

開南大學 95 年度第 2 學期 物流與航運管理學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數												
101020901	中文：運輸行銷管理	胡凱傑	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修	航二 A	3	3												
	英文：Transportation Marketing Management	先修課程	無															
教學目標與內容	<p>教學目標： 本課程目的在使學生能學習到行銷管理之相關理論，並從服務業角度，瞭解運輸產業之行銷概念與特性，並輔以個案範例做說明，兼顧理論與實務應用。主要目標如下： (1)學生瞭解服務業行銷的本質以及行銷理論的基本架構。 (2)學習顧客服務行銷流程與服務遞送系統管理所需的工具與方法。 (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>																	
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他。																	
評量方式	<p>➤ 個人成績：</p> <table border="0"> <tr><td>期中考</td><td>20%</td></tr> <tr><td>期末考</td><td>20%</td></tr> <tr><td>作業、小考</td><td>10%</td></tr> <tr><td>平時成績(出席、課堂討論)</td><td>10%</td></tr> </table> <p>➤ 分組報告成績：</p> <table border="0"> <tr><td>個案報告</td><td>20%</td></tr> <tr><td>期末專題報告</td><td>20%</td></tr> </table> <p>課堂要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 平時成績，係基於繳交 email 作業、隨堂小考成果、出席狀況、積極參與課堂討論。 四次以上點名未到，每次扣總平均二分。依學生請假規定，點名未到且未請假記曠課一次，點名未到但有請假(病假、事假)記缺課一次。曠課一次視為缺課兩次，當累計缺課達六週則期末考扣考。上述情況僅公假、特殊狀況可除外。 遲到時間過久，補點名記為遲到，並酌予扣分。課堂不得無故離席；課堂秩序不佳者酌予扣分。早到者，不定時予以加分獎勵。 <p>個案報告說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 全班分成十組。由課本每章後附個案製作 PowerPoint 上台報告。報告時間每組二十分鐘，報告內容須先就個案內容做說明，並就後附問題進行討論。所有組員都須上台報告，不需繳交書面報告與投影片，須以 email 將 ppt 檔案寄給授課老師，未繳交者視同為完成報告。 嚴禁不適當服裝，如拖鞋、汗衫、短褲、運動服。 評分標準：簡報內容 60%，語言表達 20%，團隊默契 10%，服裝台風 10%。 <p>期末專題報告說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 依原分組，自行設定一虛擬的公司(如：快遞業、貨運業、大眾運輸業、海運業、物流業、航空業、軌道業等均可，不可與去年重複)。請為此公司設計一新的服務/產品(以技術可行為原則)，除應為其擬定策略定位，並請依本課程所授之理論架構服務行銷組合，製作一份行銷企劃書。 此專題報告應製作簡報檔案，內容應包含公司與產品簡介、產品定位、產品定價、行銷通路、溝通與促銷、銷售服務流程、服務人員管理、場景與環境設計等，並以二十分鐘為限進行上台報告。不需繳交書面報告與投影片，須以 email 將 ppt 檔案寄給授課老師，未繳交者視同為完成報告。 評分標準：簡報製作、表達能力、團隊默契、服裝台風、時間掌控共五項平均。 						期中考	20%	期末考	20%	作業、小考	10%	平時成績(出席、課堂討論)	10%	個案報告	20%	期末專題報告	20%
期中考	20%																	
期末考	20%																	
作業、小考	10%																	
平時成績(出席、課堂討論)	10%																	
個案報告	20%																	
期末專題報告	20%																	
授課使用及參考書籍	<p>(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。</p> <p>主要教材：鄭紹成著，服務行銷與管理，初版，雙葉書廊，2005。 參考用書：Lovelock, C. & Wirtz, J., Services Marketing: People, Technology, Strategy, 6/e, Prentice Hal, 2007.</p>																	

科目簡介(可含大綱及教學進度)：

課程進度表			
週	內容	個案	報告組
1	Introduction		
2	Ch1 服務導論 Ch2 服務需求與產能管理	-----	-----
3	Ch3 服務品質	兩岸 EMBA 招生搶人大戰	第一組
4	Ch4 服務市場區隔與定位 繳交第一次考試/作業	台灣最早的西餐廳—波麗路	第二組
5	Ch5 服務規劃	創造誘人的福爾摩沙觀光	第三組
6	清明節	-----	-----
7	Ch6 服務溝通 繳交第二次考試/作業	電視購物頻道銷售天王和天后	第四組
8	Ch7 服務訂價	網路拍賣也要收費囉	第五組
9	期中考	-----	-----
10	Ch8 服務通路	新興舊通路—電視購物強強滾	第六組
11	Ch9 服務實體環境	仙綜林勇闖中國	第七組
12	Ch10 服務傳送系統管理 繳交第三次考試/作業	黑貓探險隊帶給您方便	第八組
13	Ch11 服務人員管理	「新台灣奇蹟」—海外績優表揚大會	第九組
14	Ch12 服務接觸管理	喬丹不要閃	第十組
15	Ch13 等候線管理 Ch14 消費者抱怨行為與關係行銷 繳交第四次考試/作業	-----	-----
16	期末報告	-----	第一~五組
17	期末報告	-----	第六~十組
18	期末考	-----	-----

說明：

- 授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。
- 本表於 91.4.23 第四次校課程委員會討論通過。

課程委員會召集人：

 物流系
主任 陳 韜

授課教師：