# 朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
# Service Industry Management 服務業管理

| | | | |
|---|---|---|---|
| 當期課號 | 1446 | Course Number | 1446 |
| 授課教師 | 陳伯仲 | Instructor | |
| 中文課名 | 服務業管理 | Course Name | Service Industry Management |
| 開課單位 | 行銷與流通管理系(四日)一B | Department | |
| 修習別 | 必修 | Required/Elective | Required |
| 學分數 | 3 | Credits | 3 |
| 課程目標 | 本課程針對服務業管理作深入的探討。研究服務業管理之相關主題，如顧客需求與滿意、成功企業之組織文化、人力資源管理、行銷管理、服務品質管理、資訊科技於服務業的應用等。藉由此課程的學習可建立學生對於服務業之正確觀念與提升學生解決服務業相關問題之能力。 | Objectives | The objective of this course is to study the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their ability to solve the problems in service industry by this course learning. |
| 教材 | 曾光華，服務業行銷與管理：品質提昇與價值創造，二版，前程文化事業，2009年7月。<br><br>參考書籍:<br>丘宏昌、謝依靜，「服務行銷與管理」，雙葉書廊（Tel: 02-2368-4198），台北，民國96出版。 | Teaching Materials | To Be Announced. |
| 成績評量方式 | 1:<br>出席率 30%<br>期中考試 15%<br>平時成績（含競賽或證照、分組討論、課堂表現&態度、固定或臨時報告/作業） 40%<br>期末考試 15%<br><br>2. 出席率算法爲:<br>6次以上未到者出席率爲0分。2次遲到，早退或請假者算缺席1次。<br><br>** 課程進度視情況調整 ** | Grading | Attendance: 30%<br>Mid Term Exam: 15 %<br>General Evaluation: 40 %<br>Final Term Exam: 15 % |
| 教師網頁 | | | |
| 教學內容 | 從瞭解服務業的現象、探討消費者的特性，到聚焦服務行銷策略，爲讀者建立紮實的理論基礎。介紹台灣重要的服務產業或企業、服務業重要人物及以創新帶動成長的案例，爲開拓眼界。<br><br>一 課程介紹<br>二 中秋節<br>三 服務的意義、特性與類型;服務業消費者行爲; 分組討論/報告<br>四 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度; 分組討論/報告<br>五 顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度; 分組討論/報告<br>六 顧客體驗與體驗行銷; 分組討論/報告<br>七 服務的目標市場行銷、定位與創新; 分組討論/報告<br>八 影片教學 ; 分組討論/報告 | Syllabus | Implementing and management of services marketing. Understanding Service Products, Consumers and Market. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 九 期中考<br>十 服務實體環境; 分組討論/報告<br>十一 服務人員與內部行銷; 分組討論/報告<br>十二 服務流程與供需管理; 分組討論/報告<br>十三 服務業的定價; 分組討論/報告<br>十四 服務業的推廣與溝通; 分組討論/報告<br>十五 服務業的通路; 分組討論/報告<br>十六 服務業的領導、組織文化與人文色彩; 分組討論/報告<br>十七 分組討論/報告<br>十八 期末考 | | |

尊重智慧財產權，請勿非法影印。