

朝陽科技大學
103學年度第1學期教學大綱

| | | | |
|------|------|------|-----------|
| 當期課號 | 3118 | 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 |
| 修習別 | 專業必修 | 開課班級 | 四年制3年級 A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
- 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：服務的意義與服務業的重要性
- 第02週：台灣服務業的發展與影響服務業的環境因素
- 第03週：服務的特性
- 第04週：服務的分類
- 第05週：服務業消費者行為(I)
- 第06週：服務業消費者行為(II)
- 第07週：服務概念的設計
- 第08週：服務系統與行銷功能
- 第09週：期中考
- 第10週：服務的目標市場行銷與定位
- 第11週：服務品質管理(I)
- 第12週：服務品質管理(II)
- 第13週：服務失誤管理(I)
- 第14週：服務失誤管理(II)
- 第15週：等候線管理
- 第16週：服務需求與供應管理(I)
- 第17週：服務需求與供應管理(II)
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 出席率：10%
- 作業：30%
- 期中考：30%
- 期末考：30%

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. 書名：服務行銷與管理 作者：林建煌 出版社：華泰文化 (教科書)
2. 書名：服務業行銷與管理 作者：曾光華 出版社：前程文化 (教科書)
3. 書名：服務業管理 作者：鄭紹成、高于歡 出版社：華立圖書 (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

Office Hour：

星期三,第6節,地點:T2-925;

星期一,第5~6節,地點:T2-932;

星期三,第5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。