

朝陽科技大學  
105學年度第1學期教學大綱

當期課號	3207	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	2年級 D班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

#### 每週授課主題

- 第01週：課程介紹
- 第02週：服務的內涵
- 第03週：服務業消費者購買過程與行為
- 第04週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第07週：顧客體驗與體驗行銷
- 第08週：顧客體驗與體驗行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：服務實體環境
- 第11週：服務實體環境
- 第12週：顧客關係與顧客忠誠度
- 第13週：顧客關係與顧客忠誠度
- 第14週：服務流程與供需管理
- 第15週：服務流程與供需管理
- 第16週：服務業的定價
- 第17週：服務業的通路
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 學習態度與出席：30%
- 期中考：0%
- 期末考：30%
- 全國連鎖創業競賽：40%

#### 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：品質提昇與價值創造曾光華前程文化事業(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：  
星期一,第6~7節,地點:R-223;  
星期三,第5~6節,地點:R-223;  
分機:4831、4831

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。