

淡江大學 107 學年度第 2 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	國企一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLFXM1A		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
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」。 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。 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。			
系（ 所 ） 核 心 能 力			
A. 培訓具有國際經貿、國際企業之通才能力。 B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。 C. 培訓具有分析國內外經濟情勢演變之能力。 D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。			
課程簡介	服務業已是全球進步國家之主要經濟引擎，本課程研習服務業基本原理，競爭方法，管理做法，主要內容包含，服務業的基本概念、服務業的特性、服務業的需求管理、服務品質管理、服務體驗的技巧、顧客關係管理，服務創新方法，服務抱怨與解決		
	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	服務業 論文 案例 理論研討	as above	C3	ABCD

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	服務業 論文 案例 理論研討	講述、討論、賞析	報告

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	108/02/18~ 108/02/24	確切內容眾多，不及備載，請見 i CLASS	
2	108/02/25~ 108/03/03	社會環境與趨勢	
3	108/03/04~ 108/03/10	服務業的特性與分類	
4	108/03/11~ 108/03/17	服務業品質管理	
5	108/03/18~ 108/03/24	服務業品質管理	
6	108/03/25~ 108/03/31	需求管理	
7	108/04/01~ 108/04/07	美學體驗	
8	108/04/08~ 108/04/14	公關行銷體驗	
9	108/04/15~ 108/04/21	顧客體驗	
10	108/04/22~ 108/04/28	期中考週	
11	108/04/29~ 108/05/05	(校外教學) 顧客抱怨與補救	
12	108/05/06~ 108/05/12	附屬服務與價值	
13	108/05/13~ 108/05/19	顧客關係管理	
14	108/05/20~ 108/05/26	顧客關係管理	
15	108/05/27~ 108/06/02	個案教學	
16	108/06/03~ 108/06/09	DVD教學	
17	108/06/10~ 108/06/16	個案教學	
18	108/06/17~ 108/06/23	期末考週	
修課應 注意事項		以課堂表現，報告品質評定	
教學設備		電腦、投影機	
教材課本			
參考書籍			

批改作業 篇數	1 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： % ◆其他〈上課後說明 平均分配 + 出缺席〉：100.0 %
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。