

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	本課程含四個部份，列示如下： (一) 健康照護服務產業的產品、顧客與市場 1. 透過服務經濟創造價值 2. 瞭解顧客與競爭市場中的服務定位 (二) 健康照護服務產業的行銷 4P 1. 開發服務產品和品牌 2. 傳遞服務 3. 服務定價及營收管理 4. 服務行銷溝通 (三) 管理顧客介面 1. 服務流程設計與管理 2. 打造服務環境 3. 健康照護服務產業的人員管理 (四) 培養顧客關係 1. 管理顧客關係與培養忠誠度 2. 申訴處理及服務補救 3. 改善服務品質和生產力 4. 打造組織口碑與形象
教學目標	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。
教學方法 (可複選)	☒ 演講 ☐ 問答 ☐ 團體討論 ☐ 分組討論 ☒ 個案研討 ☐ 示範 ☐ 研習會 ☐ 角色扮演 ☐ 視聽教學 ☐ 腦力激盪 ☐ 活動教學 ☒ 其他 <u>學生報告</u>
成績考核	出席及課堂參與:30% 期中及期末考試:30% 期中及期末報告:40%
教科書	曾鼎翔 譯，服務業行銷，2019 年，第 8 版。華泰文化，台北市。 ISBN-13：9789869687126
參考書(講義)	黃崇哲 著，醫院經營管理，2020 年，第 1 版，滄海書局出版。 ISBN：9789863630982
教師簡介	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

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：114 年 02 月 18 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	114/02/18	09:10~12:00	3	課程簡介、健康照護服務的價值 Course Introduction & Value of Healthcare Services	廖珮茹
2	114/02/25	09:10~12:00	3	醫院經營管理原則(一) Principles of Hospital Operation I	廖珮茹
3	114/03/04	09:10~12:00	3	醫院經營管理原則(二) Principles of Hospital Operation II	廖珮茹
4	114/03/11	09:10~12:00	3	醫院經營管理原則(三) Principles of Hospital Operation III	廖珮茹
5	114/03/18	09:10~12:00	3	健康照護服務的顧客與競爭市場定位 Segmentation of Healthcare Services	廖珮茹
6	114/03/25	09:10~12:00	3	健康照護服務 4P 4Ps of Healthcare Services	廖珮茹
7	114/04/01	09:10~12:00	3	傳遞健康照護服務 Delivery of Healthcare Services	廖珮茹
8	114/04/08	09:10~12:00	3	健康照護服務流程設計與管理 Design and Management of Workflow Desig	廖珮茹
9	114/04/15	09:10~12:00	3	期中考 Midterm Exam	廖珮茹
10	114/04/22	09:10~12:00	3	期中報告 Midterm Report	廖珮茹
11	114/04/29	09:10~12:00	3	管理顧客關係與培養忠誠度 Customer Relationships and	廖珮茹

				Royalty	
12	114/05/06	09:10~12:00	3	申訴處理及服務補救 Complaint and Service Recovery	廖珮茹
13	114/05/13	09:10~12:00	3	打造組織口碑與形象 Construction of Organization Image and Word-of-Mouth	廖珮茹
14	114/05/20	09:10~12:00	3	健康照護服務產業的人員管 理 Human Resource Management in Healthcare Service Industry	廖珮茹
15	114/05/27	09:10~12:00	3	期末考 Final Exam	廖珮茹
16	114/06/03	09:10~12:00	3	期末報告 Final Report	廖珮茹
17			3	彈性學習	廖珮茹
18			3	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。