

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

|      |      |      |              |
|------|------|------|--------------|
| 當期課號 | 1417 | 中文科名 | 服務業管理        |
| 授課教師 | 鄧迺鏞  | 開課單位 | 休閒事業管理系      |
| 學分數  | 3    | 修課時數 | 3            |
|      |      | 開課班級 | 日間部四年制2年級 D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。      |      |      |      |      | ✓    |
| 休閒企劃與活動創新規劃能力。    |      |      |      |      | ✓    |
| 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.設計服務產品
- 3.設計與管理服務介面
- 4.執行具有獲利性的服務策略瞭解服務

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：星巴克創業與成長
- 第02週：星巴克重返榮耀
- 第03週：美食達人公司
- 第04週：國際觀光醫療
- 第05週：美國西南航空公司
- 第06週：金車毒奶危機
- 第07週：統一超商
- 第08週：新天地餐廳
- 第09週：期中報告
- 第10週：亞東醫院
- 第11週：新竹貨運
- 第12週：迪士尼
- 第13週：蘋果公司
- 第14週：晶華酒店
- 第15週：王品餐飲
- 第16週：王品核心能力
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

**成績及評量方式**

- 學習態度：25%
- 出席率25%：25%
- 期中報告：25%
- 期末報告：25%

**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.服務業管理個案分析第二版 全華出版 伍忠賢 著(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/~nyteng/>

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

Office Hour：

星期三,第5~6節,地點:L-701;

星期五,第7~8節,地點:L-701;

分機:4751

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。