

表 A10-1 一般及專業理論課程綱要表

系科名稱： <u>資訊管理系</u>			
科目名稱： <u>顧客關係管理</u>			
英文科目名稱： <u>Customer Relationship Management</u>			
學年、學期、學分數：		第三學年、第一學期、3 學分	
先修科目或先備能力： <u>管理學、資料庫管理、行銷管理、商業自動化、電子商務</u>			
教學目標： <ol style="list-style-type: none"> 1. 知識－對顧客關係之應用範能有所了解 2. 技能－具備顧客資訊庫分析設計能力與組織改造能力 3. 態度－在工作領域中能發揮運用顧客關係管理之技能 			
教材大綱：			
單元主題	內容綱要	教學參考節數	備註
資料庫行銷	顧客終身價值計算 顧客資料庫的分析與設計 顧客資料庫與網際網路結合	30	
顧客差異化	顧客為核心之組織架構 現行組織架構之轉變程序	24	
合計		54	
※教學目標(歸納為四項)：分別為知識(Knowledge)、技能(Skills)、態度(Attitude)、其他各一項 ※單元主題：為各項知能之彙整 ※內容綱要：為各項知能即一般知識、職業知識、態度；專業技術安全知識；專業基礎知識，加上補充之知能(表 4-18 上未列，但為達知識或技能的完整性課程中需教授之能力)，撰寫方式係以不含動詞的知能內容方式呈現 ※三者之關係：教學目標>單元主題>內容綱要			
檢核項目			是否符合
1.是否將科目名稱、上課時數及學分數填入本表			是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2.是否將教學目標、綱要名稱或單元名稱填入本表			是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3.所填入的行業知能是否有考慮學生學習的順序性、邏輯性、連貫性、完整性			是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
4.除了表 4-16 所敘述的行業知能，是否有考慮到其他的知能，以成為一門完整學科			是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>