

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	1182	中文科名	服務業創意行銷
授課教師	江苑琳	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制3年級 A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：

本課程從完整的服務行銷議題與策略入門，為因應知識經濟時代，利用腦力創造價值，本課程結合服務行銷與創意技術，除引導學生認識新興創意產業與服務產業，分享創意行銷案例外，也導入創意技術。讓學生不僅熟悉創意技術，更實地操演開發新服務與企劃創意行銷策略。根本目標則是激發同學們對創意與行銷的熱情與潛力。

- 1.瞭解服務行銷之工作範疇。
- 2.增進學生將服務行銷之相關理論應用於實務之基本能力。
- 3.瞭解創意行銷對於服務業之影響，並希望能提昇同學們創意發想之能力。

This course begins with an introduction of the issues of service marketing. In order to meet the needs of boosting brain's creative ability under the age of knowledge economy, the content of this course combines the knowledge of service marketing and innovative techniques. The techniques of innovation are to be introduced in class in addition to the case study for students to be familiar with newly emerged industries. By doing this, students will be able to apply the techniques that they have learned into practice, regarding the creation of the new types of service business and the process of strategic marketing planning. To sum up, this course aims at arousing students' enthusiasms and their potentials of creativity and marketing.

每週授課主題

- 第01週：介紹課程及服務基本概念
- 第02週：服務概論
- 第03週：放假
- 第04週：服務品質缺口介紹
- 第05週：服務品質缺口介紹
- 第06週：服務業的消費行為
- 第07週：顧客的服務期望
- 第08週：顧客的服務認知
- 第09週：考試
- 第10週：建立顧客關係
- 第11週：服務補救
- 第12週：服務發展與設計
- 第13週：創意概念
- 第14週：創意概念
- 第15週：案例分享及報告
- 第16週：案例分享及報告
- 第17週：案例分享及報告
- 第18週：案例分享及報告

成績及評量方式

- 平常上課狀況：20%
- 平常上課發言及討論：20%
- 期中考：30%
- 期末報告：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.服務行銷黃鵬飛譯華泰文化978-986-157-517-920154(教科書)
- 2.創意概念(自製教材)

參考資料

書名：作者：出版年(西元)：出版社：

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/~well_go/

E-Mail：well_go@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。