

101-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	服務業行銷	科目序號 / 代號	2547 / IBB1031
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	施倫閔	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)ABC / B401	授課語言別	中文

課程簡介

本課程目標在於介紹服務業行銷的相關議題，包括服務業的消費者行為、服務概念模型、服務競爭市場定位、服務環境流程設計、以及持續改善服務品質之關鍵要素，希冀能讓同學熟悉服務業行銷管理的運作模式。

課程大綱

1. 課程簡介
2. 服務經濟下的行銷新觀點
3. 服務接觸中的消費者行為
4. 發展服務概念: 核心與附屬要素
5. 透過實體與電子通路傳遞服務
6. 發展營運模式—定價與收益管理
7. 顧客教育與價值定位之推廣
8. 競爭市場中的服務定位
9. 期中考
10. 設計與管理服務流程
11. 平衡需求與產能
12. 精心設計服務環境
13. 管理人員成為服務優勢
14. 管理顧客關係與建立忠誠度
15. 規劃服務補救與建立顧客回饋
16. 持續改善服務品質與生產力
17. 變革管理與服務領導
18. 期末考

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  管理知識
-  整合應用
-  國際視野
-  社會倫理
-  溝通合作
-  創新思考

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 】
管理知識	30%	培養學生具備基礎管理知識，並對資訊掌握、邏輯運用有基礎認知，具備基礎整合、規劃的能力。	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	30
整合應用	15%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	15
國際視野	15%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	15
社會倫理	15%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	15

溝通合作	15%	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	15
創新思考	10%	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 25% 期末考: 25% 作業: 10% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20%	加總: 100	10

成績稽核

期中考: 25%
 期末考: 25%
 課程參與度: 20%
 小考: 10%
 作業: 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
服務行銷與管理	林建煌		華泰文化	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	簡介服務的消費	70	30			
2	服務的消費過程	70	30			
3	產品策略：服務的設計與發展	70	30			
4	產品策略：服務的設計與發展	70	30			
5	通路定價與推廣策略之探討	70	30			
6	通路定價與推廣策略之探討	70	30			
7	通路定價與推廣策略之探討	70	30			
8	通路定價與推廣策略之探討	70	30			
9	期中測驗	0	0			100

10	服務程序的設計與管理	70	30	
11	服務程序的設計與管理	70	30	
12	顧客關係管理	70	30	
13	顧客關係管理	70	30	
14	顧客關係管理	70	30	
15	內部作業管理	70	30	
16	內部作業管理	70	30	
17	內部作業管理	70	30	
18	期末測驗	0	0	100
