

淡江大學 103 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	保險行銷	授課 教師	何佳玲 HO, CHIA-LING
	INSURANCE MARKETING		
開課系級	保險二碩專班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLIXJ2A		
系 ( 所 ) 教育目標			
<p>一、深化保險與金融理論基礎，厚實保險與金融專業知識。</p> <p>二、加強經營管理專業知識，培育優秀經營管理人才。</p> <p>三、重視兩岸保險產學交流，熟悉兩岸保險環境發展。</p>			
系 ( 所 ) 核心能力			
<p>A. 具備保險理論與實務之專業知識。</p> <p>B. 具備金融保險經營管理能力。</p> <p>C. 具備溝通、協調及整合能力。</p> <p>D. 具備分析及解決問題能力。</p> <p>E. 具備撰寫報告及論文能力。</p> <p>F. 具備兩岸及國際觀視野。</p>			
課程簡介	<p>本課程為協助同學了解保險行銷的原則與實務，藉由服務產品、保戶與市場，分析服務業4P、管理保戶的服務流程與抱怨處理等，使其實際應用於保險行銷企劃與培養分析行銷個案的能力。</p>		
	<p>The course will study the principles and practices of insurance marketing. Our subjects include service production, policyholders and market, services 4P, policyholders management, and policyholders complains. Students will come to apply the insurance marketing plan and to develop the skills of analyzing marketing cases.</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	本課程為協助同學了解保險行銷的原則與實務，藉由服務產品、保戶與市場，分析服務業4P、管理保戶的服務流程與抱怨處理等，使其實際應用於保險行銷企劃與培養分析行銷個案的能力。	The course will study the principles and practices of insurance marketing. Our subjects include service production, policyholders and market, services 4P, policyholders management, and policyholders complains. Students will come to apply the insurance marketing plan and to develop the skills of analyzing marketing cases.	C3	ABCDEF

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	本課程為協助同學了解保險行銷的原則與實務，藉由服務產品、保戶與市場，分析服務業4P、管理保戶的服務流程與抱怨處理等，使其實際應用於保險行銷企劃與培養分析行銷個案的能力。	講述、討論、問題解決	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	培養認識國際社會變遷的能力，以更寬廣的視野了解全球化的發展。
◇ 資訊運用	熟悉資訊科技的發展與使用，並能收集、分析和妥適運用資訊。
◇ 洞悉未來	瞭解自我發展、社會脈動和科技發展，以期具備建構未來願景的能力。
◆ 品德倫理	了解為人處事之道，實踐同理心和關懷萬物，反省道德原則的建構並解決道德爭議的難題。
◆ 獨立思考	鼓勵主動觀察和發掘問題，並培養邏輯推理與批判的思考能力。
◇ 樂活健康	注重身心靈和環境的和諧，建立正向健康的生活型態。
◆ 團隊合作	體察人我差異和增進溝通方法，培養資源整合與互相合作共同學習解決問題的能力。
◇ 美學涵養	培養對美的事物之易感性，提升美學鑑賞、表達及創作能力。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	103/09/15~ 103/09/21	課程介紹、1.服務導論	
2	103/09/22~ 103/09/28	1.服務導論	
3	103/09/29~ 103/10/05	2.服務需求與產能管理	
4	103/10/06~ 103/10/12	3.服務品質	
5	103/10/13~ 103/10/19	4.服務接觸管理	
6	103/10/20~ 103/10/26	5.消費者抱怨行為與關係行銷	
7	103/10/27~ 103/11/02	6.等待線管理	
8	103/11/03~ 103/11/09	7.服務區隔與定位	
9	103/11/10~ 103/11/16	8.服務規劃	
10	103/11/17~ 103/11/23	9.服務溝通組合	
11	103/11/24~ 103/11/30	10.服務定價	
12	103/12/01~ 103/12/07	11.服務通路	

13	103/12/08~ 103/12/14	12.服務實體環境	
14	103/12/15~ 103/12/21	13.服務傳送系統管理	
15	103/12/22~ 103/12/28	14.服務人員管理	
16	103/12/29~ 104/01/04	報告	
17	104/01/05~ 104/01/11	報告	
18	104/01/12~ 104/01/18	報告	
修課應 注意事項			
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	保險行銷：從孫子兵法到社群媒體 (2013年) 謝耀龍著 雙葉書廊 服務行銷價值所焦(2014年)鄭紹成著 雙葉書廊		
參考書籍	周逸衡、凌儀玲、劉宜芬, 2012, 服務業行銷 (Lovelock/ Services Marketing: People, Technology, Strategy 7/e), 台北：華泰文化		
批改作業 篇數	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：            %   ◆平時評量：            %   ◆期中評量：            % ◆期末評量：40.0 % ◆其他〈出席、討論、上課表現等〉：60.0 %		
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/CS/main.php">http://www.acad.tku.edu.tw/CS/main.php</a> 〉業務連結「教師教學 計畫表上傳下載」進入。 <b>※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。</b>		