

## 健康照護服務業行銷

一、招生班別：健康暨長期照護產業碩士學位學程碩士學分班

二、課程簡介：

課程簡介	<p>本課程含四個部份，列示如下：</p> <p>(一) 健康照護服務產業的產品、顧客與市場</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過服務經濟創造價值</li> <li>2. 瞭解顧客與競爭市場中的服務定位</li> </ol> <p>(二) 健康照護服務產業的行銷 4P</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發服務產品和品牌</li> <li>2. 傳遞服務</li> <li>3. 服務定價及營收管理</li> <li>4. 服務行銷溝通</li> </ol> <p>(三) 管理顧客介面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務流程設計與管理</li> <li>2. 打造服務環境</li> <li>3. 健康照護服務產業的人員管理</li> </ol> <p>(四) 培養顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理顧客關係與培養忠誠度</li> <li>2. 申訴處理及服務補救</li> <li>3. 改善服務品質和生產力</li> <li>4. 打造組織口碑與形象</li> </ol>
教學目標	<p>本課程理論、實務並重，並輔以個案討論，期使學生能運用行銷概念檢視健康照護服務產業中面臨的挑戰，充實其解析服務行銷相關問題之能力。</p>
教學方法 (可複選)	<p> <input checked="" type="checkbox"/> 演講   <input type="checkbox"/> 問答   <input type="checkbox"/> 團體討論   <input type="checkbox"/> 分組討論   <input checked="" type="checkbox"/> 個案研討   <input type="checkbox"/> 示範   <input type="checkbox"/> 研習會   <input type="checkbox"/> 角色扮演   <input type="checkbox"/> 視聽教學   <input type="checkbox"/> 腦力激盪   <input type="checkbox"/> 活動教學   <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u>學生報告</u> </p>
成績考核	<p>出席及課堂參與:30%   期中及期末考試:30%   期中及期末報告:40%</p>
教科書	<p>曾鼎翔 譯，服務業行銷，2019 年，第 8 版。華泰文化，台北市。 ISBN-13：9789869687126</p>
參考書(講義)	<p>黃崇哲 著，醫院經營管理，2020 年，第 1 版，滄海書局出版。 ISBN：9789863630982</p>
教師簡介	<p>廖珮茹／長庚大學國際健康管理學士學位學程副教授／台灣大學商學研究所博士、長庚大學企業管理研究所博士</p>

三、收費標準：每學分 3,000 元\*3 學分，每人共 9,000 元。

四、上課時間：113 年 02 月 20 日起 每星期二 09:10~12:00

五、上課地點：長庚大學

六、授課大綱：

週次	上課日期	開始/結束時間	時數	授課大綱	授課教師
1	113/02/20	09:10~12:00	3hr	課程簡介、健康照護服務的價值 Course Introduction & Value of Healthcare Services	廖珮茹
2	113/02/27	09:10~12:00	3hr	醫院經營管理原則(一) Principles of Hospital Operation I	廖珮茹
3	113/03/05	09:10~12:00	3hr	醫院經營管理原則(二) Principles of Hospital Operation II	廖珮茹
4	113/03/12	09:10~12:00	3hr	醫院經營管理原則(三) Principles of Hospital Operation III	廖珮茹
5	113/03/19	09:10~12:00	3hr	健康照護服務的顧客與競爭市場定位 Segmentation of Healthcare Services	廖珮茹
6	113/03/26	09:10~12:00	3hr	健康照護服務 4P 4Ps of Healthcare Services	廖珮茹
7	113/04/02	09:10~12:00	3hr	傳遞健康照護服務 Delivery of Healthcare Services	廖珮茹
8	113/04/09	09:10~12:00	3hr	健康照護服務流程設計與管理 Design and Management of Workflow Design	廖珮茹
9	113/04/16	09:10~12:00	3hr	期中考 Midterm Exam	廖珮茹
10	113/04/23	09:10~12:00	3hr	期中報告 Midterm Report	廖珮茹
11	113/04/30	09:10~12:00	3hr	管理顧客關係與培養忠誠度 Customer Relationships and Royalty	廖珮茹
12	113/05/07	09:10~12:00	3hr	申訴處理及服務補救 Complaint and Service Recovery	廖珮茹

13	113/05/14	09:10~12:00	3hr	打造組織口碑與形象 Construction of Organization Image and Word-of-Mouth	廖珮茹
14	113/05/21	09:10~12:00	3hr	健康照護服務產業的人員 管理 Human Resource Management in Healthcare Service Industry	廖珮茹
15	113/05/28	09:10~12:00	3hr	期末考 Final Exam	廖珮茹
16	113/06/04	09:10~12:00	3hr	期末報告 Final Report	廖珮茹
17			3hr	彈性學習	廖珮茹
18			3hr	彈性學習	廖珮茹

※以上師資與課程內容時間場地等僅供參考，若有異動以各系所公告為主。