

淡江大學 103 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業行銷	授課 教師	張雍昇 CHANG, YONG-SHENG
	SERVICES MARKETING		
開課系級	企管四 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXB4P		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
一、熟悉專業知能。 二、訓練實務知能。 三、培養團隊精神。 四、深化專業倫理。			
系（ 所 ） 核 心 能 力			
A. 能理解企業管理基本學理知識。 B. 能撰寫企畫書，並善用資訊科技進行資料蒐集、分析與統整。 C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。 D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。 E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。 F. 能運用外語增進管理專業成長。			
課程簡介	本課程的目標在於有系統地探討服務業行銷與管理的理論與應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的實務價值，藉以提升同學對服務業行銷與管理議題的興趣，並培養同學分析與解決服務業行銷與管理問題的能力。		
	The main objectives of this course are to develop an ability to evaluate, implement and lead effective marketing programs in service companies and organizations. Specifically, the course will center on providing students with the knowledge of how marketing plays a key role in the success or failure of these organizations.		

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	1. 培養學生服務業重要性、特性與內涵相關知識。 2. 培養學生服務業消費者行為與行銷知識與能力。 3. 培養學生服務規劃與品質管理知識與能力。	1. Analyze marketing and leadership problems of service driven companies and how they may or may not differ from product driven companies. 2. Develop plans to implement marketing programs in service companies that provide a supreme customer experience and extreme customer loyalty. 3. Understand the importance of segment and target research to service companies and how to find customers who value or need the service.	C4	AC

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	1. 培養學生服務業重要性、特性與內涵相關知識。 2. 培養學生服務業消費者行為與行銷知識與能力。 3. 培養學生服務規劃與品質管理知識與能力。	講述、討論、賞析、實作	紙筆測驗、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	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	104/02/24~ 104/03/01	228補假	
2	104/03/02~ 104/03/08	課程介紹	
3	104/03/09~ 104/03/15	服務導論	
4	104/03/16~ 104/03/22	服務需求與產能管理	
5	104/03/23~ 104/03/29	服務品質	
6	104/03/30~ 104/04/05	服務接觸管理	
7	104/04/06~ 104/04/12	消費者抱怨行為與關係行銷	
8	104/04/13~ 104/04/19	等待線管理	
9	104/04/20~ 104/04/26	考前複習	
10	104/04/27~ 104/05/03	期中考試週	
11	104/05/04~ 104/05/10	服務市場區隔與定位	
12	104/05/11~ 104/05/17	服務規劃	

13	104/05/18~ 104/05/24	服務溝通	
14	104/05/25~ 104/05/31	服務定價與通路	
15	104/06/01~ 104/06/07	畢業考試週	
16	104/06/08~ 104/06/14	---	
17	104/06/15~ 104/06/21	---	
18	104/06/22~ 104/06/28	---	
修課應 注意事項	見上課時說明		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	服務行銷：價值鎖焦，鄭紹成，四版，雙葉書廊，2014年5月。		
參考書籍			
批改作業 篇數	10 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： 25.0 % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：25.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %		
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/CS/main.php 〉業務連結「教師教學 計畫表上傳下載」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。		