

淡江大學 99 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 | 國企系四 P | 開課 資料 | 選修 單學期 3學分 |
| | TBTXB4P | | |
| 學系(門)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> | | | |
| 學生基本能力 | | | |
| <p>A. 培訓具有國際經貿、國際企業之通才能力。</p> <p>B. 培訓具有國際化、未來化、資訊化之通才能力。</p> <p>C. 培訓具有審視國內外經濟情勢演變之能力。</p> <p>D. 培訓具有外語運用能力。</p> <p>E. 培訓具有數理邏輯思考與經濟分析之能力。</p> <p>F. 培訓具有國際品牌與行銷管理之能力。</p> <p>G. 培訓具有財務金融應用之能力。</p> <p>H. 培訓具有經貿法規與國際經濟組織之基本素養。</p> <p>I. 培訓具有團隊合作與社會服務之精神。</p> | | | |
| 課程簡介 | 由於台灣已經成為已開發國家，而開發國家的服務業經濟必然會超越工業的發展，因此如何學習服務業的行銷與運作已經成為主要的議題，本課程主要交等同學有關服務業的運作與基本原理 | | |
| | | | |

本課程教學目標與目標層級、學生基本能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「學生基本能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如：「學生基本能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

| 序號 | 教學目標(中文) | 教學目標(英文) | 相關性 | |
|----|------------------|----------|------|--------|
| | | | 目標層級 | 學生基本能力 |
| 1 | 瞭解服務業的主要議題, 行銷方法 | | C2 | ABF |

教學目標之教學策略與評量方法

| 序號 | 教學目標 | 教學策略 | 評量方法 |
|----|------------------|-----------|------------------------|
| 1 | 瞭解服務業的主要議題, 行銷方法 | 課堂講授、分組討論 | 出席率、報告、期中考、期末考、以上課公布為準 |

授課進度表

| 週次 | 日期 | 內容 (Subject/Topics) | 備註 |
|----|-------|----------------------------|----|
| 1 | 09/13 | 以下所列課程進度僅供村考內容 實際進度依上課狀況而定 | |
| 2 | 09/20 | 服務業概論 | |
| 3 | 09/27 | 服務業特性 | |
| 4 | 10/04 | 服務業的需求與供給 | |
| 5 | 10/11 | 服務業的需求與供給 | |
| 6 | 10/18 | 服務品質 | |
| 7 | 10/25 | 服務品質的項目與執行 | |
| 8 | 11/01 | 服務業的實體環境 | |
| 9 | 11/08 | 服務業的消費者行為 | |

| | | | |
|----------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 10 | 11/15 | 期中考試週 | |
| 11 | 11/22 | 服務業的創新 | |
| 12 | 11/29 | 服務業的需求與行為 | |
| 13 | 12/06 | | |
| 14 | 12/13 | | |
| 15 | 12/20 | | |
| 16 | 12/27 | | |
| 17 | 01/03 | | |
| 18 | 01/10 | 期末考試週 | |
| 修課應注意事項 | | | |
| 教學設備 | | 電腦、投影機 | |
| 教材課本 | | 上課時公布 | |
| 參考書籍 | | | |
| 批改作業篇數 | | 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 | | ◆平時考成績： % ◆期中考成績： % ◆期末考成績： % ◆作業成績： % ◆其他〈以上課公布為準〉：100.0 % | |
| 備考 | | 「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。 ※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。 | |