

朝陽科技大學
102學年度第1學期教學大綱

當期課號	3173	中文科名	服務業行銷與管理
授課教師	黃勇富	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業必修	開課班級	四年制1年級 B班
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：課程簡介
- 第02週：服務業的崛起與重要性
- 第03週：服務的內涵
- 第04週：服務業消費者購買過程與行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客需求探討
- 第07週：顧客需求探討
- 第08週：服務的STP與創新
- 第09週：期中複習
- 第10週：服務場址選擇與實體環境
- 第11週：服務人力資源管理
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務的訂價
- 第14週：服務業的溝通
- 第15週：服務業的通路
- 第16週：服務業的科技應用
- 第17週：服務失誤與補救
- 第18週：期末考

成績及評量方式

平時小考、平時作業、課堂討論、學習態度：40%
分組個案報告：30%
期末考：30%

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

- 1.曾光華著[民100]，服務業行銷與管理，第三版，前程文化。(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：無

E-Mail：huf@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:T2-942;

星期四,第A~B節,地點:T2-942;

分機:4377

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。