

## 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2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	顧客關係管理
2.	課程英文名稱	Customer Relationship Management
3.	教學型態	<input checked="" type="checkbox"/> 非同步遠距教學(5 次) <input checked="" type="checkbox"/> 同步遠距教學主播學校(4 次) 請填列本門課程之收播學校與系所： 學校:台南應用科技大學      系所:會計資訊系
4.	授課教師姓名及職稱	羅淑芳副教授
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	1.38(面授時數 18 小時+同步 8 小時)
15.	開課班級數	1 班
16.	預計總修課人數	40
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"/> 國內主播 <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)	<a href="http://wisdom.tut.edu.tw/">http://wisdom.tut.edu.tw/</a>
20.	教學計畫大綱檔案連結網址	<a href="http://curric.academic.tut.edu.tw/files/15-1029-9075,c3364-1.php">http://curric.academic.tut.edu.tw/files/15-1029-9075,c3364-1.php</a>

## 貳、課程教學計畫

一	教學目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認知：讓學生建立顧客關係管理的基本知識與觀念。</li> <li>2. 情意：透過課程講授、案例討論的方式，讓理論與實務能夠兼顧與整合培養學生的學習動機與興趣。</li> <li>3. 技能：結合理論與案例的介紹，讓學生對零售業的發展有更深入的理解，使學生能將顧客關係管理之基礎觀念及工具應用到實務管理工作上。</li> </ol>																																																									
二	適合修習對象	已經修讀過行銷管理，消費者行為等相關課程之大學部學生。																																																									
三	課程內容大綱	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="544 479 659 519">週次</th> <th data-bbox="659 479 1254 519">授課內容</th> <th data-bbox="1254 479 1445 519">授課方式</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>顧客關係管理課程及遠距教學方式介紹</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>2</td><td>顧客關係管理導論</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>3</td><td>顧客關係管理與策略</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>4</td><td>消費者行為與體驗經濟</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>5</td><td>顧客關係管理與消費者理論</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>6</td><td>服務品質與服務接觸</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>7</td><td>消費者抱怨行為、服務失誤與服務補救</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>8</td><td>品牌權益、關係行銷與顧客關係連結</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>9</td><td>作業檢討與測驗檢討</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>10</td><td>期中報告及遠距課程期中檢討</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>11</td><td>服務保證及顧客服務系統</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>12</td><td>員工績效</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>13</td><td>衝突管理</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>14</td><td>顧客資料建立及資料倉儲</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>15</td><td>資料探勘與自助服務科技</td><td>遠距教學</td></tr> <tr><td>16</td><td>銷售與人員管理</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>17</td><td>作業檢討與測驗檢討</td><td>面授教學</td></tr> <tr><td>18</td><td>期末報告及遠距課程期末檢討</td><td>面授教學</td></tr> </tbody> </table>	週次	授課內容	授課方式	1	顧客關係管理課程及遠距教學方式介紹	面授教學	2	顧客關係管理導論	面授教學	3	顧客關係管理與策略	面授教學	4	消費者行為與體驗經濟	遠距教學	5	顧客關係管理與消費者理論	遠距教學	6	服務品質與服務接觸	遠距教學	7	消費者抱怨行為、服務失誤與服務補救	遠距教學	8	品牌權益、關係行銷與顧客關係連結	面授教學	9	作業檢討與測驗檢討	面授教學	10	期中報告及遠距課程期中檢討	面授教學	11	服務保證及顧客服務系統	遠距教學	12	員工績效	遠距教學	13	衝突管理	遠距教學	14	顧客資料建立及資料倉儲	遠距教學	15	資料探勘與自助服務科技	遠距教學	16	銷售與人員管理	面授教學	17	作業檢討與測驗檢討	面授教學	18	期末報告及遠距課程期末檢討	面授教學
週次	授課內容	授課方式																																																									
1	顧客關係管理課程及遠距教學方式介紹	面授教學																																																									
2	顧客關係管理導論	面授教學																																																									
3	顧客關係管理與策略	面授教學																																																									
4	消費者行為與體驗經濟	遠距教學																																																									
5	顧客關係管理與消費者理論	遠距教學																																																									
6	服務品質與服務接觸	遠距教學																																																									
7	消費者抱怨行為、服務失誤與服務補救	遠距教學																																																									
8	品牌權益、關係行銷與顧客關係連結	面授教學																																																									
9	作業檢討與測驗檢討	面授教學																																																									
10	期中報告及遠距課程期中檢討	面授教學																																																									
11	服務保證及顧客服務系統	遠距教學																																																									
12	員工績效	遠距教學																																																									
13	衝突管理	遠距教學																																																									
14	顧客資料建立及資料倉儲	遠距教學																																																									
15	資料探勘與自助服務科技	遠距教學																																																									
16	銷售與人員管理	面授教學																																																									
17	作業檢討與測驗檢討	面授教學																																																									
18	期末報告及遠距課程期末檢討	面授教學																																																									
四	教學方式	<p>(有包含者請打✓，可複選)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1.提供線上課程主要及補充教材</li> <li><input type="checkbox"/> 2.提供線上非同步教學</li> <li><input type="checkbox"/> 3.有線上教師或線上助教</li> <li><input type="checkbox"/> 4.提供面授教學，次數：9次，總時數：18小時</li> <li><input type="checkbox"/> 5.提供線上同步遠距教學，次數：4次，總時數：8小時</li> <li><input type="checkbox"/> 6.提供線上非同步遠距教學，次數：5次，總時數：10小時</li> </ul>																																																									
五	學習管理系統	<p>呈現內容是否包含以下角色及功能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供給系統管理者進行學習管理系統資料庫管理 <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 個人資料</li> <li><input type="checkbox"/> 課程資訊</li> <li><input type="checkbox"/> 其他相關資料管理功能</li> </ul> </li> <li>2.提供教師(助教)、學生必要之學習管理系統功能 <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 最新消息發佈、瀏覽</li> </ul> </li> </ol>																																																									

		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 教材內容設計、觀看、下載</li> <li>■ 成績系統管理及查詢</li> <li>■ 進行線上測驗、發佈</li> <li>■ 學習資訊</li> <li>■ 互動式學習設計(聊天室或討論區)</li> <li>■ 各種教學活動之功能呈現</li> <li>■ 其他相關功能：網路大學操作</li> </ul>
六	師生互動討論方式	(包括教師時間、E-mail 信箱、對應窗口等)
七	作業繳交方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1.提供線上說明作業內容</li> <li>■ 2.線上作業填答</li> <li>■ 3.作業檔案上傳及下載</li> <li>■ 4.線上測驗</li> <li>■ 5.成績查詢</li> <li>■ 6.其他做法：分組討論區同步及非同步討論</li> </ul>
八	成績評量方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面授課程 9 週及遠距課程 9 週，出席上課及討論(含線上)個人考核成績占 40%。</li> <li>2. 單元線上繳交課後作業及完成線上測驗個人考核成績占 20%。</li> <li>3. 不同步議題討論及繳交合作學習報告團隊考核成績占 20%。</li> <li>4. 個人線上閱讀教材及發問或回應等線上紀錄個人成績占 20%。</li> </ol>
九	上課注意事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.面授課程請確時出席</li> <li>2.線上同步課程時必須全程上線及參與討論</li> </ol>