

110 年度大同大學高等教育深耕計畫成果紀錄表

填表日期： 110.05.12

填表人： 陳柏安

主管簽名：林淑瓊

主軸計畫	<input type="checkbox"/> 總計畫 <input checked="" type="checkbox"/> 主軸計畫 A 落實教學創新與提升教學品質 <input type="checkbox"/> 主軸計畫 B 發展學校特色 <input type="checkbox"/> 主軸計畫 C 提升高教公共性 <input type="checkbox"/> 主軸計畫 D 善盡大學社會責任
分項計畫	A3 建構跨領域專業能
行動方案	【A3-6】π 型經營人才培育方案
活動名稱 (資訊名稱)	110. 04.08(四)服務科學導論從顧客認知的觀點思考服務品質的價值
活動連結網址	(可以空白)
簡要說明 (活動訊息)	<p>一、活動時間：110. 04.08(四)9:30~11:30</p> <p>二、活動地點：尚志大樓 6 樓 608 教室</p> <p>三、活動目的：幫助同學了解現在電商平台的使用</p> <p>四、活動內容：介紹電商平台</p> <p>邱麗家博士，來自「松鴻興業股份有限公司」的董事長特助也是勞動力發展署共通核心職能講師，此次演講內容主要係解說服務品質概念模式，站在顧客的觀點去思考服務品質，以及用個案分析的方式，加深學生的記憶點，讓學生分組討論，提升組員間的溝通互動，在服務科學的理論知識背景下，以業界案例做聯想，引導學生站在不同觀點去解決服務缺口。</p> <p>五、執行單位：大同大學資訊經營 數位行銷分析課程</p> <p>六、活動聯絡人/連絡電話： 林淑瓊 / 02-77364782</p>
詳細說明 (計畫成果)	<p>七、參與人數：教師： 1 人、學生：26 人、行政人員: 0 人、校外： 1 人</p> <p>八、滿意度調查成果</p> <p>發放問卷數：26 份、有效問卷數：26 份</p> <p>整體成效： 4.8/5</p> <p>質化回饋意見：</p> <p>1.透過個案教學，老師幫助我們能夠表達更多想法意見來討論，引導我們，當我們遇到同樣狀況如何以商家的角度去改善提供的服務等等</p> <p>2.我認為這次的演講非常的生動，老師也非常的認真在讓我們學習如何去知道人事物的變化</p> <p>3.從這種 case study 來發想的活動我很喜歡，讓每個人都有機會發言讓大家一起來思考並且學習來加深印象</p> <p>4.課堂互動率很高，是個很難得的體驗，此次經驗也讓我感到受益良多</p> <p>九、執行成效：</p>

此次講座在量化分析部分，整體而言，同學們在感到增進我的專業能力 4.8 分，顯示本活動帶來的內容學生能夠吸收學習並提出許多相關的問題與講師進行互動討論，對於服務品質概念模式有一定的理解，並以個案分析的方式來增加學生的吸引力，以此提高與學生的互動，使學生除了理論上的知識，在實務上也獲得很多相關的知識。質化分析方面，從質性意見上來看，學生對於此次講座都有大量的回饋，給予許多極高的評價，也非常期待之後可再辦相似的講座。

活動照片

(請提供解析度 300dpi 以上 JPG 檔照片 4-6 張，且附上每張 30 字內之說明。)



說明：邱麗家講師以個案分析來增加學生對服務品質的思考。



說明：邱麗家講師以引導式的教學，讓同學循序漸進的思考。



說明：邱麗家講師與學生有極高的互動，並鼓勵學生多發表自己的想法。



說明：邱麗家講師以分組的模式讓學生在小組間有更多溝通交流的機會。



說明：邱麗家講師帶來實務界的案例使學生能與



說明：邱麗家講師以不斷提出問題的方式，讓學

理論上的知識做結合。		生能以資經系所學專業，提出相關的解決方案。
相關附件	<input type="checkbox"/> 議程、 <input type="checkbox"/> 辦法、 <input type="checkbox"/> 手冊、 <input type="checkbox"/> 報名表、 <input type="checkbox"/> 簽到單、 <input type="checkbox"/> 宣傳海報、 <input type="checkbox"/> 簡報、 <input type="checkbox"/> 其他 _____ (請勾選可提供之附件)	
注意事項	1. 請詳實填寫此表格內各項目內容。 2. 請於活動辦理後將此「成果紀錄表」併同經費核銷單據交給報帳負責人，並上傳至高教深耕計畫網站，檔案命名方式為「 110 成果紀錄表【行動方案編號】日期活動名稱 」，例如： <u>110 成果紀錄表【A4 -1】109.03.05 講座/工作坊/競賽</u> 。 3. 相片或相關附件，檔案命名方式為「 110 成果附件【行動方案編號】日期活動名稱 」，例如： <u>110 成果附件【A4 -1】110.03.05 講座/工作坊/競賽的海報、照片、學生回饋單統計 Excel 檔</u> 。	