

103-2 大葉大學 選課版課綱

基本資料			
課程名稱	服務業管理	科目序號/代號	3020 /BAB3010
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(二)ABC /B302
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	劉淑冠 / 兼任	畢業班/非畢業班	
學制/系所/年班	進修學士班 / 企業管理學系 / 4年1班		

課程簡介與目標

本課程的目標在於有系統地探討服務業行銷與管理的理論與應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的實務價值，藉以提升同學對服務業行銷議題的興趣，並培養同學分析與解決服務業行銷與管理問題的能力。

課程大綱

課程介紹

- 1服務業的崛起與重要性
 - 2服務的內涵
 - 3服務業消費者購買過程與行為
 - 4顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
 - 5顧客關係與顧客忠誠度
 - 6顧客體驗與體驗行銷
 - 7服務的STP與創新
- 期中考
- 8服務實體環境
 - 9服務人員
 - 10服務流程與供需管理
 - 11服務業的定價
 - 12服務業的溝通
 - 13服務業的通路
 - 14服務業的企業功能與領導
 - 15服務業的科技應用
- 期末考

基本能力或先修課程

行銷相關課程

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  關懷力
 -  合作力
 -  溝通力
 -  管理實務專業力
-