

# 101-1 大葉大學 完整版課綱

## 基本資訊

課程名稱	服務行銷專題研討	科目序號 / 代號	2624 / MDR5134
開課系所	管理學院博士班	學制 / 班級	研究所博士班2年1班
任課教師	張魁	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(一)678 / B101	授課語言別	中文

## 課程簡介

本課程的目的在探討行銷領域中有關服務產業中所具備的特性，並了解非實體產品的價值傳遞過程。




## 課程大綱

服務導向之策略規劃  
 消費者行為決策模式  
 服務品質與設計  
 服務業組合管理  
 服務流程與藍圖

## 基本能力或先修課程

行銷管理，消費者行為

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  培養學生具備獨立研究專業教學與管理整合能力
-  推動學生具備跨領域研究與產業應用能力
-  強化學生具備參與國際性會議之能力

## 教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
培養學生具備獨立研究專業教學與管理整合能力	40%	具備擔任大專院校商管領域教師或組織機構專業高階人員之資格	講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞	小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 30% 作業: 10% 課堂討論: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	40

推動學生具備跨領域研究與產業應用能力	40%	招收不同領域的研究生 開設跨領域課程 鼓勵跨領域研究論文 鼓勵產業實證分析之研究	講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞	小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 30% 作業: 10% 課堂討論: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	40
強化學生具備參與國際性會議之能力	20%	具備撰寫國際學術論文之專業能力 具備參與國際性產業會議發表與論述能力	講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞	小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 30% 作業: 10% 課堂討論: 10% 書面報告: 10%	加總: 100	20

### 成績稽核

期末考: 30%  
 小考: 20%  
 期中考: 20%  
 作業: 10%  
 書面報告: 10%  
 課堂討論: 10%

### 教科書(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
服務業行銷與管理	曾光華		前程文化	0

### 參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教材及專業期刊導讀				

### 上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程介紹與學習評量說明	60	0	20	0	20
2	服務業的重要性與發展	60	0	20	0	20
3	服務的意義、特性與類型	60	0	20	0	20
4	服務業消費者行為	60	0	20	0	20
5	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	60	0	20	0	20
6	顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度	60	0	20	0	20
7	顧客體驗與體驗行銷	60	0	20	0	20
8	服務的目標市場行銷、定位與創新	60	0	20	0	20
9	期中考	60	0	20	0	20

10	服務實體環境	60	0	20	0	20
11	服務人員與內部行銷	60	0	20	0	20
12	服務流程與供需管理	60	0	20	0	20
13	服務業的定價	60	0	20	0	20
14	服務業的推廣與溝通	60	0	20	0	20
15	服務業的通路	60	0	20	0	20
16	服務業的領導、組織文化與人文色彩	60	0	20	0	20
17	科技應用	60	0	20	0	20
18	期末考	60	0	20	0	20

---