

朝陽科技大學
100學年度第2學期教學大綱

當期課號	3545	中文科名	服務業管理
授課教師	張介嶺	開課單位	銀髮產業管理系
學分數	3	修課時數	3
開課班級	四年制2年級 A班		
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
銀髮產業經營管理的能力。	✓				
銀髮產業專業服務的能力。				✓	
專業倫理與職業道德的能力。				✓	
溝通協調與團隊合作的能力。		✓			
自主學習與終身學習的能力。				✓	
國際視野與產業趨勢洞察的能力。		✓			

本課程培養學生下列知識：

本課程針對服務業管理之理論與實務議題進行探討，課程包含服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。

- 1.瞭解服務業的本質
- 2.瞭解服務業管理之內容與策略
- 3.加強洞悉消費者與掌握服務管理與行銷核心之能力

This course for the management of the service involved in learning and on-site services to probe further into the curriculum package letter outdoor student internships and community service with the definition of the nature of the service industry, customer demand for services, system design and operations management, service and location arrangement, the human services sector Resources and marketing management, service management and service lines to wait for quality management and customer satisfaction, and so on. After learning this course will enable students to truly understand the management of the service, and arrange on-site and participate in the study into the use of information technology to improve the efficiency and effectiveness of the service industry.

每週授課主題

- 第01週：服務之意義與特性
- 第02週：服務管理之演進
- 第03週：服務行為分析, 服務倫理
- 第04週：服務品質管理
- 第05週：顧客滿意度及服務缺失管理
- 第06週：品牌管理
- 第07週：價格, 品質及廣告模式
- 第08週：客戶管理 - 關係
- 第09週：期中考
- 第10週：服務策略
- 第11週：服務業行銷與產品策略
- 第12週：促銷, 通路, 定價
- 第13週：服務環境佈置, 人員, 公關
- 第14週：專題演講
- 第15週：作業流程策略, 客服
- 第16週：服務等候線管理
- 第17週：差異化及案例分析
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 平時作業及出席：20%
- 課堂參與：20%

證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

主要教材

- 2.服務管理: 陳澤義, 華泰文化事業股份有限公司, 2010年01月三版(教科書)
- 3.服務業行銷與管理: 戴國良, 普林斯頓國際有限公司, 2008年9月二刷(教科書)
- 4.服務業管理 - 個案分析: 伍忠賢、黃廷合, 全華圖書公司, 2005年12月(教科書)

參考資料

書名：服務業行銷與管理 作者：陳有川 出版年(西元)：2009 出版社：鼎茂圖書出版股份有限公司

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：http://www.cyut.edu.tw/~vincentchang/
E-Mail：vincentchang@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:201

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。