

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	3094	中文科名	服務業管理
授課教師	曾瓊偉	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2年級 A班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

以系統性方式，介紹服務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：課程介紹
- 第02週：服務業的崛起與重要性
- 第03週：服務的內涵
- 第04週：服務業消費者購買過程與行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客關係與顧客忠誠度
- 第07週：顧客體驗與體驗行銷
- 第08週：服務的STP與創新
- 第09週：期中考
- 第10週：服務實體環境
- 第11週：服務人員
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務業的定價
- 第14週：服務業的溝通
- 第15週：服務業的通路
- 第16週：服務業的企業功能與領導
- 第17週：服務業的科技應用
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 平時作業及出席：10%
- 期中考：30%
- 口頭報告：40%
- 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：品質提升與價值創造曾光華前程文化(教科書)

參考資料

書名： 作者： 出版年(西元)： 出版社：

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/~ades6302/>
E-Mail：ades6302@cyut.edu.tw

Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。