

淡江大學 109 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	ABCD	357	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	109/09/14~ 109/09/20	內容眾多，請直接上iclass 索取進度與講義內容	
2	109/09/21~ 109/09/27	現代服務業的商業現實狀況	
3	109/09/28~ 109/10/04	服務業的特性	
4	109/10/05~ 109/10/11	服務業的需求管理	
5	109/10/12~ 109/10/18	校外參訪(1000~1300)	
6	109/10/19~ 109/10/25	服務業的顧客體驗	
7	109/10/26~ 109/11/01	服務業的實體環境管理	
8	109/11/02~ 109/11/08	校外參訪(10:00~13:00)	
9	109/11/09~ 109/11/15	服務業的效率管理	
10	109/11/16~ 109/11/22	期中考試週	
11	109/11/23~ 109/11/29	現代人的生活形態與服務業經營	
12	109/11/30~ 109/12/06	校外參訪(10:00~13:00)	
13	109/12/07~ 109/12/13	社會文化與服務業經營	

14	109/12/14~ 109/12/20	服務失誤與補救	
15	109/12/21~ 109/12/27	核心服務之外的附屬服務	
16	109/12/28~ 110/01/03	顧客關係管理	
17	110/01/04~ 110/01/10	服務品質管理	
18	110/01/11~ 110/01/17	期末考試週	
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。		