

**朝陽科技大學**  
**105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	蘇芳霽	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能力指標關聯度：**

核心能力	能力指標	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。	✓		
有良好企業倫理、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：課程介紹
- 第02週：ch1 服務業的崛起與重要性
- 第03週：校外參訪-一中街
- 第04週：ch2 服務的內涵
- 第05週：演講
- 第06週：校外參訪-中友百貨
- 第07週：ch3 服務業消費者購買過程與行為
- 第08週：校外參訪-霧峰中正路
- 第09週：期中考
- 第10週：ch5 顧客關係與顧客忠誠度
- 第11週：校外參訪-一中街
- 第12週：ch6 顧客體驗與體驗行銷
- 第13週：校外參訪-新時代
- 第14週：ch8 服務實體環境
- 第15週：ch10 服務流程與供需管理
- 第16週：校外參訪-中友百貨
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

**成績及評量方式**

- 期中考：25%
- 期末報告：30%
- 出席率：20%
- 作業：25%

**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978986577462220165(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/~fpsu/>

E-Mail：[fpsu@cyut.edu.tw](mailto:fpsu@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第7~8節,地點:R-309;

星期二,第5~6節,地點:R-309;

分機:5222、5222

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。