

臺南大學 103 學年度第一學期
就業培力卓越計畫 成果報告

行政管理學系

課程名稱：服務行銷

授課教師：林佳燕

臺南大學就業培力卓越計畫

成果表單

分項計畫名稱		分項計畫 A-就業健骨強本學用合一計畫				
成果名稱 (活動、會議...)		103 學年度第一學期課程成果發表會 (服務行銷)				
舉辦日期		104.01.07	舉辦時間	上午 10 點		
主辦學校		國立台南大學	舉辦地點	國立台南大學文薈樓 JB103 教室		
參加對象	主辦學校參加人數	39	夥伴學校參加人數	2	其他參加人數	--
參與人數	含統計雲嘉南區域教學資源中心夥伴學校(成大、中正、嘉義、南華、金門、南藝大、真理、康寧、長榮、稻江、台灣首府、興國)。 41 人					
執行重點及具體作法 (含活動的目的與達成目標)	<ol style="list-style-type: none"> 執行重點：本次課程發表活動由學生挑選相關行業進行行業服務內容的檢討與建議，並以影片方式呈現相關內容，進一步提出實務的改善方案。 活動目的：透過本次課程發表活動，確認學生對於課程內容的理解足夠，且足以應用於日後就業，提升學生就業能力的準備。 根據學生課程發表的內容表現，專家意見以及與會學生都覺得獲益良多，且豐富有趣。同時對於相關產業也透過此課程發表有更深刻的理解與體諒。 					
執行成果 (以600~1,000字描述概況)	<p>此次課程成果發表會於104年1月7日上午10點舉辦。參與同學以修課同學為主，另有參與課程發表之其他同學約莫10餘人。本次課程發表會邀請了過去曾任台糖長榮酒店總經理的蘇宏文副教授，以及長榮大學秦兆璋老師擔任講評。</p> <p>本課程的學分數為2學分。經由本學期課堂授課，期末共分為八組進行報告。期中四組採取兩家相同產業的企業組織進行比較報告，另外四組則以單一企業組織進行詳細報告，各有所長。以及學生從期中之後開始準備期末的總體報告來看，執行成果分別敘述於後：</p> <ol style="list-style-type: none"> 透過此次課程發表的內容要求，學生能瞭解整體服務行銷的基本概念，並針對整個服務概念、服務缺口模型進行不同層面的討論與理解，提升學生對整體產業的關心與能力的培養。 學生透過實際的服務產業明察暗訪、實際測試相關消費行為等作業內容，確確實實的提高了學生的實務操作思考與問題解決的建議能力。 學生透過完整的書面報告、口頭簡報以及建議撰寫，同時培養學生具有獨立思考與團隊合作之能力。 學生報告能力的提升有助於將來就業機會的增加。此次課程報告內容， 					

學生表現多樣精彩、且生動有趣，獲得校外專家的一致好評，對學生也是一大鼓舞。

整體而言，透過此次課程發表的辦理，學生對於服務行銷的核心概念有更深刻的體驗，而且也利用這樣的課程設計，幫助學生理解相關產業發展的內容，以及未來進入服務業的相關認知與體驗。對學生而言，是難得的一種機會，尤其是在其他專家前的表現更是令人激賞。對教師而言，透過課程發表的規劃，可以協助學生更樂於參與課程討論、報告內容設計等有助於教師與學生雙方互動的課程進行模式。對學生與教師雙方的上課默契有相當的幫助。

活動剪影 (檢附照片6張及圖說)	照片1	照片2
	說明：系主任、授課教師與二位校外專家	說明：學生以影片播放親身體驗內容
		
	照片3	照片4
	說明：學生報告內容一	說明：學生報告內容二
		
照片5	照片6	
說明：課程發表會場	說明：專家講評	
		

改善措施及檢討建議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議本系可以有較多教師一起申請，然後就可以將課程發表彙整成行管系課程綜合發表大會，較具規模效益也將會更有趣，更引人入勝。 2. 教室設備若無法改善，建議下次舉辦課程發表會以校內的演講場地為主。 3. 此次報告時間稍嫌緊湊，因此下次若申請相關課程，會將成果報告時間拉長，讓師生有足夠時間進行分享與討論。
------------------	---

活動滿意度問卷結果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與的身份以學生居多，共計 39 位。另有三位教師參與。 2. 本次活動訊息來源以課堂宣導居多，共有 30 位。其餘為其他來源（但未說明）。 3. 對於本次發表會的內容意見，學生意見主要彙整重點如下： <ul style="list-style-type: none"> ● 學生學到什麼？大致上與服務行銷課程內容相關，都覺得此次課程發表會的設計讓學生對服務行銷課程的核心價值與服務行銷體驗有深刻的認知。 ● 最有幫助或印象深刻的是什麼？學生報告有趣、感受課程內容豐富。 ● 對於未來辦理成果發表會的建議為何？時間有點太趕，而且一開始因為教室設
------------------	---

	<p>備無法讀取資料，導致時間更緊縮。大部分同學都建議時間可以延長，場地設備應該要更優質。</p> <p>(其餘相關意見，請詳見附件原始資料)</p> <p>4. 針對成果發表會安排的意見調查，以非常不同意為 1 分，類推至非常同意為 5 分，各項問題的平均分數為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我喜歡本次成果發表會 4.08 分 ● 時間安排適切 3.66 分 (時間安排可進行調整) ● 活動內容對我很有幫助 4.11 分 ● 整體而言，我滿意本次的發表會 3.71 分 <p>整體而言，活動滿意度都在滿意以上，總體滿意度受到時間的影響，僅有 3.71 分。其餘發表會與活動內容都獲得滿意的評分。</p>
<p>附件 資料 (議程、海 報、簽到 表、調查 問卷、手 冊等...)</p>	<p>附件 1：專家指導意見追蹤表</p> <p>附件 2：議程</p> <p>附件 3：海報</p> <p>附件 4：簽到表</p> <p>附件 5：活動調查問卷原始資料</p> <p>附件 6：參加同學心得</p> <p>附件 7：會議手冊</p>

附件資料 1：專家指導意見追蹤表

課程發表會

1030825 版

課程成果發表會專家指導意見追蹤表

成果發表會 辦理時間	104.01.07	填報時間	
開課學期	103-1	必/選修別	選修
課程名稱	服務行銷	學分數	2
授課教師	林佳燕		
專家指導/評論 建議事項	<p>一. 各位同學均能詳述商家之服務現況, 能針對觀察過程中發現之問題巨細靡遺地分析並提出小組對策, 期以藉由彼此互後提供專家有效改善意見。</p> <p>二. 針對商家服務流程, 服務缺, 服務創新均能有條分段敘述。</p> <p>三. 每組報告同學均充暢, 報告方式生動活潑, 會場氣氛下氣氛熱烈, 有效提升學生對服務行銷領域研討之興趣。</p> <p>四. 建議各組報告開始可略介紹企業(或品牌)之成立背景或經營策略(據此)。</p> <p>五. 服務沒有最好, 只有更好, 藉由服務之過程中顧客提供意見, 以不斷改進, 各位可再後續觀察, 在提供建議內, 商家是否針對該項持續改善。</p> <p>六. 選擇案例標的, 可比較單型與複型門市服務品質之異同。</p> <p>專家/學者(簽名): 壽宏文</p>		
授課教師處理 策略或改進方法	<p>謝謝 壽教授建議。</p> <p>針對專家建議之四、五, 之本人採行採取:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各組報告之時間延長, 若若有機會繼續辦理, 將會使小組報告時間由原有之 15 分鐘, 延長至 30 分鐘。 2. 可將報告分為階段式進行, 以確認是否改善。 3. 案例標的將有部分由授課教師指定, 以達完整。 <p>授課教師(簽名): 林佳燕</p>		

課程成果發表會專家指導意見追蹤表

成果發表會 辦理時間	103.01.07	填報時間	
開課學期	103-1	必/選修別	選修
課程名稱	服務行銷	學分數	2
授課教師	林佳燕		
專家指導/評論 建議事項	<p>1. 報告設計方式生動、有趣，讓學生由實際 所連結層面與理論，一定能更深刻瞭解服務缺口</p> <p>2. 報告設計即內容或許可讓學生從限時的缺口 分析來進行服務創新，改善服務，提升競爭力，應 會施報告更精采 或重設計/改善服務畫面。</p> <p>3. 整體而言，課程設計相當整齊~</p> <p>專家/學者(簽名): 秦川 103.01.07</p>		
授課教師處理 策略或改進方 法	<p>謝謝秦教授意見 針對專家意見第2頁，本人回應： 必報告設計內容將由15分鐘延長至30分鐘，並 即將將服務創新，問題改善，為報告設計工作更得入 詳細之討論。</p> <p>授課教師(簽名): 林佳燕</p>		

附件資料 2：發表會議程

報告時間	組別成員	報告之個案主題
10:00~10:15	行管三 蔡雨涵、李芝晨、李佳怡、黃惠萱、楊惠懿、郭奕祿	Angels, b
10:15~10:30	行管三 杜鳳娟、張美惠、孟敬倫、張淑靈、謝昀澂	SUBWAY
10:30~10:45	行管三 陳莉媛、盧怡卉、邱于甄、許麗君、許敬慈、江逸平	天使貝可 V.S.全真蛋糕麵包店
10:45~11:00	行管三、四 周凌君、劉冠瑩、呂家威、張穎澤、翁啟榮、呂韋翰	伊都 V.S. 和民
11:00~11:15	行管三 陳偉誠、陳韻婷、邱雅雯、阮琪娟、辜雅禪、葉謹寧	金石堂中山、遠百店 V.S.誠品德安百貨店
11:15~11:30	行管四+國四甲 邱于庭、陳佳岑、許景翔、戴俊杉、楊雅婷、邱志豪	遠傳電信公司
11:30~11:45	行管三 王亭懿、張吟甄、張雅彥、黃思閩、秦天心、魏鈺嫻	勾勾鍋 火鍋店
11:45~12:00	行管三、四+戲劇三 楊子嬋、林語薇、王郁昇、鄭引、黃佳慧、王品雅	UNIQLO V.S. 50%

103學年度第1學期 課程成果發表會

課程名稱：服務行銷
任課教師：林佳燕老師

時間：104年1月7日
上午10-12時

地點：文薈樓JB103教室

歡迎有興趣師生參與

行政管理學系

附件資料 5：活動調查問卷原始資料

問卷調查結果摘要：

1. 參與的身份以學生居多，共計 39 位。另有三位教師參與。
2. 本次活動訊息來源以課堂宣導居多，共有 30 位。其餘為其他來源（但未說明）。
3. 對於本次發表會的內容意見，學生意見主要彙整重點如下：
 - 學生學到什麼？大致上與服務行銷課程內容相關，都覺得此次課程發表會的設計讓學生對服務行銷課程的核心價值與服務行銷體驗有深刻的認知。
 - 最有幫助或印象深刻的是什麼？學生報告有趣、感受課程內容豐富。
 - 對於未來辦理成果發表會的建議為何？時間有點太趕，而且一開始因為教室設備無法讀取資料，導致時間更緊縮。大部分同學都建議時間可以延長，場地設備應該要更優質。

（其餘相關意見，請詳見附件原始資料）
4. 針對成果發表會安排的意見調查，以非常不同意為 1 分，類推至非常同意為 5 分，各項問題的平均分數為：
 - 我喜歡本次成果發表會 4.08 分
 - 時間安排適切 3.66 分 （時間安排可進行調整）
 - 活動內容對我很有幫助 4.11 分
 - 整體而言，我滿意本次的發表會 3.71 分

整體而言，活動滿意度都在滿意以上，總體滿意度受到時間的影響，僅有 3.71 分。其餘發表會與活動內容都獲得滿意的評分。

附件資料 6：參加同學的心得(約 700-1000 字)

此堂課程給予學生關於「服務行銷」之相關觀念，使我們了解到服務過程中的相關理論，如服務行銷 7P 策略、服務服務缺口模型、服務標準、服務創新與設計等。課程講師以簡報論述，適時搭配與課程相關影片，供同學了解理論的實際應用面，像是「SS 小燕之夜，很高興為您服務！」。從影片中，從來賓的分享，可以知道業界的服務流程模式，以及來賓認為須改善之處為何。更從他們的經驗中隱約看到與服務行銷有關的 7P 策略，除往年行銷學課程所學的傳統 4P—產品、價格、通路、促銷外，還有根據外部營銷環境的變化又增加了 3P—人員、有形展示、過程。這之中，令我發覺 7P 中的人員訓練及溝通係為重要。

其實顧客對於服務不滿的原因，常在於「人員」溝通及態度上出現問題。高素質的員工，其態度、行為、可靠信、負責等能夠彌補原先服務物質條件的不足，降低使消費者可能產生的缺憾感。缺乏訓練的員工則不僅無法發揮公司原有物質設施上的優勢，還可能成為顧客不滿該公司服務的主要因素。而好的公司品牌往往在其客服和客戶回應的互動上面，會訂許多的回應速度及要求。如每星期檢討客戶客素的原因為何？為何不滿足？通常為消費者對我們的期待跟我們提供的產品會有落差。

經過一學期的課程，有句話令我印象最深刻的是，「微笑比禮貌更親切」。確實，比起禮貌及制式化的服務流程，第一線服務員的微笑及態度更是影響消費者的首要因素，是一種相處上的感受。自從修了這門課，使我平時在消費時，皆會注意到店家的服務態度與相關流程，甚至是心中有想建議的感受，覺得這門課使我對服務的看法有所改觀及注意。

在課程的最後，講師舉行一場「期末成果發表會」，安排我們分組報告。每組尋找一間服務單位，進行實際的服務體驗並給予該單位服務之分析與建議。我覺得此活動挺有意思的，不同於其他課程以紙筆應試的答題，而是讓我們應用一學期的所學，讓我們發表自己的分析與建議，我覺得很有意義。然而，此發表會仍有美中不足之處，倘若能將發表會時間加長，讓每組報告時間更加充裕，則可使整體報告更加完整。此外，若學校教室的硬體設備，如：電腦系統、投影機亮度等能有所改善，則可使報告流程更加順暢、無阻礙，建議學校可以提升教室設備等相關硬體品質，以利課程之順利進行。