

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	授課 教師	阮聘茹 Juan, Pin-ju
	SERVICES MARKETING		
開課系級	旅遊二A	開課 資料	必修 單學期 3學分
	TPTXB2A		
學系(門)教育目標			
<p>一、提供學用並進的學習環境(LearningEnvironment)。</p> <p>二、培養具人文精神與專業倫理之企業人才(Entrepreneurship)。</p> <p>三、發展學生國際經驗(Internationalization)。</p> <p>四、培育旅遊旅館專業人才(Professionalism)。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 具有分析問題與蒐集資料之能力。</p> <p>B. 具有服務精神及良好工作態度。</p> <p>C. 具有創業發展與社會責任之素養。</p> <p>D. 具有溝通領導與團隊合作之能力。</p> <p>E. 具有國際語言學習與交流之能力。</p> <p>F. 具有旅遊旅館專業能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程主要目標從實務的角度瞭解餐旅業行銷，其中包括常見的行銷秘訣與規則、查核清單與商業表格、能有效落實行銷策略及提升銷售額的實用技巧。並分別探討顧客服務、電子行銷、行銷預算及相關法規，以增進學生對實務的瞭解。</p>		
	<p>Give your students a real-world perspective on the world of hospitality marketing with this introductory text that includes tips, checklists, industry forms, dos and don'ts, and useful ideas for increasing sales and making marketing more effective. This revision includes FOUR new chapters on customer service, electronic marketing, marketing budgets, and marketing and the law. New exhibits and additional case examples of successful hospitality marketing practices update this book and increase its relevance for today's students.</p>		

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	認識餐旅服務業	Understanding the Hospitality Industry	C2	ABCDEF
2	市場區隔與餐旅服務業	Market Segmentation and the Hospitality Industry	C2	ABCDEF
3	根據消費者偏好進行定位	Positioning in Line with Consumer Preferences	C2	ABCDEF
4	餐旅業行銷通路	The Channels of Distribution	C2	ABCDEF
5	主要行銷方法運用	Applying Key Marketing Methodologies	C3	ABCDEF
6	極大化行銷的實用步驟	Practical Steps to Maximize Marketing	C3	ABCDEF
7	旅館整體/營業單位的行銷計畫	The Total Hotel/Unit Marketing Plan	C3	ABCDEF

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	認識餐旅服務業	課堂講授、參觀實習	出席率、期中考
2	市場區隔與餐旅服務業	課堂講授、參觀實習	出席率、討論、期中考
3	根據消費者偏好進行定位	課堂講授、參觀實習	出席率、小考、期中考
4	餐旅業行銷通路	課堂講授、參觀實習	出席率、小考、期中考
5	主要行銷方法運用	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、小考、期中考、期末考
6	極大化行銷的實用步驟	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、討論、小考、期末考

7	旅館整體/營業單位的行銷計畫	課堂講授、參觀實習	出席率、小考、期末考
授課進度表			
週次	日期	內容 (Subject/Topics)	備註
1	09/13	Introduction Ch. 1 Understanding the Hospitality Industry	
2	09/20	Ch. 2 Market Segmentation and the Hospitality Industry Ch. 3 Positioning in Line with Consumer Preferences	
3	09/27	Ch. 4 The Channels of Distribution Ch. 5 Marketing in Perspective	
4	10/04	Ch. 6 Applying Key Marketing Methodologies: Marketing Research	
5	10/11	Ch. 7 Applying Key Marketing Methodologies: Sales	
6	10/18	Ch. 8 Applying Key Marketing Methodologies: Customer Service	
7	10/25	Ch. 9 Applying Key Marketing Methodologies: Advertising	
8	11/01	Ch. 10 Applying Key Marketing Methodologies: Public Relations	
9	11/08	Ch. 11 Applying Key Marketing Methodologies: Promotions	
10	11/15	期中考試週	
11	11/22	Ch. 12 Applying Key Marketing Methodologies: Data Base Marketing Ch. 13 Applying Key Marketing Methodologies: Electronic Marketing	
12	11/29	Ch. 14 Applying Key Marketing Methodologies: Packaging	
13	12/06	Ch. 15 Applying Key Marketing Methodologies: Collateral Materials and Promotional Support	
14	12/13	Ch. 16 Applying Key Marketing Methodologies: Understanding Rates and Fares	
15	12/20	Chapter 17 Applying Key Marketing Methodologies: Pricing Strategies Chapter 18 Applying Key Marketing Methodologies: Revenue Maximization	
16	12/27	Chapter 19 Practical Steps to Maximize Marketing Chapter 20 The Marketing Budget	
17	01/03	Chapter 21 The Total Hotel/ Unit Marketing Plan Chapter 22 The Total Corporate/ Multi-Unit Marketing Plan	
18	01/10	期末考試週	
修課應注意事項			

教學設備	電腦、其它(分組討論)
教材課本	Ronald A. Nykiel. (2003), Marketing in the Hospitality Industry, 5th ed., Education Institute American Hotel & Lodging Association.
參考書籍	
批改作業 篇數	5 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：10.0 % ◆期中考成績：20.0 % ◆期末考成績：20.0 % ◆作業成績： 50.0 % ◆其他〈 〉： %
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。