

淡江大學99學年度第2學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業行銷	授課 教師	高秀學
	SERVICES MARKETING		
開課系級	企管四Q	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TMBXB4Q		
學系(門)教育目標			
<p>一、健全學生人格發展。</p> <p>二、培養專業化之管理人才。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、升學與就業雙軌並重。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p>			
課程簡介	<p>1980年代台灣地區國民所得提升，對於服務需求增加，服務業者快速增加，尤其在台灣農業逐漸萎縮、製造業又大幅外移下，造成服務業產值佔GDP比重，逐年提升，1988年突破GDP比率50%、1995年突破60%，2003年為67.8%，2008年服務業產值佔國內生產毛額更達到73.27%，此比率與歐、美、日本等先進國家之比率相近。未來服務業將成台灣產業主流，而服務業亦將成為求職主要對象產業。</p>		
	<p>The course is the advanced course of marketing. It emphasize both on theory and practice of service marketing. It includes a framework of the service marketing, position, strategy, service team, service failure, service recovery and coping with customer complaint. The purpose of this class is to develop the basic knowledge of the service marketing theory and understand the marketing environment by discussing the case</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	服務業的發展沿革	Service industry development	C2	AE
2	服務業的特性與服務行銷	A characteristic of service and service marketing	C4	ABCDEG
3	服務業關鍵成功因素	Key successful factor of service	C5	BCDEG
4	現代化連鎖服務業	Chain store of service	C5	ABCDEG

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	服務業的發展沿革	課堂講授、分組討論	出席率、討論、期中考
2	服務業的特性與服務行銷	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論、期中考
3	服務業關鍵成功因素	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、期末考
4	現代化連鎖服務業	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、期末考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	服務業概論	
2	100/02/21~ 100/02/27	有形服務：實體環境規劃	
3	100/02/28~ 100/03/06	無形服務：服務流程與接觸管理	

4	100/03/07~ 100/03/13	個案研討	
5	100/03/14~ 100/03/20	服務品質：顧客滿意度、信任、忠誠	
6	100/03/21~ 100/03/27	服務補救回復與等待管理	
7	100/03/28~ 100/04/03	服務創新與獲利模式	
8	100/04/04~ 100/04/10	個案研討	
9	100/04/11~ 100/04/17	個案研討	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	服務業的關鍵成功因素	
12	100/05/02~ 100/05/08	服務業的人力資源管理	
13	100/05/09~ 100/05/15	個案研討	
14	100/05/16~ 100/05/22	服務業研發與知識管理	
15	100/05/23~ 100/05/29	個案研討	
16	100/05/30~ 100/06/05	現代化連鎖服務業	
17	100/06/06~ 100/06/12	個案研討	
18	100/06/13~ 100/06/19	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		服務業行銷-理論探討與個案研究 黃鴻程著 滄海圖書	
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：30.0 %    ◆期末考成績：30.0 % ◆作業成績： 20.0 % ◆其他〈出席〉：20.0 %	

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。**