

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	國企系經管四 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLFAB4A		
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。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
A. 培訓具有國際經貿、國際企業之通才能力。(比重：30.00)			
B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。(比重：10.00)			
C. 培訓具有分析國內外經濟情勢演變之能力。(比重：30.00)			
D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。(比重：30.00)			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
3. 洞悉未來。(比重：50.00)			
5. 獨立思考。(比重：30.00)			
7. 團隊合作。(比重：20.00)			
課程簡介	本課程為實務性的課程，講授服務業的經營手段與行銷手法，與先前的行銷學或消費者行為等課程並不相同。本課程以實例為主要的講授內容，輔以服務業理論來作為教學的作法，務使同學們可以活學活用，直接在職場上應用。		
	as above		

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	培養能做出服務業策略性思考以及瞭解服務品質問題之思考能力，期許同學們能做出獨立思考的能力。	as above

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	認知	AB	35	講述、體驗	測驗、討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內 容 (Subject/Topics)	備註
1	108/09/09~ 108/09/15	內容眾多，請直接上iclass 索取進度與講義內容	
2	108/09/16~ 108/09/22	現代服務業的商業現實狀況	
3	108/09/23~ 108/09/29	服務業的特性	
4	108/09/30~ 108/10/06	服務業的需求管理	
5	108/10/07~ 108/10/13	服務業的顧客體驗	
6	108/10/14~ 108/10/20	校外參訪	
7	108/10/21~ 108/10/27	服務業的實體環境管理	
8	108/10/28~ 108/11/03	校外參訪	
9	108/11/04~ 108/11/10	服務業的效率管理	
10	108/11/11~ 108/11/17	期中考試週	
11	108/11/18~ 108/11/24	校外參訪	
12	108/11/25~ 108/12/01	現代人的生活形態與服務業經營	
13	108/12/02~ 108/12/08	社會文化與服務業經營	

14	108/12/09~ 108/12/15	服務失誤與補救	
15	108/12/16~ 108/12/22	核心服務之外的附屬服務	
16	108/12/23~ 108/12/29	顧客關係管理	
17	108/12/30~ 109/01/05	服務品質管理	
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	上課中看影片寫心得+ 期末報告50% 期末考50%		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	服務業行銷與管理 丘宏昌 謝依靜		
參考文獻	講義		
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：50.0 % ◆期中評量： % ◆期末評量：50.0 % ◆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。		