

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

| | | | |
|------|------|------|-----------|
| 當期課號 | 3194 | 中文科名 | 服務業行銷管理實務 |
| 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 |
| | | 開課班級 | 3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：中秋節放假
第02週：課程介紹
第03週：ch1 服務業的崛起與重要性
第04週：ch2 服務的內涵
第05週：ch3 服務業消費者購買過程與行為
第06週：校外參訪
第07週：ch4 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
第08週：ch5 顧客關係與顧客忠誠度
第09週：期中考
第10週：ch6 顧客體驗與體驗行銷
第11週：ch7 服務的STP與創新
第12週：ch8 服務實體環境
第13週：ch9 服務人員
第14週：校外參訪
第15週：ch9 服務人員
第16週：ch10 服務流程與供需管理
第17週：期末報告
第18週：期末報告

成績及評量方式

期中考：30%
期末報告：30%
出席率：20%
作業：20%

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
Office Hour：
星期三,第7~8節,地點:R-309;
星期四,第5~6節,地點:R-309;
分機:5222

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。