

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	服務行銷專題研討	科目序號/代號	1741 /MDR5134
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)ABC /B101
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林建信 / 專任	畢業班/非畢業班	畢業班
學制/系所/年班	研究所博士班 / 管理學院博士班 / 2年1班		

課程簡介與目標

本課程的目的在探討行銷領域中無形服務的特性，了解非實體產品的價值傳遞過程，提供服務科學發展新趨勢，以及相關的研究主題。




課程大綱

服務導向之策略規劃
消費者行為決策模式
服務品質與設計
服務業組合管理
服務流程與藍圖

基本能力或先修課程

建議修過「行銷管理」及「消費者行為」。

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  具備管理專業與策略規劃能力
-  具備理論與實務整合能力
-  具備組織倫理與人文關懷能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A】
具備管理專業與 策略規劃能力	50	策略規劃能力 決策創新能力 問題解決能力	講述法 小組討論 學生上台報 告	分組報告: 50% 期中考: 10% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	50
具備理論與實務 整合能力	30	整合分析能力 溝通協調能力 團隊合作能力	講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 50% 期中考: 10% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	30
具備組織倫理與 人文關懷能力	20	多元文化能力 組織倫理能力 人文關懷能力	講述法 小組討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20

成績稽核

分組報告: 44%

課程參與度: 12%

小組合作狀況: 12%

口頭報告: 12%

書面報告: 12%

期中考: 8%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	Services Marketing: Integrating Customer Focus	Zeithaml, V., Bitner, M.J., and Gremler, D.
教科書	across the Firm Services Marketing: People, Technology, Strategy	Lovelock, C. and Wirtz, J.

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	服務業危機溝通 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
2	危機溝通論文寫作	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
3	服務業危機案例報告一	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
4	服務業危機案例報告二	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
5	服務失誤	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
6	建構行銷研究貢獻	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
7	服務研究的多層次議題	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
8	服務失誤研究新方法	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
9	服務行銷基本架構與研究趨勢	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
10	服務科學與服務創新 #1	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
11	服務科學與服務創新 #2	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
12	Service Quality and Service Encounters	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
13	Service Experiences	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
14	Service Value Co-Creation #1	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
15	Service Value Co-Creation #2	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
16	Technology and Service	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
17	Service Infusion in B2B contexts or manufacturing businesses	業界高階主管專題演講、講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告

