

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業行銷與管理	授課 教師	曾義明 TSENG YI-MING
	SERVICE MARKETING & MANAGEMENT		
開課系級	國企系四 P	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLFXB4P		
系（所）教育目標			
<p>一、透過「樸實剛毅」的教育理念，期望學生能「生活儉樸」、「做事務實」、「為人剛正」、「意志堅決」。</p> <p>二、注重專業與生活教育的相互配合，促進德、智、體、群、美五育均衡發展，以達成「心靈卓越」的核心價值。</p> <p>三、審視國內外經濟情勢的演變，培訓具備「國際經貿」與「國際企業」的專業知識。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 培訓具有國際經貿、國際企業之通才能力。</p> <p>B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。</p> <p>C. 培訓具有分析國內外經濟情勢演變之能力。</p> <p>D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。</p>			
課程簡介	<p>服務業是目前台灣經濟發展的主軸之一，因為當一個已開發國家的經濟發展到高水準的時候，其實製造業都會外移到低成本的地區，才能生存。而本國內就必須要發展高度的服務業才能進一步創造成長，目前台灣服務業的產值已經佔全國GDP的五成以上，由此可知其重要有多大。</p>		
	as above		

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其「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	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	Strategic Thinking	C2	A
2	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	as above	C4	B
3	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	as above	A1	C
4	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	as above	C5	D

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	講述、賞析	實作、上課表現
2	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	講述、賞析、實作	實作、報告、上課表現
3	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	講述、討論、賞析	實作、報告、上課表現
4	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	講述、賞析、實作	實作、報告、上課表現

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◆ 全球視野	
◇ 洞悉未來	
◇ 資訊運用	
◇ 品德倫理	
◇ 獨立思考	
◆ 樂活健康	
◇ 團隊合作	
◆ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/09/10~ 101/09/16	第一部份：課堂講授 主要章節請上 教學資源平台 下載 講義內容	
2	101/09/17~ 101/09/23	供需原理	
3	101/09/24~ 101/09/30	服務業特性 創業研究	
4	101/10/01~ 101/10/07	參訪亞太大飯店	
5	101/10/08~ 101/10/14	等候研究	
6	101/10/15~ 101/10/21	參訪福格大飯店	
7	101/10/22~ 101/10/28	服務品質	
8	101/10/29~ 101/11/04	參訪香草街屋 布袋戲館	
9	101/11/05~ 101/11/11	服務價值	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試週	
11	101/11/19~ 101/11/25	福容大飯店	
12	101/11/26~ 101/12/02	服務品質	

13	101/12/03~ 101/12/09	淡水文化基金會	
14	101/12/10~ 101/12/16	漁業影像博物館, 果然工坊	
15	101/12/17~ 101/12/23	服務業經營	
16	101/12/24~ 101/12/30	服務創業	
17	101/12/31~ 102/01/06	第四部分： 校外參訪經驗與同學分享	
18	102/01/07~ 102/01/13	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	服務業行銷與管理 講義 與案例		
參考書籍			
批改作業 篇數	2 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	◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：10.0 % ◆期中評量：10.0 % ◆期末評量：10.0 % ◆其他〈無期中考 其他以上課後宣布為準〉：60.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。		