

**朝陽科技大學**  
**101學年度第2學期教學大綱**

當期課號	1372	中文科名	服務業管理與服務學習
授課教師	吳桂桂	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 B班
修習別	專業必修		
類別	服務學習		

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：**

本課程藉由服務業專業融入服務提供的過程，與需被服務者密切互動，了解服務對象的生活需求、現況與困境而設計服務計畫，於其間自服務對象及服務中體驗學習，反思服務業專業的功效性與專業性。又因服務皆是透過各種非營利組織團體展開，故對該組織之定位、社會功能、運作模式等一同進行學習，體驗服務學習多面意涵，感受並實踐真正的社會正義議題。本課程可培養學生以下知識：

1. 培養服務業專業功效性認知
2. 培養服務業專業聯結服務之意識
3. 培養自服務中的學習能力
4. 培養對社會正義的敏感度

The purpose of this course is to know the process of service provided and to know the relationship between the customers and the attendants. Furthermore, we should know the needs, status, and difficulty of service in nowadays and make an applicable service plan to meet all the needs. Through operating the "Advance Service Study" during the class could conduct following knowledge toward students:

**每週授課主題**

- 第01週：教師簡介課程、課程進行方式
- 第02週：服務業的範疇與分類
- 第03週：服務的本質與特性，服務學習理念及目的介紹〈一〉
- 第04週：服務者消費行為，服務學習理念及目的介紹〈二〉
- 第05週：服務業顧客之厥價值與滿意度
- 第06週：顧客關係與忠誠度
- 第07週：服務品質管理
- 第08週：高品質服務關鍵：至機構服務〈一〉
- 第09週：期中考
- 第10週：服務業行銷管理
- 第11週：服務業作業管理：至機構服務〈二〉
- 第12週：服務業人力資源管理
- 第13週：服務業品牌關係與形象管理及服務學習回饋討論
- 第14週：服務業文化管理
- 第15週：限制理論如何應用於服務業、服務業的未來：至機構服務〈三〉
- 第16週：期末報告
- 第17週：廠商建議案，舉行服務學習期末成果發表與反思
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

1. 完成課程三階段（準備、服務、反思）以總分70分計。：70%
2. 具體參與其他有關展現服務與學習精神者酌情加分（以學生之學習態度（含被服務機構：30%的評價）、期末成果報告以及對本課程服務業管理專業掌握具體融入服務學習等）。：0%
3. 總成績滿分以100分計。：0%

## 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

- 1.林月枝等著《服務業管理》(新北市：揚智文化事業股份有限公司，2012)與授課教師自編服務業管理專業教材(教科書)
- 2.教育部「服務學習網」，<http://english.moe.gov.tw/content.asp?Cultem=9407&mp=10000>(教科書)
- 3.張雪梅，〈學校為什麼需要推動服務學習〉；刊《學生輔導》，81期(教科書)
- 4.黃玉總校閱，鄭美珠主編，徐明、楊昌裕等著，《從服務中學習：跨領域(教科書)
5. Fertman, Carl I., White, George P. & White, Louis J., Service Learning in the Middle School: Building a Culture of Service (Columbus, Ohio: National M(教科書)
6. Jacoby, Barbara, & Associates, Service-learning in higher education: Concepts and practice (San Francisco: Jossey-Bass, 1996)(教科書)

## 參考資料

- 書名：民主與教育 作者：杜威 (John Dewey) 著、薛絢譯 出版年(西元)：2006 出版社：臺北：英屬蓋曼群島商網路與書股份有限公司臺灣分公司
- 書名：經驗與教育 作者：姜文閱譯 出版年(西元)：1992 出版社：臺北：五南圖書公司
- 書名：高等教育推動服務學習的理論與實踐 作者：胡憶蓓 出版年(西元)：2011 出版社：臺中：樺豐出版社
- 書名：體驗學習：讓體驗成為學習與發展的源泉 作者：庫伯(David A. Kolb)著，王燦明、朱水萍等譯 出版年(西元)：2008 出版社：上海：華東師範大學出版社
- 書名：職業倫理與服務學習 作者：陳恆霖、陳嘉皇等 出版年(西元)：2010 出版社：臺北：華立圖書公司
- 書名：服務業管理 作者：林月枝等著 出版年(西元)：2012 出版社：新北市：揚智文化事業股份有限公司
- 書名：A Critique of the research on Learning Styles 作者：Curry, Lynn. 出版年(西元)：1990 出版社：Educational Leadership
- 書名：Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development 作者：Kolb, David A. 出版年(西元)：1984 出版社：New Jersey: Prentice-Hall, Englewood Cliffs
- 書名：Service Learning: Applications from the Research 作者：Waterman, Alan S. ed. 出版年(西元)：1997 出版社：Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

## 建議先修課程

- 1.大一勞作教育

## 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~catherine/>  
E-Mail：catherine@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
星期一,第5~6節,地點:A-401.2;  
星期二,第3~4節,地點:A-401.2;  
分機:3021、3023

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。