

朝陽科技大學  
101學年度第1學期教學大綱

當期課號	3125	中文科名	服務業管理
授課教師	何昶駕	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制3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
休閒事業管理基礎知識運用能力。	✓				
休閒理論與實務應用能力。					✓
休閒產業經營與服務管理能力。	✓				
休閒事業調查與分析能力。					✓
休閒企劃與活動規劃能力。					✓
專業倫理與團隊合作能力。			✓		
口語表達與溝通協調能力。		✓			
國際視野與自主學習能力。				✓	

**本課程培養學生下列知識：**

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的能力。

- 1.瞭解服務業的產品、消費者和市場
- 2.設計服務
- 3.設計與管理服務介面
- 4.執行服務管理策略

The focus is upon developing students' skills to solve problems encountered in service industries. There is a heavy use of case analysis.

**每週授課主題**

- 第01週：課程簡介; 經濟活動與服務業
- 第02週：服務的意義與特性內涵
- 第03週：服務知覺風險
- 第04週：服務行為分析
- 第05週：服務系統運作
- 第06週：服務套裝
- 第07週：服務策略
- 第08週：服務接觸
- 第09週：期中考
- 第10週：服務品質管理(I)
- 第11週：服務品質管理(II)
- 第12週：服務失誤管理
- 第13週：等候線管理(I)
- 第14週：等候線管理(II)
- 第15週：服務供需管理(I)
- 第16週：開國紀念日放假
- 第17週：服務供需管理(II)
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

**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.服務業管理, 華泰書局(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

#### 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/~ciho/>

E-Mail：[ciho@cyut.edu.tw](mailto:ciho@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:T2-932;

星期三,第5~6節,地點:T2-932;

分機:4342

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。