

**朝陽科技大學**  
**101學年度第1學期教學大綱**

當期課號	3159	中文科名	服務業行銷與管理
授課教師	許宏綸	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
開課班級	四年制1年級 A班		
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力。	✓				
流通連鎖專業實戰能力。	✓				
職場所需資訊能力。					✓
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力。	✓				
問題解決、終身學習與創新能力。	✓				
職場所需語文能力。	✓				

**本課程培養學生下列知識：**

引導學生學習服務行銷的基本概念及策略，並且學習服務業作業模式，以及服務管理，提升服務業作業績效。

- 1.運用及評估市場相關資訊，擬定整體行銷策略
- 2.擬定及調整價格，以求利潤與顧客價值最大化
- 3.擬定產品或服務策略，以回應市場需求
- 4.擬定通路策略，以降低成本、發揮最大效益
- 5.溝通表達
- 6.問題解決

The objective of this course is to help student learn basic concepts of service marketing and learn service process on service industry application.

**每週授課主題**

- 第01週：開學日/自我介紹--討論這學期進度--淺說服務業行銷與管理定義
- 第02週：服務業行銷與管理分析
- 第03週：了解服務業需求---如何做好管理（上）
- 第04週：如何做好管理（下）---Prepare for the quiz
- 第05週：分析消費者所需（上）---The First Time Quiz
- 第06週：分析消費者所需
- 第07週：如何與消費者互動
- 第08週：了解行銷系統重要性
- 第09週：Mid-Term
- 第10週：經營管理的市場分析
- 第11週：了解消費者抱怨四大原因
- 第12週：廣告媒體重要性
- 第13週：了解服務業保證四大保證
- 第14週：市場區隔的重要性
- 第15週：了解服務與市場策略性
- 第16週：了解心服務業與管理重要關係
- 第17週：Case Study：實例介紹
- 第18週：The Final Exam

**成績及評量方式**

**證照、國家考試及競賽關係**

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

**主要教材**

2.服務行銷與管理 三版，出版社：雙葉書廊有限公司，作者：鄭紹成，ISBN：978-986-6018-17-6(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

### 建議先修課程

本課程無建議先修課程

### 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~wohenhow2004/>

E-Mail：[wohenhow2004@yahoo.com.tw](mailto:wohenhow2004@yahoo.com.tw)

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。