

僑光科技大學 遠距教學課程上課時程記錄表

系別	餐管系	教師	謝素琴	課程名稱	餐飲顧客關係
授課週次	授課時間		面	授	線上學習
1	106/02/13-106/02/17			V	
2	106/02/20-106/02/24			V	
3	106/02/27-106/03/03			V	
4	106/03/06-106/03/10				V
5	106/03/13-106/03/17				V
6	106/03/20-106/03/24				V
7	106/03/27-106/03/31				V
8	106/04/03-106/04/07			V	
9(期中考)	106/04/10-106/04/14			V	
10	106/04/17-106/04/21				V
11	106/04/24-106/04/28				V
12	106/05/01-106/05/05			V	
13	106/05/08-106/05/12				V
14	106/05/15-106/05/19				V
15	106/05/22-106/05/26			V	
16	106/05/29-106/06/02				V
17	106/06/05-106/06/09			V	
18(期末考)	106/06/12-106/06/16			V	

遠距教學實施規範說明 (同步授課請授課教師另外標註同步)

- 一、遠距教學課程，教室授課時程由教學發展中心律定開學前三週、期中考、期末考週皆為面授共計五週，其餘線上授課計九週(合同步3次，非同步6次)、面授計四週，課程安排以教師自行律定。授課教師請依上課時間於教室進行授課輔導。
- 二、教室授課請授課教師確實點名，扣考時數依十八週之三分之一計算。
- 三、設置線上討論區(同步、非同步)，教師應適時回應學生之問題；並建請教師將討論區之表現納入成績評量。
- 四、紀錄線上學習者上網學習時間及次數。(教育部評鑑重點)
- 五、線上討論的紀錄檔案應留存。(教育部評鑑重點)
- 六、學習者過去之學習紀錄均請妥善保存。(教育部評鑑重點)
- 七、期中、期末考試若以報告等非筆試方式取代，亦請向註冊課務組提出申請。
- 八、該遠距教學課程至少保存五年。

遠距教學內容應包括：

- (1)課程教學安排：**a)**教學公告、**b)**教學進度、**c)**教材供給。
- (2)授課教材：**a)**教材應有9單元以上之教學投影片、教學影片或網頁式教學講義內容、**b)**各單元教材應具備完整表達該單元課程內容，其中投影片至少10張，教學影片至少40分鐘，網頁式教學講義至少5頁、**c)**各單元教材應具備授課教師完整表達該單元課程內容之解說錄影(每單元至少40分鐘)、**d)**教材需為教師本人所設計之教材，不得混合搭配未經授權之教科書、錄影、錄音、光碟、或其他連結之網外資源、**e)**教學活動互動應有4次作業以上，2次以上議題討論、**f)**學生學習評量應有2次以上完整測驗題庫及命題建置。
- (3)師生互動紀錄：**a)**教師回應、**b)**討論區域。
- (4)自我評量記錄。
- (5)學生全程上課記錄。
- (6)作業報告：學生作業或專題報告。

僑光科技大學 遠距教學課程計畫提報大綱

開課期間： 105 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	餐飲顧客關係管理
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 <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	謝素琴
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 (或所屬學院及系所名稱)	餐管系
7.	課程學制	<input type="checkbox"/> 碩士班 <input type="checkbox"/> 碩士班在職專班 <input checked="" 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"/> 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/院/系定 (本課程由那個單位所開設)	<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 (非同步遠距教學，請填平均每週面授時數)	1.33
15.	開課班級數	1
16.	預計總修課人數	50 人
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://wis.ocu.edu.tw/
20.	教學計畫大綱檔案連結網址	http://adevelop.ocu.edu.tw/ezfiles/15/1015/img/173/105-2-06.pdf

貳、課程教學計畫

一	教學目標	瞭解餐飲業應該如何與顧客互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提升企業的獲利。餐飲業欲與顧客有效互動，需要有良好的目標、流程、工具及服務介面等元件，以便做好顧客關係管理。																																																									
二	適合修習對象	觀餐學院學生																																																									
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="512 427 1433 1279"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 427 624 472">週次</th> <th data-bbox="624 427 1114 472">授課內容</th> <th data-bbox="1114 427 1433 472">授課方式</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>課程介紹/顧客關係管理導論</td><td>面授</td></tr> <tr><td>2</td><td>顧客關係管理與策略</td><td>面授</td></tr> <tr><td>3</td><td>顧客關係管理與目標市場選定</td><td>面授</td></tr> <tr><td>4</td><td>顧客關係管理與消費者行為</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>5</td><td>服務品質與服務接觸管理</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>6</td><td>消費者抱怨</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>7</td><td>服務失誤與服務補救</td><td>同步教學</td></tr> <tr><td>8</td><td>個案研討</td><td>面授</td></tr> <tr><td>9</td><td>期中考</td><td>面授</td></tr> <tr><td>10</td><td>品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>11</td><td>服務保證、顧客服務系統與領導原則</td><td>同步教學</td></tr> <tr><td>12</td><td>學期個案口頭報告</td><td>面授</td></tr> <tr><td>13</td><td>顧客資料建立與資料倉儲</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>14</td><td>資料探勘與自助服務科技</td><td>非同步教學</td></tr> <tr><td>15</td><td>學期個案口頭報告</td><td>面授</td></tr> <tr><td>16</td><td>銷售與人員管理</td><td>同步教學</td></tr> <tr><td>17</td><td>學期個案口頭報告</td><td>面授</td></tr> <tr><td>18</td><td>期末考</td><td>面授</td></tr> </tbody> </table>	週次	授課內容	授課方式	1	課程介紹/顧客關係管理導論	面授	2	顧客關係管理與策略	面授	3	顧客關係管理與目標市場選定	面授	4	顧客關係管理與消費者行為	非同步教學	5	服務品質與服務接觸管理	非同步教學	6	消費者抱怨	非同步教學	7	服務失誤與服務補救	同步教學	8	個案研討	面授	9	期中考	面授	10	品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度	非同步教學	11	服務保證、顧客服務系統與領導原則	同步教學	12	學期個案口頭報告	面授	13	顧客資料建立與資料倉儲	非同步教學	14	資料探勘與自助服務科技	非同步教學	15	學期個案口頭報告	面授	16	銷售與人員管理	同步教學	17	學期個案口頭報告	面授	18	期末考	面授
週次	授課內容	授課方式																																																									
1	課程介紹/顧客關係管理導論	面授																																																									
2	顧客關係管理與策略	面授																																																									
3	顧客關係管理與目標市場選定	面授																																																									
4	顧客關係管理與消費者行為	非同步教學																																																									
5	服務品質與服務接觸管理	非同步教學																																																									
6	消費者抱怨	非同步教學																																																									
7	服務失誤與服務補救	同步教學																																																									
8	個案研討	面授																																																									
9	期中考	面授																																																									
10	品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度	非同步教學																																																									
11	服務保證、顧客服務系統與領導原則	同步教學																																																									
12	學期個案口頭報告	面授																																																									
13	顧客資料建立與資料倉儲	非同步教學																																																									
14	資料探勘與自助服務科技	非同步教學																																																									
15	學期個案口頭報告	面授																																																									
16	銷售與人員管理	同步教學																																																									
17	學期個案口頭報告	面授																																																									
18	期末考	面授																																																									
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><input type="checkbox"/>3. 有線上教師或線上助教</p> <p>✓4. 提供面授教學，次數：9次，總時數：18小時</p> <p>✓5. 提供線上同步教學，次數：3次，總時數：6小時</p> <p><input type="checkbox"/>6. 其它：(請說明)</p> <p>(新平台將採同步視訊方式授課，請務必規劃即時視訊教學之次數與上課時程至少3次以上)</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> <p><input type="checkbox"/>個人資料</p> <p>✓課程資訊</p> <p><input type="checkbox"/>其他相關資料管理功能</p> <p>2. 提供教師(助教)、學生必要之學習管理系統功能</p> <p>✓最新消息發佈、瀏覽</p> <p>✓教材內容設計、觀看、下載</p> <p><input type="checkbox"/>成績系統管理及查詢</p> <p>✓進行線上測驗、發佈</p> <p>✓學習資訊</p> <p><input type="checkbox"/>互動式學習設計(聊天室或討論區)</p> <p><input type="checkbox"/>各種教學活動之功能呈現</p> <p><input type="checkbox"/>其他相關功能：(請說明)</p>																																																									

六	師生互動討論方式 (包括教師時間、Email信箱、對應窗口等)	每週課業輔導時間，學生可前來諮詢。辦公室電話及授課教師Email均可聯繫與討論。
七	作業繳交方式	(有包含者請打✓，可複選) <input checked="" type="checkbox"/> 1. 提供線上說明作業內容 <input type="checkbox"/> 2. 線上即時作業填答 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 作業檔案上傳及下載 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 線上測驗 <input type="checkbox"/> 5. 成績查詢 <input type="checkbox"/> 6. 其他做法：(請說明)_____
八	成績評量方式 (包括考試方式、考評項目其所佔總分比率)	課堂出缺席 10% 線上出缺席 20% 期中考 30% 期末分組報告 30% 線上作業(次)10%
九	上課注意事項	1、上述之各項分數皆須取得，否則無法取得本科目學期及格成績。 2、扣考同學除有特殊原因外，無法取得本科目學期及格成績。

※注意事項：遠距教學課程請於申請計畫書內準備教材、議題、作業等相關數位檔案光碟(須完成全部單元)，以利審查作業。