

朝陽科技大學
105學年度第1學期教學大綱

當期課號	1498	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
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生能力指標關聯度：

核心能力	能力指標	關聯度		
		高度關聯	中度關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力	進行行銷管理例行作業及溝通，以確保與相關單位溝通及作業順暢。		✓	
行銷專業實戰能力	運用及評估市場相關資訊，擬定整體行銷策略。	✓		
行銷專業實戰能力	掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理。	✓		
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力	團隊合作。			✓
問題解決、終身學習與創新能力	問題解決。		✓	

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. 進行行銷管理例行作業及溝通，以確保與相關單位溝通及作業順暢
2. 運用及評估市場相關資訊，擬定整體行銷策略
3. 掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理
4. 團隊合作
5. 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

- 課堂參與提問表現：40%
- 期中報告：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.服務業行銷與管理曾光華前程文化2016第五版(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：

星期三,第3~4節,地點:T2-816.1;

星期四,第3~4節,地點:T2-816.1;

分機:7070、4377

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。