

淡江大學 104 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 |
| | TLCXMIA | | |
| 系（所）教育目標 | | | |
| <p>一、強化專業知識。</p> <p>二、訓練實務知能。</p> <p>三、培養團隊精神。</p> <p>四、深化專業倫理。</p> | | | |
| 系（所）核心能力 | | | |
| <p>A. 能理解與善用企業管理學理。</p> <p>B. 能獨立企劃、研究與撰寫研究報告。</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成研究專案。</p> <p>D. 能整合資訊應用與服務解決企業管理相關問題。</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。</p> <p>F. 能運用外語增進管理專業成長。</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 | 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 | ABEF |
| 2 | 瞭解與應用服務行銷的技能； | Understand and use the skills of services marketing; | C3 | ABCDEF |
| 3 | 瞭解服務行銷的實務應用； | Understand the practical application of services marketing; | C3 | CDEF |
| 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 | BEF |

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 | 瞭解服務業經營的特性與相關理論； | 講述、討論、問題解決 | 紙筆測驗、報告、上課表現 |
| 2 | 瞭解與應用服務行銷的技能； | 講述、討論、問題解決 | 紙筆測驗、報告、上課表現 |
| 3 | 瞭解服務行銷的實務應用； | 講述、討論、問題解決 | 紙筆測驗、報告、上課表現 |
| 4 | 培養國際期刊的閱讀與評析能力。 | 講述、討論、賞析、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 | 104/09/14~ 104/09/20 | Course Introduction | |
| 2 | 104/09/21~ 104/09/27 | Introduction to Services (Chapter 1) | |
| 3 | 104/09/28~ 104/10/04 | 放假 (Vacation) | |
| 4 | 104/10/05~ 104/10/11 | The Gaps Model of Service Quality (Chapter 2) | |
| 5 | 104/10/12~ 104/10/18 | Customer Expectations of Services (Chapter 3) | |
| 6 | 104/10/19~ 104/10/25 | Customer Perceptions of Services (Chapter 4) | |
| 7 | 104/10/26~ 104/11/01 | Listening to Customers through Research (Chapter 5) | |
| 8 | 104/11/02~ 104/11/08 | Building Customer Relationships (Chapter 6) | |
| 9 | 104/11/09~ 104/11/15 | Buffer | |
| 10 | 104/11/16~ 104/11/22 | Mid-term Examination: Paper A & Paper B | |
| 11 | 104/11/23~ 104/11/29 | Service Recovery (Chapter 7) | |
| 12 | 104/11/30~ 104/12/06 | Service Innovation and Design (Chapter 8) | |

| | | | |
|--------------|---|---|--|
| 13 | 104/12/07~ 104/12/13 | Physical Evidence and the Servicescape (Chapter 10) | |
| 14 | 104/12/14~ 104/12/20 | Employees' Roles in Service Delivery (Chapter 11) | |
| 15 | 104/12/21~ 104/12/27 | Customers' Roles in Service Delivery (Chapter 12) | |
| 16 | 104/12/28~ 105/01/03 | Integrated Services Marketing Communications (Chapter 14) | |
| 17 | 105/01/04~ 105/01/10 | Pricing of Services (Chapter 15) | |
| 18 | 105/01/11~ 105/01/17 | Final Examination: Paper C & Paper D | |
| 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, 6th ed., by Zeithaml, Bitner and Gremler, McGraw-Hill. | | |
| 參考書籍 | Realted Journals and text books. | | |
| 批改作業 篇數 | 4 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： 20.0 % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量： % ◆期末評量：20.0 % ◆其他〈Quiz〉：40.0 % | | |
| 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/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。 | | |