

淡江大學 114 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 | 國企系經管三 P | 開課 資料 | 實體課程 選修 單學期 3學分 |
| | TLFAB3P | | |
| 課程與SDGs 關聯性 | SDG4 優質教育 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：10.00) 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：40.00) D. 培訓具有行銷與財務管理之能力。(比重：40.00) | | | |
| 本課程對應校級基本素養之項目與比重 | | | |
| 1. 全球視野。(比重：30.00) 2. 資訊運用。(比重：5.00) 3. 洞悉未來。(比重：10.00) 4. 品德倫理。(比重：10.00) 5. 獨立思考。(比重：30.00) 6. 樂活健康。(比重：5.00) 7. 團隊合作。(比重：5.00) 8. 美學涵養。(比重：5.00) | | | |

| | |
|------|---|
| 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。 |
| | This course is a practical course that teaches the operational methods and marketing techniques of the service industry. It is different from previous courses like Marketing or Consumer Behavior. This course primarily uses case studies for instruction, supplemented by service industry theories to guide teaching. The aim is for students to learn and apply the knowledge dynamically, enabling them to use it directly in the workplace |

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。 | Cultivate the ability to think strategically in the service industry and understand service quality issues. It is expected that students will be able to think independently. |

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 | 114/09/15~ 114/09/21 | 內容眾多，請直接上iclass 索取進度與講義內容 | |
| 2 | 114/09/22~ 114/09/28 | 現代服務業的商業現實狀況 | |
| 3 | 114/09/29~ 114/10/05 | 校外參訪教學 | |
| 4 | 114/10/06~ 114/10/12 | 服務業的需求管理 | |
| 5 | 114/10/13~ 114/10/19 | 服務業特性 | |

| | | | |
|--------------|---|----------------------|--|
| 6 | 114/10/20~ 114/10/26 | 服務業的顧客體驗 | |
| 7 | 114/10/27~ 114/11/02 | 服務業的實體環境管理 | |
| 8 | 114/11/03~ 114/11/09 | 體驗行銷 | |
| 9 | 114/11/10~ 114/11/16 | 期中考/期中評量週(老師得自行調整週次) | |
| 10 | 114/11/17~ 114/11/23 | 文化產業 | |
| 11 | 114/11/24~ 114/11/30 | 校外參訪(時間上課後確定) | |
| 12 | 114/12/01~ 114/12/07 | 綠色產業行銷 | |
| 13 | 114/12/08~ 114/12/14 | 社會文化與服務業經營 | |
| 14 | 114/12/15~ 114/12/21 | 服務失誤與補救 | |
| 15 | 114/12/22~ 114/12/28 | 核心服務之外的附屬服務 | |
| 16 | 114/12/29~ 115/01/04 | 期末多元評量週 | |
| 17 | 115/01/05~ 115/01/11 | 期末多元評量週/教師彈性教學週 | |
| 18 | 115/01/12~ 115/01/18 | 教師彈性教學週 | |
| 課程培養 關鍵能力 | 自主學習、國際移動 | | |
| 跨領域課程 | 素養導向課程(探索素養、永續素養或全球議題STEEP(Society ,Technology, Economy, Environment, and Politics)) 授課教師專業領域教學內容以外，融入其他學科或邀請非此課程領域之專家學者進行知識(教學)分享 | | |
| 特色教學 課程 | 遊戲式學習課程 專案實作課程 專題/問題導向(PBL)課程 | | |
| 課程 教授內容 | 邏輯思考 環境安全 | | |
| 修課應 注意事項 | 影片教學， 出席、期中報告， 期末考 | | |
| 教科書與 教材 | 自編教材：簡報、講義、影片 | | |
| 參考文獻 | 講義 | | |
| | | | |

| | |
|--------------|--|
| 學期成績 計算方式 | ◆出席率： 30.0 % ◆平時評量：35.0 % ◆期中評量：5.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： % |
| 備 考 | 「教學計畫表管理系統」網址： https://web2.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。 ※「遵守智慧財產權觀念」及「不得非法影印、下載及散布」。請使用正版教科 書，勿非法影印他人著作，以免觸法。 |