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、學生基本能力相關性

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」、「學生基本能力」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該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如：「學生基本能力」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	學生基本能力
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	ACDH

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	建立顧客導向的服務理念	課堂講授、分組討論	出席率、期中考、期末考、分組報告
2	瞭解參考服務的過程與功能	課堂講授	出席率、報告、期中考、期末考
3	瞭解服務的品質理論與建立服務形象	課堂講授、分組討論	出席率、報告、期中考、期末考
4	具備服務諮詢、溝通和簡報的能力	課堂講授、分組討論	出席率、報告、期中考、期末考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~100/02/20	課程介紹 (參考服務導論)	
2	100/02/21~100/02/27	參考服務起源、重要性與發展	

3	100/02/28~ 100/03/06	參考服務提供的基本原則	
4	100/03/07~ 100/03/13	讀者的資訊需求與尋求	
5	100/03/14~ 100/03/20	參考館員的職責及特質	
6	100/03/21~ 100/03/27	參考服務的空間、設備規劃	
7	100/03/28~ 100/04/03	服務接觸與態度	
8	100/04/04~ 100/04/10	教學觀摩	
9	100/04/11~ 100/04/17	參考服務的方式-	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	參考館員角色扮演	
12	100/05/02~ 100/05/08	參考服務困難排除	
13	100/05/09~ 100/05/15	參考諮詢技巧與訓練	
14	100/05/16~ 100/05/22	參考資料選用能力	
15	100/05/23~ 100/05/29	參考服務政策之制訂	
16	100/05/30~ 100/06/05	參考服務績效評估	
17	100/06/06~ 100/06/12	數位參考服	
18	100/06/13~ 100/06/19	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		1.Katz, William A. Introduction to Reference Work: Volume II: Reference Services and Reference Processes. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002 2.Owen, Tim, Success at the enquiry desk : successful enquiry answering - every time Library Association Publishing, 2000 3.Janes, Joseph, IanesIntroduction to reference work in the digital age, Neal-Schuman Publishers, 2003	

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	◆平時考成績： % ◆期中考成績：40.0 % ◆期末考成績：40.0 % ◆作業成績： 10.0 % ◆其他〈出席率〉：10.0 %
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。 ※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。