

淡江大學 108 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	國行一碩專班 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLFAJ1A		
系 (所) 教育目標			
<p>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」。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 培訓具有國際經貿、國際企業之通才能力。(比重：50.00)</p> <p>D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。(比重：50.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>1. 全球視野。(比重：50.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：50.00)</p>			
課程簡介	<p>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</p>		
	<p>as above</p>		

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	服務業 論文 案例 理論研討	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	AD	18	講述、討論	測驗、作業

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	109/03/02~ 109/03/08	確切內容眾多, 不及備載, 請見 i CLASS	
2	109/03/09~ 109/03/15	服務業意義與分類	
3	109/03/16~ 109/03/22	需求管理	
4	109/03/23~ 109/03/29	顧客體驗	
5	109/03/30~ 109/04/05	服務品質管理	
6	109/04/06~ 109/04/12	服務品質管理	
7	109/04/13~ 109/04/19	顧客抱怨與補救	
8	109/04/20~ 109/04/26	期中考週	
9	109/04/27~ 109/05/03	公關行銷	
10	109/05/04~ 109/05/10	體驗行銷	
11	109/05/11~ 109/05/17	附屬服務	
12	109/05/18~ 109/05/24	DVD教學	
13	109/05/25~ 109/05/31	個案	
14	109/06/01~ 109/06/07	DVD教學	

15	109/06/08~ 109/06/14	個案	
16	109/06/15~ 109/06/21	DVD教學	
17	109/06/22~ 109/06/28	期末考週	
18	109/06/29~ 109/07/05	校外教學 教師彈性補充教學：個案	
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		
教科書與 教材			
參考文獻			
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。		