

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	D0N13202
課程中文名稱	服務業管理與行銷
課程英文名稱	Service Industry Management and Marketing
學分數	3.0
必選修	選修
開課班級	夜二技行流四甲 夜四技行流四甲
任課教師	王怡強
上課教室(時間)	週三第 12 節(T0309) 週三第 13 節(T0309) 週三第 14 節(T0309)
課程時數	3
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	本課程介紹常用的服務業管理與行銷相關理論概念，分別從產業背景面、企業面與顧客面加以探討說明，以建立學生基本概念與應用能力。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	<p>※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標</p> <p>-----</p> <p>1.瞭解服務業的重要與發展，--，2 行銷與銷售管理知識 2.瞭解服務業消費者行為，--，2 行銷與銷售管理知識 3.瞭解服務業行銷核心，--，12 表達與溝通 4.服務行銷策略規劃與運用，--，7 行銷與流通整合能力 5.瞭解服務組織發展與管理重心，--，4 創新與創業能力</p>
中文課程大綱	一、概論(服務業特性與分類) 二、服務策略與競爭優勢 三、服務品質與顧客管理 四、服務流程與實體環境 五、服務行銷 六、服務創新
英/日文課程大綱	1. Introduction(The importance and characteristics of services) 2. Service strategies and competitive advantage 3. Service quality and Customer relationship management 4. Service flow and environment

	5. Service marketing 6. Service innovation
課程進度表	
教學方式與評量 方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 瞭解服務業的重要與發展，--，-- 瞭解服務業消費者行為，--，-- 瞭解服務業行銷核心，--，-- 服務行銷策略規劃與運用，--，-- 瞭解服務組織發展與管理重心，--，--
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	