

開南大學九十五年度第二學期 財務金融 學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	1	7	5	0	M	1	2	3	0	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修	授課教師： 廖武正 開課系所： 財務金融 年級班別： EMBA 一年級	老師 研究所
班次	01											
課程名稱(中文)										學分數	課程名稱(英文)	
財金行銷專題										3	Seminar in Financial Services Marketing	
教學目標 與內容	目標：訓練學生了解服務行銷概念，學習認識和分析金融服務問題以及培養解決問題的能力 內容：主要內容分為顧客為尊的服務理念、創造價值的服務行銷組合、服務傳送及服務前場管理											
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法 <input checked="" type="checkbox"/> 實作法 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法 <input type="checkbox"/> 演習法 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他_____											
評量方式	期中測驗 _____ % 期末測驗 30 % 平時成績 30 % 其他 _____ 個案分析及討論 _____ 成績 40 %											
授課使用及 參考書籍	(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)。 鄭紹成，服務行銷與管理，初版，雙葉書廊，台北，2006年。 沈蕾、鄧麗梅編，金融服務營銷，初版，上海財經大學，上海，2003。 于卓民等，金融服務業個案集，初版，智勝文化，台北，2006。											

科目簡介(可含大綱及教學進度)：

週 別	大 綱	週 別	大 綱
第一週	服務導論	第十週	服務實體環境
第二週	服務需求與產能管理	第十一週	服務傳送系統管理
第三週	服務品質	第十二週	服務人員管理
第四週	服務市場區隔與定位	第十三週	服務接觸管理
第五週	服務規劃	第十四週	等候線管理
第六週	服務溝通	第十五週	消費者抱怨行為與關係行銷
第七週	服務訂價	第十六週	個案分析與討論
第八週	服務通路	第十七週	個案分析與討論
第九週	期中考試	第十八週	期末考試

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：

財金系 何文榮 主任

授課教師：

廖武正

課務組
96.3.13
收

96.3.12