

開南管理學院 94 年度第 1 學期 國際企業 學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	中文：服務業行銷	董孟修	<input type="checkbox"/> 選修	進修部四年級	3	3
	英文：Service Marketing	先修課程				
教學目標與內容	<p>1.課程簡介：服務業在台灣經濟發展中之重要性與時俱增，相關研究與論述均呈快速發展之勢，服務業甚至已經取代製造業成為我國就業市場的主力。而這樣的趨勢也是一全球性的普遍現象，對修習國際企業管理之學生而言，有必要具備服務業行銷之相關知識，一方面瞭解未來可能之就業環境，另一方面增進個人專業知能。</p> <p>2.課程內容：本課程將從服務業中之飯店、旅館、速食店、旅遊公司、渡假村等眾多行銷實例中，體會服務業行銷之重要意涵，希望以理論與實務併重之方向，擅用個案研究法，將普遍性的理論放到具體的環境中，希望學生有更深的體認和新的發現。</p>					
實施方法	<input type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。					
評量方式	期中測驗 30% 。期末測驗 30% 。平時成績 40% 。					
授課使用及參考書籍	劉典嚴、服務業行銷、初版、滄海書局、台灣、2004。					
	林建煌、行銷管理、初版、智勝書局、台灣、2002					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
1.體驗服務經濟時代						
2.服務分類與品質追求						
3.服務供銷系統						
4.劇場觀點：服務如戲						
5.服務策略與定位						
6.科技帶來的服務創新						
7.顧客參與						
8.人員素質與等候管理						
9.服務補救						
10.建立值得信賴的服務保證						
11.關係行銷和顧客忠誠度						
12.服務業的訂價策略						
13.個案研討						
說明：1.授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。						

課程委員會召集人：

授課教師：董孟修

國企系主任周康樂

 課務組
94.10.20
收文章