

## 開南管理學院觀光與餐飲旅館學系

## 觀光行銷學課程大綱

授課老師：彭孟慈

時間：週一 1:10~2:00(A509)

☎：03-3412500-6014

週四 1:10~3:00(A510)

✉：monica@mail.knu.edu.tw

授課班級：觀光 2 年級 A 班

Office Hours

每週一、三、四 @ 12:00~13:00 或者與預約時間

■ 課程內容說明

- 本課程主要是介紹觀光餐旅行銷的基本要素的導論
- 主要的目的是讓你瞭解行銷的過程為何
- 以及了解行銷決策、行銷研究、目標行銷、購買者行為、產品策略、行銷通路及促銷活動與價格策略等

■ 課程目標

- 了解服務業與製造業的差異點
- 了解觀光服務業的消費者行為
- 分析行銷機會
- 進行行銷研究
- 撰寫行銷計劃
- 行銷計劃的執行因素

■ 所需教科書

Cathy H.C. Hsu, Tom Powers, "Marketing Hospitality", 3<sup>rd</sup> edition, New York: John Wiley & Sons, Inc.(桂魯: 2722-7543)

■ 參考書目:

- Alastair M. Morrison, "Hospitality and Travel Marketing", 3rd edition, Delmar Pub. Inc.
- Philip Kotler, John Bowen James Makens, "Marketing for Hospitality and Tourism", Prentice Hall Inc.
- 林資敏、陳德文著,「生活行態行銷 All In One」, 台北: 奧林文化, 民 88 年。
- Eric Schulz 著, 邱恩綺譯,「行銷遊戲: 全球頂尖企業如何玩出一片天」, 初

版，台北市：先覺，民 89 年。

- Scott Robinette, Claire Brand, Vicki Lenz, 陸劍豪譯，「情緒行銷」，台北市：商周文化，民 91 年。
- Al Ries, 李芳齡 譯 啊哈！公關（遠流）
- Richard Forster & Sarah Kaplan 唐錦超 譯 創造性破壞
- 天下雜誌編輯 顧客關係可以再靠近一點（天下文化）
- 蔡蕙茹 著 顧客是永遠的戀人（天下文化）
- 張戎誼 著 通路創新革命（天下文化）
- 唐諾莫尼 著 銷售力（麥格羅希爾）
- 凱莉慕尼 著 顧客交你的十件事—充分滿足顧客需求
- Kotler 科特勒新世紀行銷宣言（天下文化）

### ■ 課程守則

- 你有責任將課堂中或課本我所指定閱讀與補充資料收集完整與仔細閱讀。若你因缺席導致未取得任何已發送之補充資料，請自行向其他同學取得完整資訊。
- 學期中將採抽點方式，4 次未到該科將不予通過，不接受任何理由。
- 上課與考試中，嚴禁使用手機，凡響起、接收、發送將以曠課一次論處。考試時，將以零分計算。
- 上課請準時！若遲到請保持安靜由後門進入，遲到超過 15 分鐘視同曠課。不要養成遲到的習慣。
- 進入教室後請保持安靜且必需整節課留在教室內，若有要事必需事先離席請先告知老師，否則將以缺曠論處。

### ■ 觀光行銷學課程進度

| 週次 | 日期   | 授課內容                          | 教材        | 作業        |
|----|------|-------------------------------|-----------|-----------|
| 1  | 2/16 | ✓ 課程內容及相關規定說明                 | Chapter 1 |           |
|    | 2/19 | ✓ 分組名單<br>✓ 行銷概念的介紹           |           |           |
| 2  | 2/23 | ✓ 服務行銷的特色<br>✓ 服務行銷系統         | Chapter 2 |           |
|    | 2/26 | ✓ 服務品質管理<br>✓ 等候線管理<br>✓ 內部管理 |           |           |
| 3  | 3/01 | ✓ 總體行銷環境                      | Chapter 3 | 繳交平時作業 #1 |
|    | 3/04 | ✓ 個體行銷環境                      |           |           |

| 週次 | 日期   | 授課內容                                 | 教材         | 作業                   |
|----|------|--------------------------------------|------------|----------------------|
| 4  | 3/08 | ✓ 消費行為<br>✓ 購買行為                     | Chapter 4  | 3/10 校外參訪亞歷山大信義旗艦店   |
|    | 3/11 | ✓ 區隔方法<br>✓ 區隔企業市場                   |            |                      |
| 5  | 3/15 | ✓ 行銷情報資訊<br>✓ 行銷研究                   | Chapter 5  | 3/17 企業講座--Ez travel |
|    | 3/18 | ✓ 行銷研究流程<br>✓ 顧客資訊系統(CRM)            |            |                      |
| 6  | 3/22 | ✓ 策略行銷與規劃<br>✓ 企業策略規劃                | Chapter 6  | 繳交平時作業 #2            |
|    | 3/25 | ✓ 定位與功能性策略                           |            |                      |
| 7  | 3/29 | ✓ 行銷計劃<br>✓ 行銷計劃的內容與發展               | Chapter 7  |                      |
|    | 4/01 |                                      |            |                      |
| 8  | 4/05 | 放假一天                                 |            |                      |
|    | 4/08 | ✓ 產業現況調查報告<br>✓ 上台 presentation      |            | 繳交期中產業現況報告<br>進行口頭報告 |
| 9  | 4/12 | ✓ 觀光服務行銷組合<br>✓ 服務提供的內容<br>✓ 觀光服務業產品 | Chapter 8  |                      |
|    | 4/15 | ✓ 品牌概念<br>✓ 產品生命週期<br>✓ 新產品的開發       |            |                      |
| 10 | 4/19 | ✓ 通路<br>✓ 住宿業通路體系                    | Chapter 9  | 繳交平時作業 #3            |
|    | 4/22 | ✓ 餐飲業的通路體系<br>✓ 策略聯盟                 |            |                      |
| 11 | 4/26 | ✓ 區位策略<br>✓ 餐飲區位評估                   | Chapter 10 |                      |
|    | 4/30 | ✓ 旅館區位的可行性評估                         |            |                      |

| 週次 | 日期   | 授課內容   | 教材         | 作業                     |
|----|------|--|------------|------------------------|
| 12 | 5/03 | ✓ 觀光服務業的定價策略<br>✓ 決定定價的因素                        | Chapter 11 |                        |
|    | 5/06 | ✓ 餐飲業定價方法<br>✓ 旅館定價<br>✓ 收益式管理(Yield management) |            |                        |
| 13 | 5/10 | ✓ 行銷溝通組合<br>✓ 溝通目的                               | Chapter 12 | 繳交平時作業 #4              |
|    | 5/13 | ✓ 廣告目標與方法<br>✓ 廣告規劃<br>✓ 廣告代理商                   |            |                        |
| 14 | 5/17 | ✓ 銷售的類型<br>✓ 公共關係與宣傳                             | Chapter 13 | 繳交平時作業 #5<br>角色扮演—銷售人員 |
|    | 5/20 | ✓ 人員銷售與銷售流程                                      |            |                        |
| 15 | 5/24 | ✓ 在地行銷的基本要素<br>✓ 餐飲業的在地行銷                        | Chapter 14 |                        |
|    | 5/28 | ✓ 旅館的在地行銷<br>✓ 下週口頭報告組別繳交【書面報告】                  |            |                        |
| 16 | 5/31 | ✓ 口頭報告   |            |                        |
|    | 6/03 | ✓ 下週口頭報告組別繳交【書面報告】                               |            |                        |
| 17 | 6/07 | ✓ 期末口頭報告   |            |                        |
|    | 6/10 | ✓ 課程總結<br>✓ 期末考重點提示                              |            |                        |
| 18 | 6/14 | 期末考(考試範圍 Ch 01-14)                               |            | 6/19 公佈學期成績            |
|    | 6/18 |  |            |                        |

### ■ 成績評量

| 評量項目 | 比重  | 評分標準           |
|------|-----|----------------|
| 出席率  | 20% | 缺課一次扣 2 分      |
| 平時作業 | 20% | 共五次，缺繳一次扣 4 分  |
| 期中報告 | 20% | 書面 12%與口頭 8%   |
| 期末報告 | 20% | 書面 12%與口頭 8%   |
| 期末考  | 20% | 範圍 ch01-14，採筆試 |

|   |
|---|
| 期中團體報告---產業現況調查(Field research report)--截止日: Apr 08 ,2004 |
|---|

- ◆ 目的：了解觀光銷環境調查。
- ◆ 方式：
  - ✓ 任選一種你有興趣要開設經營的觀光服務產業（獨立經營、連鎖加盟都可）。
  - ✓ 撰寫方式大綱
    1. 摘要
    2. 導論
    3. 消費者與競爭者
      - 營業區域，包含人口數與特徵
      - 目標市場
      - 競爭者(可利用地圖來呈現)
    4. 營運
      - 營運概念
      - 區位差異化策略

|               |
|---------------|
| 期末團體報告---行銷計劃 |
|---------------|

- ◆ 目的：了解行銷計劃的擬定與執行方式
- ◆ 大綱
  - ✓ 計劃摘要
 

主要在說明計劃執行的主要內容及預期達成的效益。
  - ✓ 任務陳述
 

說明該項行銷計劃的實施目的，提供商品的內容、及鎖定市場

    1. 外部分析
      - 市場現況的摘要說明
      - 消費者現況說明
      - 競爭者評估
    2. 內部分析
      - 優劣分析
      - 設施與服務評估
    3. 市場區隔
      - 以何種方法作為區隔市場依據
      - 目標市場為何？特徵、大小
      - 市場定位/重定位方法
        - i. 定位說明
        - ii. 採用何種定位法
    4. 行銷目標
      - 目標的呈現係以結果為導向

- 如：一年內銷售額預估達 1000 萬
  - 降低成本 15%
5. 活動計劃
- 活動—計劃哪些活動來達成目標（行銷溝通）
  - 時間—執行活動時間
  - 人事—負責人員
  - 預算—大約花費

#### 平時作業 #1---觀光行銷週期

- ◆ 目的：從圖 2.4 了解觀光行銷活動的效益
- ◆ 內容
  - ✓ 選擇一家你有興趣的觀光服務業，依照圖 2.4 來說明其行銷週期
  - ✓ 說明週期內不同步驟所帶來的成功與失誤點
  - ✓ 如何改善此失誤點並減少顧客流失
  - ✓ 可用表格方式呈現

| 週期內發生階段與特徵 | 成功 | 失誤 |
|------------|----|----|
|            |    |    |
|            |    |    |

#### 平時作業 #2---觀光行銷情報調查

- ◆ 目的：行銷情報的取得
- ◆ 內容
  - ✓ 選擇一家現金交易的餐飲業
  - ✓ 觀察它們的顧客群以及他們購買哪些商品
  - ✓ 分析這些顧客的偏好
  - ✓ 設計一個常客行銷活動來刺激離峰時期的消費

#### 平時作業 #3---通路結構調查

- ◆ 目的：了解通路特性與其關聯性
- ◆ 內容
  - ✓ 拜訪一家當地旅行社並了解提供服務內容
  - ✓ 旅行社如何扮演通路的角色？

#### 平時作業 #4---廣告分析

- ◆ 目的：從不同媒體來看廣告的特色

- ◆ 內容
  - ✓ 從報章雜誌上選擇一則觀光服務業的廣告
  - ✓ 說明廣告的目的，主要目標市場與訴求。

平時作業 #5---人員銷售的角色扮演

- ◆ 目的：了解人員銷售的特色與作用
- ◆ 內容
  - ✓ 選擇任一種觀光服務業的銷售人員
  - ✓ 模擬顧客與銷售人員間的各種情況
  - ✓ 評分標準為：服裝儀容、話術、銷售內容。

## 觀光行銷學報告內容規訂

---

### 報告成員

1. 每 4 人為一組，沒有例外。
2. 4 人中請選一 Leader，負責溝通、協調與掌握報告進度。
3. 4 人必須分工將報告完成若有任一人因懈怠致影響團體合作，組長請儘快通知我。經瞭解後將除名。請自行承擔因團隊運作不當或失和致使報告未能如期完成且影響成績考核之結果。

### 報告題目

1. 每組選擇一主題進行討論。
2. 各組題目選定後請向副班代登記，若有重覆將以先選者為優先。
3. 題目經我確定後，將不得任意更改、擅自更改以零分計算。

### 報告書寫

1. 報告請用 word 打字與編排。
2. 字型大小為 12 號字。
3. 字體: 中文為標楷體，英文請用 Time New Roman。
4. 字距以標準為主。
5. 與前後段距離以 1 列為主。

### 報告格式

1. 封面
2. 目錄
3. 頁碼
4. 參考文獻(Reference)
5. 任何你所引用的表格請寫出資料來源與出處。
6. 報告內容請用你自己的話寫出，而不是抄襲他人文章，請特別注意！