

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	3119	中文科名	服務業管理
授課教師	王虹凌	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 B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：課介紹程
- 第02週：什麼是服務業？
- 第03週：2018年的服務業趨勢
- 第04週：有形服務：實體環境規劃
- 第05週：無形：服務流程與接觸管理
- 第06週：服務品質與顧客滿意
- 第07週：服務品質與顧客滿意
- 第08週：服務補救與等待管理
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務創業與獲利模式
- 第11週：服務創業與獲利模式
- 第12週：服務業的關鍵成功因素
- 第13週：服務業的關鍵成功因素
- 第14週：服務業的人力資源
- 第15週：服務業研發與知識管理
- 第16週：邁向現代化連鎖服務業
- 第17週：分組期末報告
- 第18週：分組期末報告

成績及評量方式

- 平時作業及出席：30%
- 期中考：30%
- 期末分組報告：40%

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—理論探討&個案研究2e黃鴻程滄海書局(教科書)
- 2.自製教材(自製教材)

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

Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。