

淡江大學 100 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業經營專題	授課 教師	王居卿 Wang, Chu-ching
	STUDY TO SERVICES MANAGEMENT		
開課系級	企管一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMBXM1A		
系所教育目標			
<p>一、健全學生人格發展。</p> <p>二、培養專業化之管理人才。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、升學與就業雙軌並重。</p>			
系所核心能力			
<p>A. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程將以PZB的服務缺口模型及7P架構作為整體的邏輯思考與學習架構去進行，其內容除包含了傳統的行銷理論外，更涵蓋在目前服務經濟時代下的新進行銷觀念。除了相關理論的講授外，為強化碩士生的獨立閱讀與研究能力，本課程亦將增加國外期刊的閱讀、評析與討論。</p>		
	<p>Both the PZB model and 7P framework will be used as the main framework to think logically and learn rationally in this course. Besides the traditional marketig theories, this course will introduce some advanced service marketing concepts. To enhance the independent reading and research abilities, besides the lecture of related theories, this course will also increase the articles reading, commenting, and discussion.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系所核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系所核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「系所核心能力」。單項教學目標若對應「系所核心能力」有多項時，則可填列多項「系所核心能力」(例如：「系所核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系所核心能力
1	瞭解服務業經營的特性與相關理論；	Understand the characteristics and related theories of services management;	C2	ACEFGH
2	瞭解與應用服務行銷的技能；	Understand and use the skills of services marketing;	C3	ABCDEFGH
3	瞭解服務行銷的實務應用；	Understand the practical application of services marketing;	C3	ABCDEFGH
4	培養國際期刊的閱讀與評析能力。	Cultivate the abilities of reading and commenting of international articles.	C5	ABCDEFGH

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	瞭解服務業經營的特性與相關理論；	課堂講授、分組討論、簡報	出席率、報告、討論、小考
2	瞭解與應用服務行銷的技能；	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論、小考
3	瞭解服務行銷的實務應用；	課堂講授、分組討論、簡報	出席率、報告、討論、小考
4	培養國際期刊的閱讀與評析能力。	課堂講授、分組討論、簡報	出席率、報告、討論、小考

本課程之設計與教學已融入下列本校基本素養與核心能力

淡江大學基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◆ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◆ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/09/05~ 100/09/11	Course Introduction	
2	100/09/12~ 100/09/18	Moon Festival	
3	100/09/19~ 100/09/25	Introduction to Services (Chapter 1) & TheGaps Model of Service Quality (Chapter 2)	
4	100/09/26~ 100/10/02	Consumer Behavior in Services (Chapter 3)	
5	100/10/03~ 100/10/09	Customer Expectations of Services (Chapter 4)	
6	100/10/10~ 100/10/16	Festival	
7	100/10/17~ 100/10/23	Customer Perceptions of Services (Chapter 5)	
8	100/10/24~ 100/10/30	Paper A & Paper B	
9	100/10/31~ 100/11/06	Building Customer Relationships (Chapter 7) (Mid-term Examination)	
10	100/11/07~ 100/11/13	Service Recovery (Chapter 8)	
11	100/11/14~ 100/11/20	Service Development and Design (Chapter 9)	
12	100/11/21~ 100/11/27	Physical Evidence and the Servicescape (Chapter 11)	

13	100/11/28~ 100/12/04	Paper C & Paper D	
14	100/12/05~ 100/12/11	Employees' Roles in Service Delivery (Chapter 12)	
15	100/12/12~ 100/12/18	Customers' Roles in Service Delivery (Chapter 13)	
16	100/12/19~ 100/12/25	Integrated Services Marketing Communications (Chapter 16)	
17	100/12/26~ 101/01/01	Pricing of Services (Chapter 17)	
18	101/01/02~ 101/01/08	Paper E & Paper F (Final Examination)	
修課應 注意事項	平時考(小考)為預習考；當次小考未考者，以零分計算。		
教學設備	電腦		
教材課本	Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th ed., by Zeithaml, Bitner and Gremler, McGraw-Hill.		
參考書籍	Realted Journals and text books.		
批改作業 篇數	6 篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)		
學期成績 計算方式	◆平時考成績：40.0 %    ◆期中考成績：            %    ◆期末考成績：            % ◆作業成績： 20.0 % ◆其他〈簡報與討論〉：40.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。</b>		