

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

當期課號	1422	中文科名	服務業管理
授課教師	郭曉怡	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業必修	開課班級	日間部四年制2年級 E班
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：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：

星期三,第5~6節,地點:R-216;

星期五,第2~3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。