

淡江大學 108 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務行銷概論	授課 教師	賴玲玲 LING-LING LAI
	INTRODUCTION OF SERVICE MARKETING		
開課系級	資圖三 P	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TABXB3P		
系 (所) 教育目標			
培養圖書館及相關產業資訊服務之實務工作人才。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
D. 具備資訊服務所需之溝通與協調能力。(比重：100.00)			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
1. 全球視野。(比重：30.00) 3. 洞悉未來。(比重：25.00) 5. 獨立思考。(比重：25.00) 6. 樂活健康。(比重：20.00)			
課程簡介	本課程旨在介紹服務行銷的主要概念，並使學生了解非營利與營利機構之行銷策略。		
本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應			
將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。			
一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。			
序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	

1	本課程旨在介紹行銷與公關的主要概念，並使學生了解非營利機構與營利機構中執行及操作行銷活動的方式				
教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式					
序號	目標類型	院、系(所) 核心能力	校級 基本素養	教學方法	評量方式
1	情意	D	135	講述、討論、發表、實作、體驗	作業、討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)、活動參與
授課進度表					
週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)		備註	
1	108/09/09~ 108/09/15	中秋節 放假			
2	108/09/16~ 108/09/22	課程簡介與概論			
3	108/09/23~ 108/09/29	服務業與服務的內涵			
4	108/09/30~ 108/10/06	服務業消費者行為探討			
5	108/10/07~ 108/10/13	顧客關係與顧客體驗 (遇10/11連續假期，按規定需補班補課)			
6	108/10/14~ 108/10/20	服務實體環境			
7	108/10/21~ 108/10/27	服務人員			
8	108/10/28~ 108/11/03	服務流程與供需管理			
9	108/11/04~ 108/11/10	服務定價			
10	108/11/11~ 108/11/17	期中考試週			
11	108/11/18~ 108/11/24	演講邀請			
12	108/11/25~ 108/12/01	服務傳遞與通路			
13	108/12/02~ 108/12/08	科技與服務行銷策略			
14	108/12/09~ 108/12/15	Oral Presentation I			
15	108/12/16~ 108/12/22	Oral Presentation II			
16	108/12/23~ 108/12/29	Oral Presentation III			
17	108/12/30~ 109/01/05	總結			

18	109/01/06~ 109/01/12	期末考試週(本學期期末考試日期為:109/1/3-109/1/9)	
修課應 注意事項			
教學設備	電腦		
教科書與 教材	曾光華 (民105) 。服務業行銷與管理：品質提升與價值創造。台北市：前程文化。		
參考文獻			
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：30.0 % ◆期中評量：40.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」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。		