

## 1002學期 課程基本資料/Course Information

|         |            |         |                                  |
|---------|------------|---------|----------------------------------|
| 系所 / 年級 | 經管系碩士班 1年級 | 課號 / 班別 | 83M00054 / A                     |
| 學分數     | 3學分        | 選 / 必修  | 選修                               |
| 科目中文名稱  | 服務行銷與管理    | 科目英文名稱  | Service Marketing and Management |
| 主要授課老師  | 邱文宏        | 開課期間    | 一學年之下學期                          |
| 人數上限    | 20 人       | 已選人數    | 17人                              |

## 起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / M405 / 星期2第06節  
 第1週 / 第18週 / M405 / 星期2第07節  
 第1週 / 第18週 / M405 / 星期2第08節

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。  
 Please observe Intellectual Property Rights (IPR), not to make illegal copies.

## 教學綱要/syllabus

## 第一部分/Part I(※依課程委員會審議之內容決議填入)

|   | 基本素養/核心能力 Core Literacy/Core Competencies | 相關性 Relevance            |                          |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
|   |   | 高度相關                     | 中度相關                     |
| 一、教學目標所要達成之能力培養項目：<br>【依據課程委員會審議通過之課程與基本素養/核心能力關聯表填寫】 | 創新與創造力                                    | <input type="checkbox"/> | .                        |
|   | 領導與決策                                     | <input type="checkbox"/> | .                        |
|   | 溝通與合作                                     | <input type="checkbox"/> | .                        |
|   | 國際觀                                       | .                        | <input type="checkbox"/> |
|   | 倫理與社會責任能力                                 | .                        | <input type="checkbox"/> |
|   | 科技與作業管理能力                                 | .                        | <input type="checkbox"/> |
|   | 行銷與網路商務能力                                 | <input type="checkbox"/> | .                        |
|   | 組織與人力資源管理能力                               | .                        | <input type="checkbox"/> |

1.認知面：【使學生理解、應用、分析、綜合、比較、推論、評估本課程之理論與概念】：

本課程主要著重於服務行銷與管理議題,藉由文獻與個案探討,使學生了解服務行銷與管理相關理論與實務,並具備服務行銷與管理相關研究之能力,且能實際運用於工作職場之需求。

2.技能面【使學生能獲得運用與實做本課程理論與概念之技巧】：

本課程透過多重行銷著名個案,掌握個案分析與解讀技巧,並透過個案討論培養學生思考批判能力。

二、教學目標  
(Objective)

3.情意面[能引發學生對本課程之興趣，激發學生學習動機，增加觸類旁通與自主學習]：

本課程要求期末發表個案行銷實務研究，學生透過分組並分享所學，選定產業個案進行企業訪談，實際進行專題實務研究，進而引發學生興趣，激發學習動機。

三、符合教學目標之課程內容設計  
本課程內容主要以服務行銷與管理為授課重點，加以分析產業個案之服務行銷，介紹個案行銷之應用實例，讓學生瞭解該案例所涉及之服務行銷原理。除此，並對修課同學進行分組，選定產業個案進行企業參訪、蒐集次級資料與深度訪談，於期末進行口頭發表與報告繳交，參與學生必須實際投稿學術研討會以發表論文為目標。

四、先修科目  
(Pre Course)

## 第二部分/Part II

|   |   |  |   |    |
|---|---|--|---|----|
| 一、多元教學方法<br>(Teaching Method)                   | <input type="checkbox"/> 由學生自訂學習目標與抱負水準   | <input checked="" type="checkbox"/> 案例或故事討論  | <input checked="" type="checkbox"/> 講述      |    |
|   | <input type="checkbox"/> 服務學習   | <input checked="" type="checkbox"/> 學生課後書面報告 | <input checked="" type="checkbox"/> 小組討論    |    |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 學生上台報告  | <input checked="" type="checkbox"/> 腦力激盪     | <input checked="" type="checkbox"/> 學生實作    |    |
|   | <input type="checkbox"/> 習題練習   | <input type="checkbox"/> 影片欣賞與討論             | <input type="checkbox"/> 採訪                 |    |
|   | <input type="checkbox"/> 審議式民主  | <input checked="" type="checkbox"/> 觀察與資料收集  | <input checked="" type="checkbox"/> 一分鐘回饋   |    |
| 二、參考書目<br>(Reference)<br>[符合教學目標之參考書目]          | 1.服務業行銷 Christopher Lovelock, Jochen Wirtz and Patricia Chew著 陳怡之審訂 東華書局 出版年月：2009.06 |  |   |    |
|   | 2.行銷個案分析（三版） Robert F. Hartley著 于卓民審訂 智勝文化 出版年月：2010.07                               |  |   |    |
|   | 3.服務科學入門10講 國立清華大學科技管理學院 編著 智勝文化 出版年月：2009.08   |  |   |    |
|   | 4.服務管理個案—第四輯 國立政治大學 編著 智勝文化 出版年月：2008.02  |  |   |    |
| 三、教學進度<br>(Syllabi)<br>[符合教學目標之教學進度]            | 2012/2/21 課程簡介、評量說明   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/2/28 和平紀念日放假   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/3/6  |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/3/13   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/3/20   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/3/27   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/4/3  |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/4/10   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/4/17 期中Term Project Proposal 發表  |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/4/24   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/5/1  |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/5/8  |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/5/15   |  | 邱文宏   |    |
|   | 2012/5/22   |  | 邱文宏   |    |
| 2012/5/29                                       |   | 邱文宏  |   |    |
| 2012/6/5  |   | 邱文宏  |   |    |
| 2012/6/12                                       |   | 邱文宏  |   |    |
| 2012/6/19 Term Project發表與論文繳交                   |   | 邱文宏  |   |    |
| 四、多元評量方法<br>(Evaluation)<br>[所勾選評量方法之評分加總為100分] | 評量方式  | 分數   | 評量方式  | 分數 |
|   | <input type="checkbox"/> 實作測驗   | 0  | <input checked="" type="checkbox"/> 期中筆試    | 10 |
|   | <input type="checkbox"/> 隨堂筆試測驗   | 0  | <input type="checkbox"/> 期末筆試               | 0  |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 小組作業  | 10   | <input type="checkbox"/> 期中報告               | 0  |
|   | <input type="checkbox"/> 服務日誌   | 0  | <input checked="" type="checkbox"/> 期末報告    | 30 |
|   | <input type="checkbox"/> 口試   | 0  | <input type="checkbox"/> 專題報告               | 0  |
|   | <input type="checkbox"/> 個人上台報告   | 0  | <input checked="" type="checkbox"/> 實作作品與反思 | 10 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 小組上台報告  | 10   | <input type="checkbox"/> 前後測比較進步與成長         | 0  |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 出席狀況  | 10   | <input checked="" type="checkbox"/> 課堂參與與表現 | 10 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 心得與反思報告   | 10   | <input type="checkbox"/> 其他                 | 0  |

五、講義位址(<http://>)

[回上頁](#)

[重新查詢](#)