

朝陽科技大學 097學年度第1學期教學大綱  
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	3238	Course Number	3238
授課教師	任曙	Instructor	
中文課名	服務業管理	Course Name	Service Industry Management
開課單位	休閒事業管理系(二進)四A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	以系統性方式，介紹服務作業中經常面臨的管理問題以及解決方法；同時，輔以相關個案研討與問題討論，增進學生將理論應用於實務得能力。	Objectives	The focus is upon developing students skills to solve problems encountered in service industries. There is a heavy use of case analysis.
教材	教科書：戴國良編著，初版，民9607，服務業行銷與管理，台北縣：普林斯頓國際  參考書： 李力、章蓓蓓編著，初版，民9202，服務業行銷管理，台北市：揚智 潘成滿編譯，初版，民92，服務業管理與行銷，台北縣：普林斯頓國際	Teaching Materials	
成績評量方式	上課出席率20% 上課互動與學習態度10% 期中考30% 期末考40%	Grading	Attendance 20% Participation and performance in class 10% Mid-term Exam 30% Final Exam 40%
教師網頁	-		
教學內容	教學進度： 第1-2週：課程大綱與進度之整體說明、服務業管理之基礎 第3-4週：服務經濟時代來臨、國內1000大服務業排名分析 第5-6週：服務業市場區隔與產品定位、教學觀摩 第7-8週：服務業顧客導向及有效作法、服務與服務品質概論 第9-10週：期中考、個案討論 第11-12週：服務品質購面、決定因素、顧客忠誠與再購意願、教學觀摩 第13-14週：服務業「產品策略」、「定價策略」、「通路策略」、「公關策略」、「行銷策略」 第15-16週：服務業「人力資源」、「客服中心」、教學觀摩 第17-18週：個案研討、期末考	Syllabus	Schedule: Week 1-2: Account of the general guidelines and teaching schedule of the course. Introduction to the service industry management. Week 3-4: The coming of service-oriented economical times. Analysis of fore 1000 companies' ranking in domestic service industry. Week 5-6: Market segmentation and product positioning of service industry. Field trip. Week 7-8: Customer-oriented service industry and effective administration. Introduction to the quality of service. Week 9-10: Mid-term and case study. Week 11-12: Dimensions to quality of service, decisive elements, and customer loyalty. Field trip. Week 13-14: Strategies of product, pricing, channel, public relation, and marketing of service industry. Week15-16: Human resource and customer service center of service industry. Field trip. Week17-18: Final exam. Case study.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。