

朝陽科技大學
105學年度第1學期教學大綱

當期課號	3115	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
		開課班級	四年制3年級 A班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

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	關聯度		
		高度關聯	中度關聯	低度關聯
休閒事業服務技術能力。	瞭解休閒服務相關知能	✓		
休閒事業服務技術能力。	具備服務品質管理能力	✓		

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：課程簡介 & 服務的意義
- 第02週：台灣服務業的發展與影響因素
- 第03週：服務的特性與分類
- 第04週：服務知覺風險
- 第05週：服務行為分析
- 第06週：服務系統運作
- 第07週：服務的設計概念
- 第08週：服務策略
- 第09週：期中考
- 第10週：服務品質管理(I)
- 第11週：服務品質管理(II)
- 第12週：服務失誤管理(I)
- 第13週：服務失誤管理(II)
- 第14週：等候線管理(I)
- 第15週：等候線管理(II)
- 第16週：服務需求與供給管理(I)
- 第17週：服務需求與供給管理(II)
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 平時作業：30%
- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 出席率：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. 服務業管理陳義澤華泰文化事業股份有限公司(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：

星期一,第3~4節,地點:T2-932;

星期三,第5~6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。