



《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級: 四企管四B

授課老師: 陳佳誼

學分數: 3

課程大綱:

本課程之目的，在教導學生在服務行銷規劃與執行相關理論與實務作為上的了解，以達到服務品質與生產力之增進。課程主要內容涵蓋：服務與服務品質的定義、顧客行為、服務的理論架構、價值傳遞的規劃管理與科技、服務業的人員管理、服務行銷之執行與績效評估。

outline:

This course seeks to provide basic understanding on the definition of services, customer behaviors, service-related theories and frameworks, planning and managing value delivery system, technology and service design, managing service personnel, and executing service marketing and performance evaluation.

教學型態:

成績考核方式:

平時成績:%

期中考:%

期末考:%

其它:%

本科目教學目標:

本系旨在配合國家教育目標、經濟情勢變遷、工商企業發展及本校中長期發展計畫，以連貫的課程規劃對學生施以密集的專業訓練，並陶冶其職業道德及服務精神，培育企業管理技術人才，使學生能擔任與企業人力資源、行銷、財務、生產、資訊有關之計畫、執行、控制等管理工作。

參考書目:



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	9.11~9.18	服務業的崛起與重要性	19日正式上課。19~23日加退選，復(轉)學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，23日申辦抵免學分截止日
第2週	9.18~9.25	服務的內涵	28日和平紀念日(放假)
第3週	9.25~10.02	服務的內涵	
第4週	10.02~10.09	服務消費者購買過程與行為	11日成績優異提前畢業者提出申請截止日,14日第1次校教評會
第5週	10.09~10.16	服務消費者購買過程與行為	
第6週	10.16~10.23	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	
第7週	10.23~10.30	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	3日(三)校慶補假(112年11月25(六)日校慶活動日)。4日(四)兒童節、民族掃墓節(放假)，5日(五)民族掃墓節補假
第8週	10.30~11.06	顧客關係與顧客忠誠度	10日校課程委員會。11日第2次校教評會
第9週	11.06~11.13	期中考	15~21日期中考試
第10週	11.13~11.20	顧客關係與顧客忠誠度	22~26日學士班申請轉系,27~28日四技二專統一入學測驗,28日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.20~11.27	顧客體驗與體驗行銷	
第12週	11.27~12.04	顧客體驗與體驗行銷	11日多益測驗(暫定)
第13週	12.04~12.11	服務實體環境	16日第3次校教評會。19日博士班招生(暫定)
第14週	12.11~12.18	服務實體環境	20~24日體育運動週，22日水上運動會(暫定),24日申請停修課程截止
第15週	12.18~12.25	服務人員	27~31日藥物濫用防制宣導週
第16週	12.25~1.01	服務人員	3日校務會議。3~9日畢業班(學士)期末考試。
第17週	1.01~1.08	服務流程	10日端午節(放假)，12日畢業班授課教師送交學期成績截止
第18週	1.08~1.15	期末考	17~23日期末考試