

朝陽科技大學  
101學年度第2學期教學大綱

當期課號	1496	中文科名	服務業管理
授課教師	郭曉怡	開課單位	銀髮產業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制2年級 B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：課程說明
- 第02週：服務業的重要性與發展
- 第03週：服務的意義、特性與類型
- 第04週：服務業消費者行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度
- 第07週：顧客體驗與體驗行銷
- 第08週：服務的目標市場行銷、定位與創新
- 第09週：期中考
- 第10週：服務實體環境
- 第11週：服務人員與內部行銷
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務業的定價
- 第14週：服務業的通路
- 第15週：服務業的企業功能、領導與組織文化
- 第16週：期末報告（1）
- 第17週：期末報告（2）
- 第18週：期末報告（3）

**成績及評量方式**

- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 平時作業及出席：30%
- 學習態度：10%

**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.曾光華（2011），服務業行銷與管理：品質提昇與價值創造，三版，前程文化事業。(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://lms.ctl.cyut.edu.tw/2006189%20>

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

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:R-216;

星期三,第3~4節,地點:R-216;

分機:7642、5213

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。