

**朝陽科技大學**  
**104學年度第1學期教學大綱**

當期課號	7042	中文科名	服務業經營管理
授課教師	鄭安欽	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	日間部碩士班1年級 A班
類別	英語授課		

**本課程與系所培養學生能力指標關聯度**

核心能力	能力指標	高度 關聯	中 度 關聯	低 度 關聯
自主學習與終身學習態度。	自主學習		✓	
經營診斷能力。	問題解決企畫案擬定規劃與執行		✓	
創新策略與經營模式之規劃與執行能力。	生產與作業管理事務規劃與執行	✓		

**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。

- 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.結合理論探討與實務分析應用

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. 1.Realizing the theory and practice of service industry management. 2.Gaining the ability of Operation and managemen

**每週授課主題**

- 第01週：服務經濟下的行銷新觀點
- 第02週：服務接觸中的消費者行為
- 第03週：服務定位策略
- 第04週：發展服務概念：核心與附屬要素
- 第05週：透過實體與電子商務傳遞服務
- 第06週：定價與收益管理
- 第07週：服務推廣與顧客教育
- 第08週：設計和管理服務流程
- 第09週：期中報告
- 第10週：平衡需求與產能
- 第11週：精心設計服務環境
- 第12週：服務優勢來自人員管理
- 第13週：管理顧客關係與建立忠誠度
- 第14週：抱怨處理與服務補救
- 第15週：改善服務品質與生產力
- 第16週：建立變革管理與服務領導力
- 第17週：期末個案報告（1）
- 第18週：期末個案報告（2）

**成績及評量方式**

課堂報告摘要與授課重點整理：30%  
期中考：20%  
報告：50%

**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：Service Marketing –People, Technology, Strategy 作者：Christopher Lovelock & Jochen Wirtz 出版社：Pearson 出版年：2011 版次：7 (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.ba.cyut.edu.tw/ba/teachers\\_1\\_cont.php?N\\_Key=127&ClassName=%E5%B0%88%E](http://www.ba.cyut.edu.tw/ba/teachers_1_cont.php?N_Key=127&ClassName=%E5%B0%88%E)

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

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:L-721;

星期三,第3~4節,地點:L-721;

分機:4686

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。