

開南大學 96 年度第 2 學期 物流運管理學系 科目教學計劃表

課程編號	1 5 4 0 2 1 6 0 0		授課教師：胡凱傑 老師
班次	01	<input checked="" type="checkbox"/> 必修	老師 e-mail： hkchieh@mail.knu.edu.tw
開課系所：	物流與航運管理學系	<input type="checkbox"/> 選修	老師分機：6119
年級班別：	進二年 A 班		
課程名稱(中文)		學分數	課程名稱(英文)
運輸行銷管理		3	Transportation Marketing Management
教學目標與內容	<p>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：</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)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。</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>		
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> <p> 期中考 20%</p> <p> 期末考 30%</p> <p> 平時成績(出席、課堂討論) 10%</p> <p>➢ 分組報告成績：</p> <p> 章末習題報告 20%</p> <p> 期末報告 20%</p> <p><u>課堂要求：</u></p> <p>1. 平時成績，係基於繳交 email 作業、隨堂小考成果、出席狀況、積極參與或課堂討論等。</p> <p>2. 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。</p> <p><u>章末習題說明：</u></p> <p>➢ 全班分成十一組，針對前一週上課章節後「章末習題」進行一節課的討論，並製作 PowerPoint 上台報告。</p> <p>➢ 報告時間每組四十分鐘，報告內容針對章末習題中各項題目逐一討論說明。</p> <p><u>期末報告說明：</u></p> <p>➢ 分組如前，針對書內三篇「篇末個案」擇一進行討論，並製作 PowerPoint 上台報告。</p> <p>➢ 報告時間每組二十分鐘，報告內容應先簡介個案內容，然後針對個案之習題提出討論說明。</p> <p><u>分組報告相關補充事宜：</u></p> <p>➢ 不需繳交書面報告與投影片，必須以 email 將 ppt 檔案寄給授課老師，未繳交者視同未完成報告。</p> <p>➢ 所有組員都須上台報告，穿著應以正式服裝為主，不可著運動服裝、短褲、涼鞋、T 恤等。</p>		

課務組
97.3.12
收文章

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)。
	主要用書： 曾光華，服務業行銷：品質提昇與價值創造，前程文化事業，2007年。 參考用書： Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2007), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 6th. ed., Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall

科目簡介(含課程大綱及教學進度)：

週	日期	內容	報告組
1	3/2	課程簡介、Ch1 服務業的重要性與環境因素	-----
2	3/9	Ch2 服務的特性與類型	-----
3	3/16	Ch3 顧客知覺價值、服務品質、顧客滿意度	第 1 組
4	3/23	Ch4 服務業消費者行爲	第 2 組
5	3/30	Ch5 顧客關係與顧客忠誠度	第 3 組
6	4/6	Ch6 顧客體驗與體驗行銷	第 4 組
7	4/13	Ch7 服務的組成、定位與創新	第 5 組
8	4/20	Ch8 服務實體環境	第 6 組
9	4/27	期中考	-----
10	5/4	Ch9 服務人員	第 7 組
11	5/11	Ch10 服務流程與供需管理	第 8 組
12	5/18	Ch11 服務業的定價	第 9 組
13	5/25	Ch12 服務業的推廣與溝通	第 10 組
14	6/1	Ch13 服務業的通路	第 11 組
15	6/8	端午節	-----
16	6/15	期末報告	第 1-6 組
17	6/22	期末報告	第 7-11 組
18	6/29	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：

物流航運系
主任 王肖卿

授課教師：胡凱傑

課務組
97.3.12
收文章