

淡江大學 104 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<br>教師 | 王居卿<br>WANG, CHU-CHING |
|                                                                                                                                                        | SERVICES MARKETING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                        |
| 開課系級                                                                                                                                                   | 企管四 P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 開課<br>資料 | 選修 單學期 2學分             |
|                                                                                                                                                        | TLCXB4P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                        |
| 系（ 所 ） 教 育 目 標                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |                        |
| 一、熟悉專業知能。<br>二、訓練實務知能。<br>三、培養團隊精神。<br>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。<br>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。<br>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。<br>D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。<br>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。<br>F. 能運用外語增進管理專業成長。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |                        |
| 課程簡介                                                                                                                                                   | 本課程將以服務業行銷的7P模式作為整體的邏輯思考與學習架構去進行，其內容除包含傳統的行銷理論外，更涵蓋在目前服務經濟時代下的新近行銷觀念。除了相關理論的講授外，更強調實際案例的說明，以落實理論與實務的結合。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                        |
|                                                                                                                                                        | This course will be conducted based on the 7P model of services marketing which acts as the framework of whole logic thinking and learning. In addition to the traditional marketing theories, the contents of this course will cover more recent marketing concepts in current service economy. Besides the lecture of related theories, this course will also emphasize the deliberation of practical cases in order to integrate both theory and practice. |          |                        |

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. 瞭解服務業行銷的特性與相關理論。 | 1. Understand the characteristics and related theories of services marketing. | C2   | A        |
| 2  | 2. 瞭解與應用服務行銷的技能。    | 2. Understand and use the skills of services marketing.                       | P1   | AC       |
| 3  | 3. 瞭解服務行銷的實務應用。     | 3. Understand the practical application of services marketing.                | C3   | 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. 瞭解服務業行銷的特性與相關理論。 | 講述、討論、問題解決 | 紙筆測驗、上課表現    |
| 2  | 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、上課表現    |
| 3  | 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 |
|    |                     |            |              |

| 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                    | 105/02/15~<br>105/02/21 | 課程簡介                                     |     |
| 2                    | 105/02/22~<br>105/02/28 | 緒論 (Chapter 1)                           |     |
| 3                    | 105/02/29~<br>105/03/06 | 放假                                       |     |
| 4                    | 105/03/07~<br>105/03/13 | 服務的消費過程 (Chapter 2)                      |     |
| 5                    | 105/03/14~<br>105/03/20 | 產品策略：服務的設計與發展 (Chapter 3)                |     |
| 6                    | 105/03/21~<br>105/03/27 | 通路策略：實體與電子通路 (Chapter 4)                 |     |
| 7                    | 105/03/28~<br>105/04/03 | 訂價策略：決定顧客取得服務的代價 (Chapter 5)             |     |
| 8                    | 105/04/04~<br>105/04/10 | 放假                                       |     |
| 9                    | 105/04/11~<br>105/04/17 | 推廣策略：溝通服務商品的利益 (Chapter 6)               |     |
| 10                   | 105/04/18~<br>105/04/24 | 期中考試週                                    |     |
| 11                   | 105/04/25~<br>105/05/01 | 服務程序的設計與管理 (Chapter 7)                   |     |
| 12                   | 105/05/02~<br>105/05/08 | 服務場景的設計 (Chapter 8)                      |     |

|              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 13           | 105/05/09~<br>105/05/15 | 服務人員的管理 (Chapter 9)                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 14           | 105/05/16~<br>105/05/22 | 服務品質與生產力 (Chapter 13)                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 15           | 105/05/23~<br>105/05/29 | 畢業考試週                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 16           | 105/05/30~<br>105/06/05 | ---                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 17           | 105/06/06~<br>105/06/12 | ---                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 18           | 105/06/13~<br>105/06/19 | ---                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 修課應<br>注意事項  |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 教學設備         |                         | 電腦、投影機                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 教材課本         |                         | 服務行銷與管理, 二版; 林建煌著; 華泰文化出版                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 參考書籍         |                         | 相關書籍與雜誌期刊。                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 批改作業<br>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<br>計算方式 |                         | ◆出席率: 30.0 %    ◆平時評量: 10.0 %    ◆期中評量: 30.0 %<br>◆期末評量: 30.0 %<br>◆其他〈 〉:        %                                                                                                                                                                                             |  |
| 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<br>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<br>計畫表上傳下載」進入。<br><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> |  |