

## 97-1 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	國際化服務業管理	科目序號 / 代號	1827 / IBR5096
開課系所	國際企業管理學系碩士班	學制 / 班級	研究所碩士班2年1班
任課教師	封德台	專兼任別	兼任
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)567 / J111	授課語言別	中文

### 課程簡介

了解如何從事服務業行銷

### 課程大綱

服務業  
服務業行銷  
價值鏈  
整合行銷  
永續競爭優勢

### 基本能力或先修課程

行銷

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

### 成績稽核

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
無參考教科書				

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		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	服務經濟下的行銷觀點	70	0	0	0	30
2	服務經濟下的行銷觀點	70	0	0	0	30
3	服務接觸中的消費行為	70	0	0	0	30
4	服務接觸中的消費行為	70	0	0	0	30
5	發展服務概念	70	0	0	0	30
6	發展營運模式	70	0	0	0	30
7	顧客教育與價值定位之推廣	70	0	0	0	30
8	顧客教育與價值定位之推廣	70	0	0	0	30
9	期中考	70	0	0	0	30
10	競爭市場中的服務定位	70	0	0	0	30
11	競爭市場中的服務定位	70	0	0	0	30
12	設計和管理服務流程	70	0	0	0	30
13	設計和管理服務流程	70	0	0	0	30
14	精心設計服務環境	70	0	0	0	30
15	管理顧客關係與建立忠誠度	70	0	0	0	30
16	規劃服務補救與建立顧客回顧	70	0	0	0	30
17	規劃服務補救與建立顧客回顧	70	0	0	0	30
18	期末考	70	0	0	0	30