

國立東華大學教學卓越中心
112-2 三創教學課程成果報告書

計畫主持人：陳怡廷

單 位：國際企業學系

目錄

壹、112-2 期末成果報告確認.....	3
貳、執行成果總報告	4-7
參、附件	8-9

**國立東華大學-三創教學課程
112-2 執行成果報告書確認表**

課程/學程名稱：顧客關係管理與行銷		
授課教師：陳怡廷		
服務單位：國際企業學系 / 副教授		
班級人數：34		
勾選	繳交項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)； Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、期末成發展等
<input checked="" type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-20 張即可 (請將檔案另外上傳並控制在 20 MB 以內以便日後回報教育部)

- 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- 本年度所有受補助課程/學程之成果報告，將上述資料匯集成冊(封面、目錄、內容、附件)，做為本期成果報告書
- 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫
(#6591 ; imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

三創課程-執行成果總報告

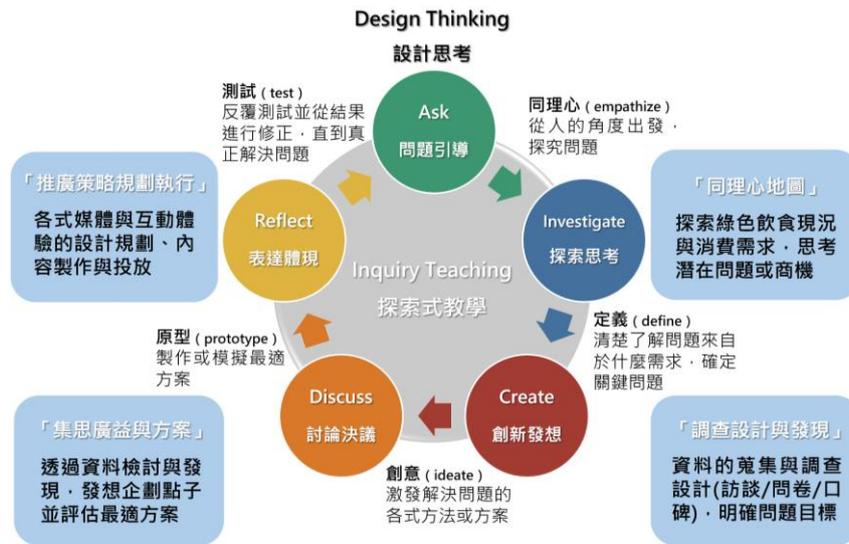
單一課程/跨領域課程

一、課程內容特色

這一門課程是引導學生如何使用商業數據分析與規劃媒體策略的課程。隨著大數據趨勢來臨，各行各業已開始投入數據應用與網路媒體營銷的行列當中，即便以原民部落、觀光休閒、無毒農業著名的花蓮也已開始關注電子商務、大數據等技術如何應用在花蓮各產業上，創造後山優質生活、學習環境及精緻化的商業經營模式。本課程旨在培養學生具備市場調查、顧客資訊建置與分析的能力，並學習使用數位媒體進行顧客管理與行銷推廣企劃。帶領學生從什麼是有用的資料，到資料如何變成資訊，轉換成具有商業開發和創新價值的情報。課程中除了專業基礎知識的講授之外，以易取得網路開放資料庫及 excel 軟體作為學習資源，手把手帶領學生使用軟體與執行分析。此外課程與產業進行合作，設定實務操作的課題，培養學生專業知識思維邏輯的同時，也能融入產業實務，鍛鍊行銷管理的應用能力和提升實務觀點的眼界。

二、特殊創意/活動規劃

本課程以「設計思考」與「探索式教學」模式規劃教學內容和設計課程（下圖），透過產學合作，從真實情境發生的課題，讓學生了解現況與需求，建立設計思考的思維邏輯。為了解決問題，從洞察目標對象（同理心）出發，從資料收集與調查分析界定問題和明確目標（定義），並透過個人作業的心得反思與小組討論的集思廣義，於期中報告發揮創意、提出構想，於期末報告規劃設計提出企劃方案（原型與測試），發展應用實作。



另外，依「探索式教學」五個階段，17週次課程活動如下圖所示：

週次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
教學模式			問題引導 Ask		探索思考 Investigate			創新發想 Create			討論決議 Discuss		表達體現 Reflect				
課堂活動與評量規劃	分組	個人作業 / 隨堂討論 / 分組作業 實作訪查&需求洞察						期中報告	個人作業 / 隨堂討論 分組作業				期末報告	提案書作			
	授課教師與學生同儕互評之學習成效評量																
	+業師																

三、教學策略/教學方法

藉由個人作業引導學生自主導向式研讀，增進新知，也透過課堂小組討論，增進同儕之間的交流學習，培養學生以現實問題為核心，主動學習、相互討論、腦力激盪，建立問題解決能力。課程中主要使用**問題導向與決策導向 (PBL+SBL 模式) 教學**，透過產學合作 (綠色餐飲集團「Green Monday」) 導入實境課題 (花蓮綠色飲食開發推廣企劃)，引導學生如何藉由資料收集與分析發掘問題、洞察需求，了解市場開拓的問題與機會，並設計思考如何提出專案企劃。

四、課程/學程相關產業分析

本課程與產學合作夥伴_GAMESOFA 遊戲設計公司合作。合作原因是線上遊戲產業仍是近年市場持續熱門的產業之一，加上數據分析是本課程的教學重點之一。兩者之間，在線上有較多案例和素材可讓學生學習操作實作。另外，過去指導碩士班畢業生吳宇森任職於全台最大線上遊戲公司，可以提供學生指導和未來實習機會，因此本學期以線上遊戲產業為產學合作課題進行。

五、整體活動執行成果效益

【質化指標】

- 引入「業者出題、學生解題」，培養學生實務應用能力。
- 邀請業師講座和報告評分回饋，學生更清楚業界對企劃內容的要求，縮短產學落差。
- 透過期中期末報告，完成產業市場趨勢分析調查與提案企劃。

【量化指標】

- 舉辦 1 講座，參與人數達 34 人，增加對產業現況與未來發展的認知，建立產業趨勢的視野。
- 完成產業市場趨勢分析調查與提案企劃書，共 7 式。
- 學生參與課程/活動產出實習報告或作品達 100%。

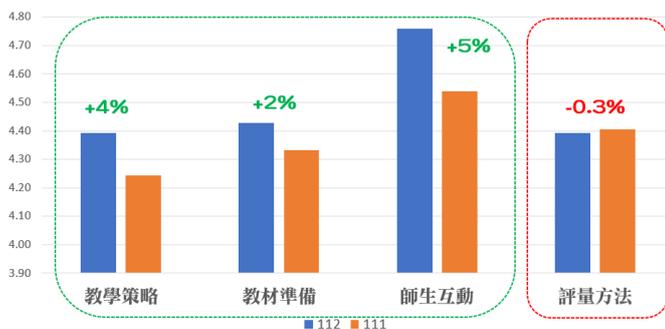
六、多元評量尺規

個人成績占 35%		分組成績占 65%	
出缺席	5%	3 次分組討論作業	15%
課堂提問與互動	15%	期中書面&口頭報告	25%
3 次個人作業	15%	(教師占 10%; 同儕互評占 5%; 專家占 10%)	
		期末報告書面&口頭報告	25%
		(教師占 10%; 同儕互評占 5%; 專家占 10%)	

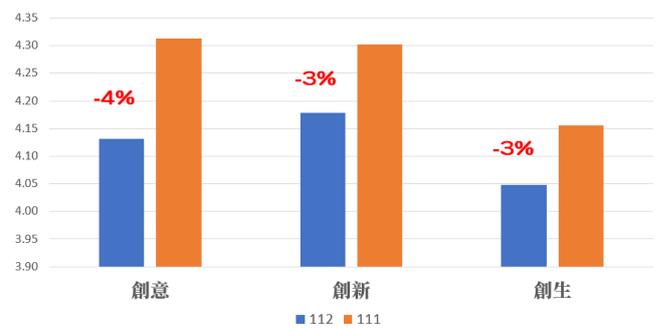
七、學生整體意見與回饋 (整體活動滿意度、文字意見回饋等)

為檢討因地震改由線上課程後的教師教學和學生學習成效，根據教學卓越中心期中教學評量回饋，比較本年度與前年度的評量成果如下：

● 教師教學



● 學生學習



在教師教學部分，「教學策略」、「教材準備」和「師生互動」沒有因線上授課的影響而下降，反而較去

年度表現佳，尤其在師生互動。根據下面學生回饋得知，因線上課程，教師擔心學生學習跟不上，放慢講解速度，反而在學生學習上獲得更多助益。但在評量方法上，因上課程而增加點名次數，減少個人作業和分組作業，學生反映較差。

老師上課非常細心會確認我們到底有沒有學會↵
老師會一步一步慢慢教學↓
會顧及所有學生↓
全班都有跟上後才會繼續下一步的教學↵
Excel 的操作，以前就很好學習了。↵
老師很熱心積極的協助同學 並且會確認大家都在進度上↵
老師的上課模式，隨時掌握學生的學校狀況並給予即時的幫助↵
老師會針對不熟悉 Excel 的學生來逐步教學，若是碰到不懂的問題，老師也會積極給予回應。↵
樞紐分析，可以應用於未來的工作職場上！↵
老師的教學方式，一步一步帶著同學慢慢理解，在有認真聽講的情況下，就算不是管院本科系學生，也能知道我現在正在學習的是什麼，並且吸收。↵

在學生學習部分，不論在「創意」、「創新」和「創生」，學生自我學習評量反饋都較前年度差。推測因改線上課程，分組討論與實作都減少，在三創的應用性降低。

八、檢討與建議

本課程自 104-1 學期開始安排不同產業進行產學合作，有花蓮地區 vs.非花蓮地區、有國內 vs.國外，課題有大眾市場 vs.非大眾市場，課後檢討其產學合作的優缺點，整體而言，縣外產業的吸引力 > 縣內產業；大眾產業課題的理解與應用 > 小眾產業課程。在課程學生上，與知名企業合作，不如與願意深度參與課程的業者合作，學生學習成效更佳。講座之外，期中、期末業者蒞臨指導回饋作業與討論、講授案例，須緊扣產業課題，做報告更得心應手。本年度雖然因 0403 地震因素改為線上課程，但從期中教學評量發現，教師教學互動並未因此下滑，反而比去年實體課程反應佳。對此得知教師引導和時時關注學生學習情況，是對於學習互動有絕佳助益。

九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

學習剛結束還有具體課外成果。後續將輔導學生利用課堂所學，參與相關競賽或爭取實習機會。

十、活動精彩剪影



教師線上授課情況



學生線上期中期末報告提案

遊戲聲量

熱度：89

2019年6月25日至31日

2019年4月

累積效益

- 3月推出安卓版：增加玩家人數
- 市場調查分析：結合在地元素產生情感連結
- SUPERCELL家族粉：曾為部落衝突的粉絲
- 八月遊戲改版(暑假優勢)：推出【新英雄】、【新造型】、【星徽點數優化】

上午11:38 | jud-mpkb-kzc

學生線上期中期末報告提案

全民party

機會

社交互動

虛擬現實

用戶生成內容

教育性質

改良

減少精確錯誤

課金平衡

增加數據準確率

上午11:23 | jud-mpkb-kzc

線上小組討論電子白板作業

活動紀錄表

活動主題	CRM 實務講座-線上遊戲
活動時間	_113_年_03_月_14_日 _9_時_30_分 至 _11_時_30_分
活動地點	國立東華大學管理學院 A119
主講人	吳宇森
參與人數	學生 34 位+老師 1 位+助教 1 位=36 位
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 <ul style="list-style-type: none"> 一、GAMESOFA <ul style="list-style-type: none"> 1. 講者介紹： <p>吳宇森講師，現職為 GAMESOFA 遊戲設計企劃，工作內容主要為構思一款新的遊戲，並且帶入新的玩法，而設計出的遊戲要能夠留住忠誠玩家並且吸引新玩家是他的最終目標。</p> 2. 活動內容： <p>講座內容先從線上遊戲在台灣的發展開始介紹，接著講述與顧客關係管理之間的連接:第一步要了解客戶的心理，先從發想、執行和評估行銷策略與方案開始，例如:遊戲的客群為何?遊戲的賣點?第二步要能夠創造、溝通和傳遞顧客價值，例如:如何吸引還沒加進遊戲的客戶；第三步重視客戶體驗，要能夠維繫長期有利的顧客關係，例如:要時常去優化遊戲；第四步則是達成目標，例如:如何讓遊戲能夠長期經營。過程中，身為遊戲設計企劃的講師也將他的經歷、想法傳遞給學生參考，擔任遊戲企劃不僅要寫企劃發想新遊戲，還要具備與各部門溝通表達能力。而課程的最後則是介紹期中期末報告的細節內容。</p> <p>GAMESOFA 有關資訊網址： GAMESOFA 官網 https://www.gamesofa.com/ GAMESOFA 官方頻道 https://www.youtube.com/channel/UCG_43n1Q3L_VKtTXTs1Fwz/w/playlists</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 講座重點與預期助益 <p>這場講座主要是讓學生接觸並了解到遊戲產業，包括遊戲產業發展、開發流程、技術知識、以及創意思維等方面，並透過講師自身的工作職位，符合顧客關係管理這堂課所需具備的企劃能力。在日後的課程裡，希望透過每一次的思考與討論，讓學生去接觸到不同類型的遊戲，有助於他們開拓思維、培養創意，更能掌握期中及期末的企畫課題。</p>

活動回饋
與
成效

●意見與回饋(QA 活動)

學生針對講座提出以下幾點問題:

(1)期中報告要優化到甚麼程度?因為像前面有提到的美術或程式 我們可能無法做的那麼確實。

回應:期中報告只需要提供一個大致的遊戲設計方向就好,可以先從了解目標客群開始,設計甚麼樣的遊戲是讓人想玩的,而且是一看就喜歡的。

(2)大部分遊戲的主要收入方式?

回應:最主流的是玩家儲值。

(3)遊戲外掛問題如何解決?

回應:派很多的人力去抓外掛,並且是 24 小時的監控,隨時待命,但其他遊戲公司就不見得會是這種情況。

從 QA 中可以看到,學生希望了解如何將理論知識應用到實際項目中,並且提問了與遊戲產業商業模式相關問題,反映出他們對行業內部運作和相關問題的好奇心,也希望獲得有關遊戲設計和開發的實用知識,激發日後撰寫企畫書靈感與創意。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片,並予以簡述)



講座流程



顧客關係管理與遊戲經營應用說明



QA 時間



期中期末報告說明