

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 1433 1603"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 555 660 607">週次</th> <th data-bbox="660 555 1142 607">授課內容</th> <th data-bbox="1142 555 1433 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 1433 651">面授教學</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 1433 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 1433 741">遠距教學</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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 1279">面授教學</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 1433 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 1433 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 1433 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 1433 1503">遠距教學</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 1503 660 1603">18</td> <td data-bbox="660 1503 1142 1603">期末考試、課程及學習成效檢討回饋</td> <td data-bbox="1142 1503 1433 1603">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	遠距教學	3	單元1 服務接觸中的消費者行為	遠距教學	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	面授教學	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	遠距教學																																																									
3	單元1 服務接觸中的消費者行為	遠距教學																																																									
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	面授教學																																																									
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：4次，總時數：8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。