

開南管理學院 九十三年度第二學期 航運與物流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 |
|--|--|--------|---|------|-----|------|
| | 中文：運輸行銷與管理 | 胡凱傑 | <input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修 | 航進二 | 3 | 3 |
| | 英文：Transportation Marketing and 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)瞭解服務行銷之基本概念，以及管理系統的設定。 (3)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。 (4)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> <p>課程簡介： 運輸業是服務業重要的一環。本課程旨在從服務產業的觀點，介紹行銷管理領域之相關理論，並藉以探討其在運輸業之應用與發展。包括尋找顧客價值主張、提供滿意的服務品質、吸引新顧客留住舊顧客、提高市場佔有率及獲利等課題。本課程選擇周逸衡、凌儀玲翻譯 Lovelock 教授所著之 Services Marketing: People, Technology, Strategy 一書為教材，並輔以投影片與個案範例作說明與討論，以設計能涵蓋運輸業之服務行銷管理相關課題之基礎課程。</p> | | | | | |
| 實施方法 | <input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input 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： • 期中考試 25% • 期末考試 25% • 課堂討論(缺席，或積極參與課堂討論，每次各減或加1分) 10%</p> <p>小組成績： • 期末分組上台報告 40%</p> <p>說明： 1. 期末分組報告：以六~七人為一組，由課本後附之個案擇一撰寫一篇個案報告(不得重複)，內容應包含個案摘要、問題討論、心得感想，並製作投影片，於期末時上台報告。書面投影片須於報告前一週上課時繳交。</p> | | | | | |
| 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>周逸衡、凌儀玲譯，服務業行銷，第五版，華泰文化事業股份有限公司，民國93年。(Lovelock, C. & Wirtz, J., Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5/e, Prentice Hal, 2004.)</p> | | | | | |
| 科目簡介(可含大綱及教學進度)： | | | | | | |
| 週 | 內容 | 教材 | | | | |
| 1 | 課程說明 | | | | | |
| | 瞭解服務產品、顧客與市場 | | | | | |
| 2 | 服務行銷概述 | 課本Ch1 | | | | |
| 3 | 服務接觸中的消費行為 | 課本Ch2 | | | | |
| 4 | 服務定位策略 | 課本Ch3 | | | | |
| | 服務行銷關鍵要素 | | | | | |
| 5 | 創造服務產品 | 課本Ch4 | | | | |
| 6 | 設計服務溝通組合 | 課本Ch5 | | | | |
| 7 | 定價和收益管理 | 課本Ch6 | | | | |
| 8 | 服務通路 | 課本Ch7 | | | | |
| | 服務傳遞流程的管理 | | | | | |
| 9 | 設計和管理服務流程 | 課本Ch8 | | | | |
| 10 | 平衡需求與供給(期中考試) | 課本Ch9 | | | | |
| 11 | 規劃服務環境 | 課本Ch10 | | | | |
| 12 | 管理人員成為服務優勢 | 課本Ch11 | | | | |
| | 服務行銷的執行管理 | | | | | |
| 13 | 顧客關係管理與忠誠度之建立 | 課本Ch12 | | | | |
| 14 | 顧客回饋與服務補救 | 課本Ch13 | | | | |
| 15 | 改善品質與生產力以提高價值 | 課本Ch14 | | | | |
| 16 | 建立服務領導 | 課本Ch15 | | | | |
| 17 | 期末上台報告(期末考試) | | | | | |
| <p>說明：1.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。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。</p> | | | | | | |

課程委員會召集人：


 航管系邱榮和主任

授課教師：

胡凱傑

94.3.05