

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

當期課號	7584	中文科名	服務業經營管理
授課教師	王聖嘉	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	碩士班2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
專業倫理與團隊合作態度。			✓		
自主學習與終身學習態度。				✓	
產業趨勢與國際視野洞察能力。		✓			
經營診斷能力。	✓				
創新策略與經營模式之規劃與執行能力。			✓		

**本課程培養學生下列知識：**

本課程以系統性方式探討服務業經營管理與面臨之管理問題以及解決對策，同時輔以相關個案研討與問題分析，借以結合理論探討與實務分析應用，以期能培養正確服務觀念、決策能力與掌握未來趨勢。

- 1.了解服務業經營管理之理論與實務的整體觀念。
- 2.學習管理與經營服務業之能力。
- 3.藉由個別與分組之案例探討與實務觀察方式，培養經營管理現代化服務業之技巧與能力。

The objective of this course is to study and research the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their research ability in service industry by this course learning.

**每週授課主題**

- 第01週：服務業的重要性與發展
- 第02週：服務業的重要性與發展Importance and Development of Serv
- 第03週：服務的意義、特性與類型Meaning, Characteristics and Clas
- 第04週：服務業消費者行為Service Customer Behavior
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度Customer Perceived Value, S
- 第07週：顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度Customer Relationship, Servic
- 第08週：顧客體驗與體驗行銷Customer Experiences and Experienti
- 第09週：期中考
- 第10週：服務的目標市場行銷、定位與創新Target Marketing, Positioning
- 第11週：服務實體環境 Service Physical Environment
- 第12週：服務人員與內部行銷 Service Personnel and Internal Ma
- 第13週：服務流程與供需管理 Service Process and Supply-Demand
- 第14週：服務業的定價 & 科技應用 Pricing for Services & Technol
- 第15週：服務業的推廣與溝通 Promotion and Communication of Ser
- 第16週：服務業的通路 & 科技應用 Service Channels & Technology
- 第17週：服務業的領導、組織文化與人文色彩 Leadership, Organizational
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 平時作業及出席：20%
- 期末考：25%
- 口頭報告：20%
- 期中考：25%
- 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.服務管理(Service Management,Opeation,Strategy, Information Technology)7e,周瑛琪 ISBN 978-986-157-797-

## 5(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/~swang/>

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

Office Hour：

星期一,第8~9節,地點:T2-935;

星期三,第5~6節,地點:T2-935;

分機:4379

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。