

淡江大學 1 1 1 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		
課程與SDGs 關聯性	SDG12 負責任的消費與生產 SDG17 夥伴關係		
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：10.00)</p> <p>B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。(比重：10.00)</p> <p>C. 培訓具有分析國內外經濟情勢演變之能力。(比重：40.00)</p> <p>D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。(比重：40.00)</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：30.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：5.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：10.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：10.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：30.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：5.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：5.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：5.00)</p>			

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	12345678	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	111/09/05~111/09/11	內容眾多，請直接上iclass 索取進度與講義內容	
2	111/09/12~111/09/18	現代服務業的商業現實狀況	
3	111/09/19~111/09/25	服務業的特性	
4	111/09/26~111/10/02	服務業的需求管理	
5	111/10/03~111/10/09	校外參訪琉傳天下藝術工坊， 1001日	
6	111/10/10~111/10/16	服務業的顧客體驗	
7	111/10/17~111/10/23	服務業的實體環境管理	

8	111/10/24~ 111/10/30	校外參訪齊柏林空間(1029日)	
9	111/10/31~ 111/11/06	服務業的實體環境管理	
10	111/11/07~ 111/11/13	期中考試週	
11	111/11/14~ 111/11/20	現代人的生活形態與服務業經營	
12	111/11/21~ 111/11/27	校外參訪 世貿加盟展(1126日)	
13	111/11/28~ 111/12/04	社會文化與服務業經營	
14	111/12/05~ 111/12/11	服務失誤與補救	
15	111/12/12~ 111/12/18	核心服務之外的附屬服務	
16	111/12/19~ 111/12/25	顧客關係管理	
17	111/12/26~ 112/01/01	服務品質管理	
18	112/01/02~ 112/01/08	期末考試週(本學期期末考試日期為:112/1/3-112/1/9)	
修課應 注意事項	影片教學, 出席、期中報告, 期末考		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	講義教師, 個案, 影片		
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: 20.0 % ◆平時評量: 40.0 % ◆期中評量: % ◆期末評量: 40.0 % ◆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。		