朝陽科技大學 096學年度第1學期教學大綱
Service Marketing 服務業行銷

當期課號	1420	**Course Number**	1420
授課教師	楊文廣	**Instructor**	YANG,WEN GOANG
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	服務業行銷與管理：服務策略實務經營與本土案例，戴國良博士編著，普林斯頓國際有限公司出版。	**Teaching Materials**	Service Marketing and Management.
成績評量方式	期中考30% 期末考30% 隨堂測驗、隨堂參與討論情形及出缺勤狀況40%	**Grading**	Mid term 30%, Final 30%, pop quiz, discussion & attendance 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. 服務品質管理；定義服務品質；衡量服務品質。 5. 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. 4. Managing service quality; Defining service quality; Measuring service quality. 5. Managing supply and demand; Strategies for managing demand and supply; Yield management.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。