

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	3222	Course Number	3222
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(四進)三B	Department	
修習別	必修	Required/Elective	Required
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	<p>教材：</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5.雷文谷著，初版，民9603，運動事業經營與管理，台北縣：普林斯頓國際</p>	Teaching Materials	<p>Textbooks:</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
成績評量方式	<p>成績評量：</p> <p>1.上課出席率20%</p> <p>2.上課報告與學習態度10%</p> <p>3.期中報告30%</p> <p>4.期末考40%</p>	Grading	<p>Grading:</p> <p>1.Attendance 20%</p> <p>2.Report、Participation and performance in class 10%</p> <p>3.Mid-term Report 30%</p> <p>4.Final Exam 40%</p>
教師網頁	現職		
教學內容	<p>一、課程目標：</p> <p>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。</p> <p>二、教學進度：</p> <p>第1-2週：課程大綱與進度之整體說明、服務業管理之基礎</p> <p>第3-4週：服務經濟時代來臨、國內1000大服務業排名分析、校外教學觀摩1</p> <p>第5-6週：服務業市場區隔與產品定位」、教學觀摩</p> <p>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</p> <p>第9-10週：期中考、個案討論</p> <p>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2</p> <p>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」</p> <p>第15-16週：服務業「人力資源」、「客服中心</p> <p>第17-18週：個案研討、期末考</p> <p>三、教學方式：</p> <p>1.採取教師講解、專案探討方式教學，及互相交流研究。</p> <p>2.培養學生具備了解休閒消費者行為理念及動機之知識。</p>	Syllabus	<p>一、Objectives:</p> <p>The focus is upon developing students skills to solve problems encountered in service industries. There is a heavy use of case analysis.</p> <p>二、Schedule:</p> <p>Week1-2:Account for the general guidelines and teaching schedule of the course.</p> <p>Introduction to the leisure consumer behavior.</p> <p>Week3-4:The coming of service-oriented economical times.</p> <p>Analysis of fore 1000 companies' nies' ranking in domestic service industry.</p> <p>Week5-6:Market segmentation and product positioning of service industry.</p> <p>Field trip.</p> <p>Week7-8:Customer-oriented service industry and effective administration. Introduction to the quality of service.</p> <p>Week9-10:Mid-term and case study.</p> <p>Week11-12:Dimensions to quality of service, decisive elements, and customer loyalty.</p> <p>Field trip.</p> <p>Week13-14:Strategies of product, pricing, channel, public relation, and marketing of service industry.</p>

		<p>Week15-16:Human resource and customer service center of service industry.</p> <p>Week17-18:Final exam.</p> <p>三、Class activities:</p> <ol style="list-style-type: none">1. There will be lectures, case study, and further discussion in class.2. To provide students with the concept and motive of leisure consumer behavior.
--	--	---

尊重智慧財產權，請勿非法影印。