

朝陽科技大學
105學年度第2學期教學大綱

當期課號	3215	中文科名	服務業管理
授課教師	呂國松	開課單位	銀髮產業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業必修	開課班級	四年制2年級 A班
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	高度關	中度關	低度關
		聯	聯	聯
銀髮產業經營管理的能力	銀髮市場分析能力			✓
銀髮產業專業服務的能力	服務對象需求分析		✓	

本課程培養學生下列知識：

本課程針對服務業管理之理論與實務議題進行探討，課程包含服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。

- 1.瞭解服務業的本質
- 2.瞭解服務業管理之內容與策略
- 3.加強洞悉消費者與掌握服務管理與行銷核心之能力

This course for the management of the service involved in learning and on-site services to probe further into the curriculum package letter outdoor student internships and community service with the definition of the nature of the service industry, customer demand for services, system design and operations management, service and location arrangement, the human services sector Resources and marketing management, service management and service lines to wait for quality management and customer satisfaction, and so on. After learning this course will enable students to truly understand the management of the service, and arrange on-site and participate in the study into the use of information technology to improve the efficiency and effectiveness of the service industry.

每週授課主題

- 第01週：課程說明與分組
- 第02週：服務業導論
- 第03週：服務業發展現況
- 第04週：服務內涵
- 第05週：服務產品概念與新服務規劃
- 第06週：服務業消費者購買過程與行為
- 第07週：顧客關係與顧客忠誠度
- 第08週：顧客體驗與體驗行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：顧客體驗與體驗行銷
- 第11週：服務的STP與創新
- 第12週：服務實體環境
- 第13週：服務業管理個案討論
- 第14週：服務人員與溝通
- 第15週：服務案例分析
- 第16週：期末分組報告
- 第17週：期末分組報告
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 口頭報告：20%
- 平時作業及出席：20%
- 期中考：20%
- 期末考：20%
- 學習態度：20%

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.服務業行銷與管理曾光華前程文化事業有限公司20113版(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/~peter.lu/>

E-Mail：peter.lu@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。