朝陽科技大學 094學年度第1學期教學大綱
Service Marketing 服務業行銷

當期課號	1448	Course Number	1448
授課教師	鄧迺鏞	Instructor	TENG,NAI YUNG
中文課名	服務業行銷	Course Name	Service Marketing
開課單位	休閒事業管理系(四日)四A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程旨在使學生了解服務業及行銷策略之技能，並培養其運用行銷觀念解決服務業行銷問題之能力。	Objectives	This course is aimed to providing the knowledge of service and the skill of marketing strategy for students.
教材	服務業的行銷與管理，李茂興等譯，弘智出版。	Teaching Materials	
成績評量方式	出席個案研討 30% 期中報告 30% 期末報告 40%	Grading	Case studies 30% Midterm report 30% Final report 40%
教師網頁			
教學內容	1. 服務的定義；服務在經濟體中所扮演的角色。 2. 服務的本質；服務策略與市場管理。 3. 服務傳送系統與管理；服務系統；服務藍圖繪製。 4. 等候線管理；等候系統的基本特性；等候線配置與規則。 5. 服務品質管理；定義服務品質；衡量服務品質。 6. 服務供應與需求管理；管理需求與供給的策略；產出管理。	Syllabus	1. Definition of service; the role of services in an Economy. 2. The nature of services; Service strategy and market position. 3. The service delivery system; service system; Service blueprinting.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。