

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 | 國企一碩士班 A | 開課 資料 | 實體課程 選修 單學期 3學分 |
| | TLFXM1A | | |
| 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 | 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 | 社會環境與趨勢 | |
| 3 | 109/03/16~ 109/03/22 | 服務業的特性與分類 | |
| 4 | 109/03/23~ 109/03/29 | 服務業品質管理 | |
| 5 | 109/03/30~ 109/04/05 | 服務業品質管理 | |
| 6 | 109/04/06~ 109/04/12 | 需求管理 | |
| 7 | 109/04/13~ 109/04/19 | 美學體驗 | |
| 8 | 109/04/20~ 109/04/26 | 公關行銷體驗 | |
| 9 | 109/04/27~ 109/05/03 | 期中考週 | |
| 10 | 109/05/04~ 109/05/10 | 顧客體驗 | |
| 11 | 109/05/11~ 109/05/17 | (校外教學) 顧客抱怨與補救 | |
| 12 | 109/05/18~ 109/05/24 | 附屬服務與價值 | |
| 13 | 109/05/25~ 109/05/31 | 顧客關係管理 | |
| 14 | 109/06/01~ 109/06/07 | 顧客關係管理 | |

| | | | |
|--------------|--|---------------|--|
| 15 | 109/06/08~ 109/06/14 | 個案教學 | |
| 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 | |
| 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： % ◆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： 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。 | | |