

# 開南管理學院觀光暨餐飲旅館管理學系

## 觀光行銷學課程大綱

授課老師：彭孟慈

時間：

☎：03-3412500-6014

✉：monica@mail.knu.edu.tw

授課班級：觀光2年級A、B、C班

Office Hours 週一、二、三 @ 12:00~13:00

### ■ 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)
- 張成誼 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

課務組
95. 3. 20
收文章

觀光系主任 陳桓敦

➤ Kotler 科特勒新世紀行銷宣言 (天下文化)

■ 觀光行銷學課程進度 (此為預定進度將是學習狀況而調整)

週次	日期	授課內容	教材	作業
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 課程內容及相關規定說明</li> <li>✓ 分組名單</li> <li>✓ 行銷概念的介紹</li> </ul>	Chapter 1	
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務行銷的特色</li> <li>✓ 服務行銷系統</li> <li>✓ 服務品質管理</li> <li>✓ 等候線管理</li> <li>✓ 內部管理</li> </ul>	Chapter 2	
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 總體行銷環境</li> <li>✓ 個體行銷環境</li> </ul>	Chapter 3	<u>繳交平時作業 #1</u>
週次	日期	授課內容	教材	作業
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 消費行為</li> <li>✓ 購買行為</li> <li>✓ 區隔方法</li> <li>✓ 區隔企業市場</li> </ul>	Chapter 4	3/16 企業講座 <u>繳交期末報告題目</u>
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行銷情報資訊</li> <li>✓ 行銷研究</li> <li>✓ 行銷研究流程</li> <li>✓ 顧客資訊系統(CRM)</li> </ul>	Chapter 5	
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 策略行銷與規劃</li> <li>✓ 企業策略規劃</li> <li>✓ 定位與功能性策略</li> </ul>	Chapter 6-7	<u>繳交平時作業 #2</u>
7		放		假
8		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 產業現況調查報告</li> <li>✓ 上台 presentation</li> </ul>		<u>繳交期中產業現況報告</u> <u>進行口頭報告</u>
9		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 觀光服務行銷組合</li> <li>✓ 服務提供的內容</li> <li>✓ 觀光服務業產品</li> <li>✓ 品牌概念</li> <li>✓ 產品生命週期</li> <li>✓ 新產品的開發</li> </ul>	Chapter 8	

10	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 通路</li> <li>✓ 住宿業通路體系</li> <li>✓ 餐飲業的通路體系</li> <li>✓ 策略聯盟</li> </ul>	Chapter 9	
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 區位策略</li> <li>✓ 餐飲區位評估</li> <li>✓ 旅館區位的可行性評估</li> </ul>	Chapter 10	<u>繳交平時作業 #3</u> 5/2 企業講座
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 觀光服務業的定價策略</li> <li>✓ 決定定價的因素</li> <li>✓ 餐飲業定價方法</li> <li>✓ 收益式管理(Yield management)</li> </ul>	Chapter 11	
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行銷溝通組合</li> <li>✓ 溝通目的</li> <li>✓ 廣告目標與方法</li> <li>✓ 廣告規劃</li> <li>✓ 廣告代理商</li> </ul>	Chapter 12	
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 銷售的類型</li> <li>✓ 公共關係與宣傳</li> <li>✓ 人員銷售與銷售流程</li> </ul>	Chapter 13	<u>繳交平時作業 #4</u>
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 在地行銷的基本要素</li> <li>✓ 餐飲業的在地行銷</li> <li>✓ 旅館的在地行銷</li> </ul>	Chapter 14	
16	✓ 口頭報告		繳交期末報告
17	✓ 口頭報告		
18	期末考(考試範圍 Ch 01-14)		

#### ■ 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%	採筆試