

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

當期課號	3161	中文科名	服務業行銷與管理
授課教師	張友信	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 B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：課程介紹
- 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：顧客關係與顧客忠誠度
- 第07週：顧客體驗與體驗行銷
- 第08週：服務的STP與創新
- 第09週：期中考
- 第10週：服務實體環境
- 第11週：服務人員
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務業的定價
- 第14週：服務業的溝通
- 第15週：服務業的通路
- 第16週：服務業的企業功能與領導
- 第17週：服務業的科技應用
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 學習態度與出席：50%
- 期中考：20%
- 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. 書名：服務業行銷與管理：品質提昇與價值創造 作者：曾光華 出版社：前程文化事業 (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：

E-Mail：yhchang1991@gmail.com

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。