

# 淡江大學114學年度第1學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業行銷與策略	授課教師	曾義明 TSENG YI-MING					
	SERVICE MARKETING AND STRATEGY							
開課系級	國創一碩專班A	開課資料	實體課程 選修 單學期 3學分					
	TLFBJ1A							
課程與SDGs 關聯性	SDG4 優質教育 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							
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：20.00) B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。(比重：20.00) 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								
1. 全球視野。(比重：20.00) 2. 資訊運用。(比重：15.00) 3. 洞悉未來。(比重：15.00) 4. 品德倫理。(比重：10.00) 5. 獨立思考。(比重：10.00) 6. 樂活健康。(比重：5.00) 7. 團隊合作。(比重：20.00) 8. 美學涵養。(比重：5.00)								

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
	The service industry has become the main economic engine of advanced countries worldwide. This course studies the basic principles of the service industry, competitive strategies, and management practices. The main content includes the basic concepts of the service industry, the characteristics of the service industry, demand management in the service industry, service quality management, techniques for service experience, customer relationship management, methods of service innovation, and service complaints and resolution.

### 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	paper review, case study, theory study

### 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、討論	測驗、作業

### 授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	114/09/15~ 114/09/21	確切內容眾多，不及備載，請見 i CLASS	
2	114/09/22~ 114/09/28	服務業意義與分類	
3	114/09/29~ 114/10/05	需求管理	
4	114/10/06~ 114/10/12	顧客體驗	
5	114/10/13~ 114/10/19	服務品質管理	
6	114/10/20~ 114/10/26	服務品質管理	

7	114/10/27~ 114/11/02	顧客抱怨與補救	
8	114/11/03~ 114/11/09	期中考週	
9	114/11/10~ 114/11/16	校外教學 預計1018實施	
10	114/11/17~ 114/11/23	體驗行銷	
11	114/11/24~ 114/11/30	公關行銷	
12	114/12/01~ 114/12/07	DVD教學	
13	114/12/08~ 114/12/14	個案	
14	114/12/15~ 114/12/21	DVD教學	
15	114/12/22~ 114/12/28	個案	
16	114/12/29~ 115/01/04	DVD教學	
17	115/01/05~ 115/01/11	校外教學 教師彈性補充教學：個案	
18	115/01/12~ 115/01/18	期末報告周	
課程培養 關鍵能力			
跨領域課程			
特色教學 課程			
課程 教授內容	邏輯思考		
修課應 注意事項	以課堂表現， 報告品質， 上課參與、出席而定		
教科書與 教材	自編教材：簡報、講義、影片		
參考文獻			

學期成績 計算方式	<p>◆出席率： 50.0 % ◆平時評量： % ◆期中評量： 50.0 %</p> <p>◆期末評量： %</p> <p>◆其他〈 〉： %</p>
備 考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：<a href="https://web2.ais.tku.edu.tw/csp">https://web2.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p><b>※「遵守智慧財產權觀念」及「不得不法影印、下載及散布」。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。</b></p>