

# 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	2549 / IBB1031
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班4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	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	0	0	0
2	服務的消費過程	70	30	0	0	0
3	產品策略：服務的設計與發展	70	30	0	0	0
4	產品策略：服務的設計與發展	70	30	0	0	0
5	通路定價與推廣策略之探討	70	30	0	0	0
6	通路定價與推廣策略之探討	70	30	0	0	0
7	通路定價與推廣策略之探討	70	30	0	0	0
8	通路定價與推廣策略之探討	70	30	0	0	0
9	期中測驗	0	0	0	0	100

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

---