

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	服務業行銷	科目序號/代號	3197 /BAM4057
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(二)34 /B307、(三)1 /B307
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	曾耀煌 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 企業管理學系 / 2年1班		

課程簡介與目標

本課程將加強服務行銷觀念之探究和策略運用為主要目標，以因應變化迅速的行銷環境，培養學生在服務業行銷企劃能力，符合現代行銷人的基本要求。

課程將透過講授方式與學生互動的情境教學為主，經由學理的深入淺出更輔以個案實例探討分析，來培養學生的專業能力(P)與對問題解決的能力(S)，並藉由課程規劃的行銷期末報告來養成同學的團隊合作、溝通協調力(C)，更重要的是從小組報告中學習如何表達呈現報告能力與對學術倫理、道德關懷正視的重要性(E)。

希望同學將理論與實務的配合產生行銷策略之創意，或以模仿創新為主要引導方向，並且探討國內、外成功與失敗行銷個案，以啟發同學思考，分析之能力。

除了課本外，將會有另外補充講義輔助教學，請同學課前預習，課後複習，讓行銷生活化，生活行銷化。

簡言之，本課程結合有三大面向：

A. 管院宇企管系之教育目標

1. 提共多元管理知識平台，深根管理知識探究之素養。

2. 強化學生國際觀與管理知識之競爭力。

B. 符合管院之核心能力四大構面

1. S(Problem solving)-解決問題能力(洞悉力、決策力、執行力)

2. C(Communication)-溝通能力(傾聽能力、表達能力)

3. E(Ethic)-倫理觀(社會倫理、企業倫理、學術倫理)

4. P(Professional)-專業能力(管理能力-強調商管知識與技能、學術能力-強調商管學術專業)

C. 並且希望達成

1 多元化教學

2 國際觀之培養

課程大綱

本課程主要在強調「整合創新能力」、「診斷服務業改善能力」、「策略規劃能力」三項專業能力，並依據院、系核心能力(S - 團隊合作與創造力、C-溝通能力、E-道德關懷、P-專業能力)，計劃於每一週培養之核心能力分述如下：

1課程簡介(SCEP)、2服務業特性與類型(SCEP)、3顧客知覺價值、服務品質、滿意度(SCP)、4服務業消費者行為(SP)、5顧客關係與顧客忠誠度(SP)、6顧客體驗與體驗行銷(SCP)、7期中考、8服務組成定位與創新(SCEP)、9服務流程與供需管理(SP)、10服務業市場區隔(SCP)、12服務業通路、13個案討論、14訂價策略、15服務業促銷策略、16服務業溝通、17期末報告(SCEP)、18期末報告(SCEP)

基本能力或先修課程

企業管理(管理學)、行銷管理

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  創造力
-  關懷力
- 專業能力
-  溝通力
-  專業力
-  合作力

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】
溝通力	5		小組討論	分組報告: 20% 小考: 20% 課堂討論: 40% 課程參與度: 20%	加總: 100	5
專業力	60		講述法 校外參訪	分組報告: 20% 小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20%	加總: 100	60
合作力	10		小組討論	分組報告: 100%	加總: 100	10
創造力	20		講述法 校外參訪	分組報告: 20% 小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20%	加總: 100	20
關懷力	5		講述法	分組報告: 20% 課程參與度: 60% 口頭報告: 20%	加總: 100	5

成績稽核

分組報告: 28%
小考: 17%
作業: 16%
期中考: 16%
期末考: 16%
課程參與度: 4%
課堂討論: 2%
口頭報告: 1%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	Services Marketing and Management: Quality Enhancement and Value Creation	K. F. Tseng

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程簡介與服務業之重要性 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法
2	服務的內涵	講述法、 小組討論
3	服務業消費者購買行為過程與行為	講述法、 小組討論
4	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	講述法、 小組討論
5	顧客關係與顧客忠誠度	講述法、 小組討論
6	顧客體驗與體驗行銷	講述法、 小組討論
7	服務的STP與創新	講述法、 小組討論
8	服務實體環境	講述法、 小組討論
9	期中考	考試
10	服務人員	講述法、 小組討論
11	服務流程與供需管理	講述法、 小組討論
12	服務業的定價	講述法、 小組討論
13	服務業的溝通	講述法、 小組討論、 校外參訪
14	服務業的通路	講述法、 小組討論
15	服務業的企業功能與領導	講述法、 小組討論
16	服務業的科技運用	講述法、 小組討論
17	複習	講述法
18	期末考	考試