

淡江大學 110 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		
課程與SDGs 關聯性	SDG8 尊嚴就業與經濟發展 SDG9 產業創新與基礎設施 SDG12 負責任的消費與生產 SDG17 夥伴關係		
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：50.00) D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。(比重：50.00)			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
1. 全球視野。(比重：50.00) 8. 美學涵養。(比重：50.00)			
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	服務業理論 案例 研討, 每周均輔以影片案例, 含括跨領域產業, 多與現代議題相關, 並且啟發學生以理論思考問題的應用	as above
2	服務業理論 案例 研討, 每周均輔以影片案例, 含括跨領域產業, 多與現代議題相關, 並且啟發學生以理論思考問題的應用	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	作業
2	認知	AD	18	講述、討論、發表	作業、討論(含課堂、線上)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	111/02/21~ 111/02/25	確切內容眾多, 不及備載, 請見 i CLASS	
2	111/02/28~ 111/03/04	社會環境與趨勢	
3	111/03/07~ 111/03/11	服務業的特性與分類	
4	111/03/14~ 111/03/18	服務業品質管理	
5	111/03/21~ 111/03/25	服務業品質管理	
6	111/03/28~ 111/04/01	需求管理	
7	111/04/04~ 111/04/08	美學體驗	
8	111/04/11~ 111/04/15	公關行銷體驗	
9	111/04/18~ 111/04/22	期中考週	
10	111/04/25~ 111/04/29	顧客體驗	

11	111/05/02~ 111/05/06	(校外教學) 顧客抱怨與補救	
12	111/05/09~ 111/05/13	附屬服務與價值	
13	111/05/16~ 111/05/20	顧客關係管理	
14	111/05/23~ 111/05/27	顧客關係管理	
15	111/05/30~ 111/06/03	個案教學	
16	111/06/06~ 111/06/10	DVD教學	
17	111/06/13~ 111/06/17	期末考週	
18	111/06/20~ 111/06/24	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	服務業行銷 丘宏昌		
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。		