

東吳大學遠距教學課程教學計畫

壹、課程基本資料

(1) 課程名稱	中文：服務業行銷 英文：SERVICE MARKETING
(2) 開課系級	企三
(3) 教學型態	<input checked="" type="checkbox"/> 非同步遠距教學 <input type="checkbox"/> 同步遠距教學 請填列本門課程之收播學校與系所： (1)學校：_____ 系所：_____
(4) 授課教師姓名及職稱	胡凱傑 教授
(5) 師資來源	<input checked="" type="checkbox"/> 專業系所聘任 <input type="checkbox"/> 通識中心聘任 <input type="checkbox"/> 以上合聘 <input type="checkbox"/> 其他
(6) 開課單位名稱 (或所屬學院及科系所名稱)	企業管理學系
(7) 課程學制	<input checked="" type="checkbox"/> 學士班 <input type="checkbox"/> 進修學士班 <input type="checkbox"/> 碩士班 <input type="checkbox"/> 碩士班在職專班 <input type="checkbox"/> 博士班 <input type="checkbox"/> 學位學程 (<input type="checkbox"/> 碩士班(含碩士在職專班)) <input type="checkbox"/> 學分學程(含教育學程)
(8) 科目類別	<input type="checkbox"/> 共同科目 <input type="checkbox"/> 通識科目 <input checked="" type="checkbox"/> 專業科目 <input type="checkbox"/> 教育科目 <input type="checkbox"/> 其他(含全校性選修)
(9) 選課別	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修
(10) 學分數	3
(11) 每週上課時數	1.33 (非同步遠距教學，請填平均每週面授時數)
(12) 預計總修課人數	70
(13) 全英語教學	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
(14) 國外學校合作遠距課程 (有合作學校請填寫)	國外合作學校與系所名稱：_____ <input type="checkbox"/> 國內主播 <input type="checkbox"/> 國內收播 <input type="checkbox"/> 境外專班 <input type="checkbox"/> 雙聯學制 <input type="checkbox"/> 其他

表九之一

貳、課程教學計畫

<p>一、教學目標</p>	<p>中文</p> <p>本課程旨在從服務產業的觀點，介紹行銷管理領域之相關理論，並藉以探討其在產業之應用與發展。包括尋找顧客價值主張、提供滿意的服務品質、吸引新顧客留住舊顧客、提高市場佔有率及獲利等課題。本課程以投影片與個案範例作說明與討論，以設計能涵蓋服務業之行銷相關課題之基礎課程。本課程目的在使學生能學習到服務業行銷管理之相關理論，主要目標如下：</p> <p>(1)學生瞭解服務業行銷的本質以及行銷理論的基本架構。</p> <p>(2)瞭解服務行銷之基本概念、服務行銷流程與服務遞送系統管理所需的工具與方法。</p> <p>(3)探討服務業行銷的挑戰，以及如何正確地執行服務行銷的工作。</p> <p>英文</p> <p>For the differences existing between service and manufacturing sectors, the traditional manufacturing-based models are not always useful to service businesses. Thus, this class provides different frameworks to analyze marketing topics including consumer behavior, 7Ps, service delivery and the impact of new information technology. The main objectives of this course are to develop an understanding of service marketing problems and to acquire practical conceptual and empirical tools for analyzing these problems. The purpose of this course is</p> <p>1) To offer the student with the understanding about the theoretical framework of service marketing.</p> <p>2) To understand the function of service marketing, service process and delivery system.</p> <p>3) To understand how to implement service marketing correctly while facing the challenge of service problem.</p>																																																																																																		
<p>二、修讀對象</p>	<p>(註:請詳述修讀對象之條件,如:建議先修科目、先備條件與能力等。)</p>																																																																																																		
<p>三、課程內容大綱 與教學進度</p> <p>說明：</p> <p>1. 須授滿十八週課程（畢業班下學期為十四週）。</p> <p>2. 請於期末學期考試前，安排一次Moodle平台線上課堂反應問卷填寫。</p> <p>3. 遠距教學課程授課時數包含課程講授（影音教材）、師生互動討論、線上測驗、作業同儕互評等互動方式。</p>	<p>週</p>	<p>課程進度</p>	<p>授課方式及時數 (請填時數，無則免填)</p> <table border="1" data-bbox="1018 1205 1495 2112"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">遠距</th> <th>面授</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>同步</th> <th>非同步</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>課程介紹, Ch1 緒論 (到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ch2 服務的消費過程 (到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ch3 產品策略: 服務的設計與發展</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Ch4 通路策略: 實體與電子通路</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Ch5 定價策略: 決定顧客取得服務的代價</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>課堂問題討論 (到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Ch6 推廣策略: 溝通服務商品的利益</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Ch7 服務程序的設計與管理</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Ch8 服務場景的設計</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>課堂問題討論 (到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Ch9 服務人員的管理</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Ch10 顧客管理</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Ch11 顧客抱怨與服務補救(到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Ch12 服務產能與服務需求的調節</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Ch13 服務品質與生產力</td> <td></td> <td>3hr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>期末專題報告(一)(到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>期末專題報告(二)(到校上課)</td> <td></td> <td></td> <td>3hr</td> </tr> </tbody> </table>				遠距		面授			同步	非同步		1	課程介紹, Ch1 緒論 (到校上課)			3hr	2	Ch2 服務的消費過程 (到校上課)			3hr	3	Ch3 產品策略: 服務的設計與發展		3hr		4	Ch4 通路策略: 實體與電子通路		3hr		5	Ch5 定價策略: 決定顧客取得服務的代價		3hr		6	課堂問題討論 (到校上課)			3hr	7	Ch6 推廣策略: 溝通服務商品的利益		3hr		8	Ch7 服務程序的設計與管理		3hr		9	Ch8 服務場景的設計		3hr		10	課堂問題討論 (到校上課)			3hr	11	Ch9 服務人員的管理		3hr		12	Ch10 顧客管理		3hr		13	Ch11 顧客抱怨與服務補救(到校上課)			3hr	14	Ch12 服務產能與服務需求的調節		3hr		15	Ch13 服務品質與生產力		3hr		16	期末專題報告(一)(到校上課)			3hr	17	期末專題報告(二)(到校上課)			3hr
		遠距		面授																																																																																															
		同步	非同步																																																																																																
1	課程介紹, Ch1 緒論 (到校上課)			3hr																																																																																															
2	Ch2 服務的消費過程 (到校上課)			3hr																																																																																															
3	Ch3 產品策略: 服務的設計與發展		3hr																																																																																																
4	Ch4 通路策略: 實體與電子通路		3hr																																																																																																
5	Ch5 定價策略: 決定顧客取得服務的代價		3hr																																																																																																
6	課堂問題討論 (到校上課)			3hr																																																																																															
7	Ch6 推廣策略: 溝通服務商品的利益		3hr																																																																																																
8	Ch7 服務程序的設計與管理		3hr																																																																																																
9	Ch8 服務場景的設計		3hr																																																																																																
10	課堂問題討論 (到校上課)			3hr																																																																																															
11	Ch9 服務人員的管理		3hr																																																																																																
12	Ch10 顧客管理		3hr																																																																																																
13	Ch11 顧客抱怨與服務補救(到校上課)			3hr																																																																																															
14	Ch12 服務產能與服務需求的調節		3hr																																																																																																
15	Ch13 服務品質與生產力		3hr																																																																																																
16	期末專題報告(一)(到校上課)			3hr																																																																																															
17	期末專題報告(二)(到校上課)			3hr																																																																																															

表九之一

	18	期末專題報告(三)(到校上課)			3hr
四、教學方式(可複選)		<input checked="" type="checkbox"/> 提供課程主要及補充教材 <input checked="" type="checkbox"/> 提供非同步教學，次數： <u>10</u> 次，總時數： <u>30</u> 小時 <input type="checkbox"/> 無須安排學校教室及授課時間(須全程為非同步教學課程方可勾選) <input type="checkbox"/> 提供同步教學，次數： _____ 次，總時數： _____ 小時 <input checked="" type="checkbox"/> 提供面授教學，次數： <u>9</u> 次，總時數： <u>27</u> 小時 (課程全為非同步教學請勿勾選) <input type="checkbox"/> 其他，請說明： _____			
五、課程進行時預計使用的學習管理系統功能(可複選)		使用系統 <input checked="" type="checkbox"/> 本校 Moodle 數位學習平台 <input type="checkbox"/> 其他系統(1.須提供審查單位登入帳號密碼及權限 2.學生名單及授課大綱須自行處理) 課程內容 <input checked="" type="checkbox"/> 課程簡介 <input checked="" type="checkbox"/> 課程安排 <input checked="" type="checkbox"/> 教材目錄 <input type="checkbox"/> 測驗/考試 <input checked="" type="checkbox"/> 作業/報告 <input type="checkbox"/> 其他，請說明： _____ 課程資訊 <input type="checkbox"/> 最新消息 <input checked="" type="checkbox"/> 課程公告 <input checked="" type="checkbox"/> 常見問題 <input type="checkbox"/> 同學資訊 <input type="checkbox"/> 修課排行 <input checked="" type="checkbox"/> 成績資訊 <input type="checkbox"/> 其他，請說明： _____ 課程互動 <input checked="" type="checkbox"/> 課程討論 <input type="checkbox"/> 線上討論(即時) <input type="checkbox"/> 群組討論 <input checked="" type="checkbox"/> 議題討論 <input checked="" type="checkbox"/> 郵件討論 <input type="checkbox"/> 問卷投票 <input type="checkbox"/> 其他，請說明： _____			
六、師生互動討論方式		教師線上互動時間： <u>Email 隨時聯繫</u> 教師課輔時間： <u>By appointment</u> E-mail 信箱及分機： <u>hkchieh@scu.edu.tw</u> 分機： <u>3693</u> 課程助教及通訊方式： _____ 其他，請說明： _____ (註：教育部目前尚未採計FB與Line的師生互動討論時數。)			
七、作業繳交方式(可複選)		<input checked="" type="checkbox"/> 提供線上說明作業內容 <input type="checkbox"/> 線上即時作業填答 <input checked="" type="checkbox"/> 作業檔案上傳及下載 <input checked="" type="checkbox"/> 報告 <input type="checkbox"/> 其他，請說明： _____			
八、評量方式及成績分配(可複選)		<input type="checkbox"/> 期中考試： <u>__</u> % <input type="checkbox"/> 期末考試： <u>__</u> % <input checked="" type="checkbox"/> 平時作業： <u>40</u> % <input type="checkbox"/> 線上小考： <u>__</u> % <input checked="" type="checkbox"/> 出席出勤： <u>10</u> % <input checked="" type="checkbox"/> 線上互動： <u>10</u> % (註) <input checked="" type="checkbox"/> 其他(請說明： <u>期末專題報告</u>): <u>40</u> % (註：學生參與課程討論互動情形務必納入學期成績評量之一)			
九、上課注意事項					
十、教材及參考資料		<input checked="" type="checkbox"/> 指定教科書 Required Texts 林建煌，服務行銷與管理，三版，華泰文化事業股份有限公司，2018。			

附註：

- 每週上課時數：(1) 同步遠距教學課程適用：遠距課程請填入每週「面授」及「同步遠距教學」之合計上課時數。
 (2) 非同步遠距教學課程適用：填入每週平均時數(即學期總「面授」+「同步遠距教學」時數除以總課程週數)。
- 本遠距教學課程經教務會議核定通過後，校務行政系統中之授課計畫上傳作業，仍請教師自行處理。