

朝陽科技大學  
112學年度第2學期教學大綱

當期課號	1463	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	陳博舜	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1年級 C班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

**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：體驗與服務創新概論
- 第02週：價值主張
- 第03週：商業模式與企業策略
- 第04週：服務場域
- 第05週：價值感知
- 第06週：腳本與基模理論
- 第07週：啟動情緒
- 第08週：情緒狀態
- 第09週：期中考
- 第10週：企業價值轉化與傳遞
- 第11週：服務流程為價值主張傳遞的載具
- 第12週：價值感知與傳遞
- 第13週：支配對價值感知的加乘效用
- 第14週：價值共鳴
- 第15週：企業個案1：饗賓餐旅 饗食天堂 (Eatgether) 自助餐廳
- 第16週：企業個案2：富邦媒體科技momo 購物網
- 第17週：企業個案3：中華航空公司 (China Airlines)
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：20%
- 期末考：20%
- 出席與課堂作業：20%
- 主題規劃書：30%
- 個人口頭簡報：5%
- 團隊口頭簡報：5%

**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. 服務創新與管理：企業價值主張與消費者感知價值之互動歷程廖東山, 董希文五南2022(教科書)
2. 體驗與服務創新教材(自製教材)

**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：<https://chprosen.wixsite.com/my-site>  
E-Mail：[chprosen@cyut.edu.tw](mailto:chprosen@cyut.edu.tw)  
Office Hour：  
分機:4671

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。