

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：112學年度1學期（本學期是否為新開設課程：是 否）

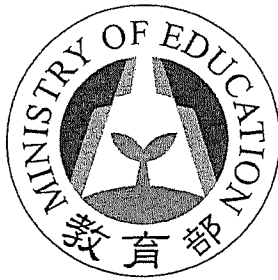
壹、課程基本資料（有包含者請於打

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"/> 同步遠距教學主播學校 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/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	1.11(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)	http://wisdom.tut.edu.tw/
20.	教學計畫大綱檔案連結網址	http://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="555 555 1426 1592"> <thead> <tr> <th>週次</th> <th>授課內容</th> <th>授課方式</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>課程內容介紹、著作權觀念宣導</td> <td>面授教學</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>單元1 服務經濟下的行銷新觀點</td> <td>面授教學</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>單元1 服務接觸中的消費者行為</td> <td>面授教學</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>單元1 服務定位策略</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>單元2 發展服務概念：核心與附屬要素</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>單元2 透過實體與電子通路傳遞服務</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>單元3 定價與收益管理</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>單元3 服務推廣與顧客教育</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>期中考、課程學習成效檢討回饋</td> <td>面授教學</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>單元3 設計和管理服務流程</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>單元3 平衡需求與產能</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>單元3 精心設計服務環境</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>單元3 服務優勢來自人員的管理</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>單元4 管理顧客關係與建立忠誠度</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>單元4 抱怨處理與服務補救</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>單元4 改善服務品質與生產力</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>期末分組成果發表</td> <td>遠距教學</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>期末考試、課程及學習成效檢討回饋</td> <td>面授教學</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	面授教學	2	單元1 服務經濟下的行銷新觀點	面授教學	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	遠距教學	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	遠距教學	18	期末考試、課程及學習成效檢討回饋	面授教學
週次	授課內容	授課方式																																																									
1	課程內容介紹、著作權觀念宣導	面授教學																																																									
2	單元1 服務經濟下的行銷新觀點	面授教學																																																									
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	遠距教學																																																									
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	遠距教學																																																									
18	期末考試、課程及學習成效檢討回饋	面授教學																																																									
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：__5__次，總時數：__10__小時</p> <p>■5.提供線上同步教學，次數：5次，總時數：10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</p> <p>(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。



1111021937

教育部數位學習認證通過證明

認證類別：數位課程
通過期別：111年度第1梯次
課程名稱：服務業行銷
學校名稱：台南應用科技大學
教師姓名：林龍生

認證通過文號：

認證有效期限：民國111年7月至116年6月

教育部資訊及科技教育司

司長 郭伯臣



數位學習認證專案計畫
中華民國一一一年七月三十一日