

大專校院遠距教學課程－教學計畫大綱

填表說明：

1. 依據大學遠距教學實施辦法第6條，各校開授遠距教學課程，應擬具教學計畫，送課程相關委員會研議，提經教務會議通過後實施，並報教育部備查，且應公告於網路上供查詢。
2. 教學計畫大綱如下，課程教學計畫連結網址，請填入教育部「大專校院課程網」或「技職校院課程網」之「課程大綱」欄位，且能有效連結閱覽，才予以備查。
3. 本件提報大綱為基本填寫項目，實際撰寫內容格式，學校可依需求進行調整設計。

學校名稱：台南應用科技大學

開課期間：110學年度1學期 (本學期是否為新開設課程：是 否)

壹、課程基本資料 (有包含者請於打✓)

| | | |
|-----|--------------------------|--|
| 1. | 課程名稱 | 服務業行銷 |
| 2. | 課程英文名稱 | Service Marketing |
| 3. | 教學型態 | <input checked="" type="checkbox"/> 非同步遠距教學 <input type="checkbox"/> 同步遠距教學主講學校 請填列本門課程之收播學校與系所： 學校: _____ 系所: _____ |
| 4. | 授課教師姓名及職稱 | 林龍生/助理教授 |
| 5. | 師資來源 | <input checked="" type="checkbox"/> 專業系所聘任 <input type="checkbox"/> 通識中心聘任 <input type="checkbox"/> 以上合聘 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 6. | 開課單位名稱 (或所屬學院及科系所名稱) | 管理學院企業管理系 |
| 7. | 課程學制 | <input checked="" type="checkbox"/> 學士班 <input type="checkbox"/> 進修學士班 <input type="checkbox"/> 學士班在職專班 <input type="checkbox"/> 碩士班 <input type="checkbox"/> 碩士班在職專班 <input type="checkbox"/> 博士班 <input type="checkbox"/> 學院 (<input type="checkbox"/> 二年制 <input type="checkbox"/> 四年制) <input type="checkbox"/> 專科 (<input type="checkbox"/> 二年制 <input type="checkbox"/> 四年制) <input type="checkbox"/> 進修專校 <input type="checkbox"/> 進修學院 (<input type="checkbox"/> 二技 <input type="checkbox"/> 四技 <input type="checkbox"/> 碩士在職專班) <input type="checkbox"/> 學位學程 (<input type="checkbox"/> 二年制 <input type="checkbox"/> 四年制 <input type="checkbox"/> 碩士班) <input type="checkbox"/> 學分學程 |
| 8. | 部別 | <input checked="" type="checkbox"/> 日間部 <input type="checkbox"/> 進修部(夜間部) <input type="checkbox"/> 其他 |
| 9. | 科目類別 | <input type="checkbox"/> 共同科目 <input type="checkbox"/> 通識科目 <input type="checkbox"/> 校定科目 <input checked="" type="checkbox"/> 專業科目 <input type="checkbox"/> 教育科目 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 10. | 部校定(本課程訂定單位) | <input type="checkbox"/> 教育部定 <input type="checkbox"/> 校定 <input type="checkbox"/> 院定 <input type="checkbox"/> 所定 <input checked="" type="checkbox"/> 系定 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 11. | 開課期限(授課學期數) | <input checked="" type="checkbox"/> 一學期(半年) <input type="checkbox"/> 二學期(全年) <input type="checkbox"/> 其他 |
| 12. | 選課別 | <input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 13. | 學分數 | 2 |
| 14. | 每週上課時數 | 0.79(非同步遠距教學，請填平均每週面授時數) |
| 15. | 開課班級數 | 1 |
| 16. | 預計總修課人數 | 30 |
| 17. | 全英語教學 | <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 |
| 18. | 國外學校合作遠距課程 (有合作學校請填寫) | 國外合作學校與系所名稱: _____ <input type="checkbox"/> 國內主講 <input type="checkbox"/> 國內收播 <input type="checkbox"/> 境外專班 <input type="checkbox"/> 雙聯學制 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 19. | 課程平台網址(非同步教學必填) | http://wisdom.tut.edu.tw/ |
| 20. | 教學計畫大綱檔案連結網址 | https://curric-academic.tut.edu.tw/p/406-1033-6367,r352.php?Lang=zh-tw |

貳、課程教學計畫

| 一 | 教學目標 | <p>1.認知：協助學生了解服務業行銷理論與管理學領域的專門知識。</p> <p>2.情意：增進學生思考及理解服務業行銷現象的興趣。</p> <p>3.技能：培養學生獨立思考的能力，讓學生成為更敏銳的服務業行銷參與者、具備在教師指導下完成服務業行銷相關企劃案之能力。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------|--|----|------|------|---|----------------|------|---|-----------------|------|---|-----------------|------|---|------------|------|---|--------------------|------|---|-------------------|------|---|-------------|------|---|---------------|------|---|----------------|------|----|---------------|------|----|-------------|------|----|--------------|------|----|-----------------|------|----|------------------|------|----|---------------|------|----|----------------|------|----|----------|------|----|------------------|------|
| 二 | 適合修習對象 | 對服務業行銷、商業現象有興趣、希望熟悉服務業行銷分析工具與相關應用之同學。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 三 | 課程內容大綱 | <p>(請填寫每週次的授課內容及授課方式)</p> <table border="1" data-bbox="555 562 1426 1608"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 562 660 607">週次</th> <th data-bbox="660 562 1142 607">授課內容</th> <th data-bbox="1142 562 1426 607">授課方式</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="555 607 660 651">1</td> <td data-bbox="660 607 1142 651">課程內容介紹、著作權觀念宣導</td> <td data-bbox="1142 607 1426 651">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 651 660 696">2</td> <td data-bbox="660 651 1142 696">單元1 服務經濟下的行銷新觀點</td> <td data-bbox="1142 651 1426 696">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 696 660 741">3</td> <td data-bbox="660 696 1142 741">單元1 服務接觸中的消費者行為</td> <td data-bbox="1142 696 1426 741">面授教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 741 660 786">4</td> <td data-bbox="660 741 1142 786">單元1 服務定位策略</td> <td data-bbox="1142 741 1426 786">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 786 660 875">5</td> <td data-bbox="660 786 1142 875">單元2 發展服務概念：核心與附屬要素</td> <td data-bbox="1142 786 1426 875">面授教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 875 660 965">6</td> <td data-bbox="660 875 1142 965">單元2 透過實體與電子通路傳遞服務</td> <td data-bbox="1142 875 1426 965">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 965 660 1010">7</td> <td data-bbox="660 965 1142 1010">單元3 定價與收益管理</td> <td data-bbox="1142 965 1426 1010">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1010 660 1055">8</td> <td data-bbox="660 1010 1142 1055">單元3 服務推廣與顧客教育</td> <td data-bbox="1142 1010 1426 1055">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1055 660 1099">9</td> <td data-bbox="660 1055 1142 1099">期中考、課程學習成效檢討回饋</td> <td data-bbox="1142 1055 1426 1099">面授教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1099 660 1144">10</td> <td data-bbox="660 1099 1142 1144">單元3 設計和管理服務流程</td> <td data-bbox="1142 1099 1426 1144">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1144 660 1189">11</td> <td data-bbox="660 1144 1142 1189">單元3 平衡需求與產能</td> <td data-bbox="1142 1144 1426 1189">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1189 660 1234">12</td> <td data-bbox="660 1189 1142 1234">單元3 精心設計服務環境</td> <td data-bbox="1142 1189 1426 1234">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1234 660 1279">13</td> <td data-bbox="660 1234 1142 1279">單元3 服務優勢來自人員的管理</td> <td data-bbox="1142 1234 1426 1279">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1279 660 1368">14</td> <td data-bbox="660 1279 1142 1368">單元4 管理顧客關係與建立忠誠度</td> <td data-bbox="1142 1279 1426 1368">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1368 660 1413">15</td> <td data-bbox="660 1368 1142 1413">單元4 抱怨處理與服務補救</td> <td data-bbox="1142 1368 1426 1413">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1413 660 1458">16</td> <td data-bbox="660 1413 1142 1458">單元4 改善服務品質與生產力</td> <td data-bbox="1142 1413 1426 1458">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1458 660 1503">17</td> <td data-bbox="660 1458 1142 1503">期末分組成果發表</td> <td data-bbox="1142 1458 1426 1503">面授教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1503 660 1608">18</td> <td data-bbox="660 1503 1142 1608">期末考試、課程及學習成效檢討回饋</td> <td data-bbox="1142 1503 1426 1608">遠距教學</td> </tr> </tbody> </table> | 週次 | 授課內容 | 授課方式 | 1 | 課程內容介紹、著作權觀念宣導 | 遠距教學 | 2 | 單元1 服務經濟下的行銷新觀點 | 遠距教學 | 3 | 單元1 服務接觸中的消費者行為 | 面授教學 | 4 | 單元1 服務定位策略 | 遠距教學 | 5 | 單元2 發展服務概念：核心與附屬要素 | 面授教學 | 6 | 單元2 透過實體與電子通路傳遞服務 | 遠距教學 | 7 | 單元3 定價與收益管理 | 遠距教學 | 8 | 單元3 服務推廣與顧客教育 | 遠距教學 | 9 | 期中考、課程學習成效檢討回饋 | 面授教學 | 10 | 單元3 設計和管理服務流程 | 遠距教學 | 11 | 單元3 平衡需求與產能 | 遠距教學 | 12 | 單元3 精心設計服務環境 | 遠距教學 | 13 | 單元3 服務優勢來自人員的管理 | 遠距教學 | 14 | 單元4 管理顧客關係與建立忠誠度 | 遠距教學 | 15 | 單元4 抱怨處理與服務補救 | 遠距教學 | 16 | 單元4 改善服務品質與生產力 | 遠距教學 | 17 | 期末分組成果發表 | 面授教學 | 18 | 期末考試、課程及學習成效檢討回饋 | 遠距教學 |
| 週次 | 授課內容 | 授課方式 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 課程內容介紹、著作權觀念宣導 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 單元1 服務經濟下的行銷新觀點 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 單元1 服務接觸中的消費者行為 | 面授教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 單元1 服務定位策略 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 單元2 發展服務概念：核心與附屬要素 | 面授教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 單元2 透過實體與電子通路傳遞服務 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 單元3 定價與收益管理 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 單元3 服務推廣與顧客教育 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 期中考、課程學習成效檢討回饋 | 面授教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 單元3 設計和管理服務流程 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 單元3 平衡需求與產能 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 單元3 精心設計服務環境 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 單元3 服務優勢來自人員的管理 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 單元4 管理顧客關係與建立忠誠度 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 單元4 抱怨處理與服務補救 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 單元4 改善服務品質與生產力 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 期末分組成果發表 | 面授教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 期末考試、課程及學習成效檢討回饋 | 遠距教學 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 四 | 教學方式 | <p>(有包含者請打✓，可複選)</p> <p>■1.提供線上課程主要及補充教材</p> <p>■2.提供線上非同步教學</p> <p>■3.有線上教師或線上助教</p> <p>■4.提供面授教學，次數：__4__次，總時數：__8__小時</p> <p>■5.提供線上同步教學，次數：5次，總時數：6.25小時</p> <p><input type="checkbox"/> 6.其它：(請說明)</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 五 | 學習管理系統 | <p>呈現內容是否包含以下角色及功能 (有包含者請打✓，可複選)</p> <p>1.提供給系統管理者進行學習管理系統資料庫管理</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|-------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ■個人資料 ■課程資訊 ■其他相關資料管理功能 <p>2.提供教師(助教)、學生必要之學習管理系統功能</p> <ul style="list-style-type: none"> ■最新消息發佈、瀏覽 ■教材內容設計、觀看、下載 ■成績系統管理及查詢 ■進行線上測驗、發佈 ■學習資訊 ■互動式學習設計(聊天室或討論區) ■各種教學活動之功能呈現 <input type="checkbox"/>其他相關功能(請說明) |
| 六 | 師生互動討論方式 | 提供教師 office hour 時間每週至少 4 小時、並於課程資訊中提供 E-mail 信箱、即時通訊軟體 Line 對應窗口、以及 Facebook 課程專屬社團等。 |
| 七 | 作業繳交方式 | <p>(有包含者請打✓，可複選)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■1.提供線上說明作業內容 ■2.線上即時作業填答 ■3.作業檔案上傳及下載 ■4.線上測驗 ■5.成績查詢 <input type="checkbox"/> 6.其他做法(請說明) |
| 八 | 成績評量方式 | 本課程依循學習成效多元評量之原則，評量方式包括約 6-8 次線上平時測驗(每次評量內容至少有 10 個題目以上)與 1 次期中考試、期末分組專題報告與成果發表、並參酌平時課堂與線上參與討論情形及作業成績(教師線上批改作業或評量至少 6 次以上)等考評項目。其所佔總分比率預計為平時成績 40%、期中成績 30%、期末成績 30%。學生利用網路繳交作業至少 2 次以上。 |
| 九 | 上課注意事項 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對期中考試成績落後平均數一個標準差以上之同學，由教師或教學助理利用課餘時間加強輔導。 2. 出席率與課程進行之積極參與為成績之重要考核因素、課程進度將配合實際需要調整。 |
| 十 | 教科書與參考資料之書目 | <ol style="list-style-type: none"> 1.服務業行銷與管理：品質提升與價值創造 6/e、作者：曾光華、出版社：前程文化、2020 年。 2.自編教材及教學影片。 |