

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	7143	中文科名	服務業經營管理
授課教師	何昶駕	開課單位	企業管理系台灣產業策略發展博士班
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部博士班1年級 A班
修習別	專業選修		
類別	英語授課		

本課程培養學生下列知識：

每週授課主題

- 第01週：Course introduction
- 第02週：The new perspectives in the service economy
- 第03週：Understanding service consumers
- 第04週：Positioning services in competitive markets
- 第05週：Developing service products and brands
- 第06週：Distributing services through physical and electro
- 第07週：Service pricing & revenue management
- 第08週：Designing service processes
- 第09週：Balancing demand & capacity
- 第10週：Improving service quality (1)
- 第11週：Improving service quality (2)
- 第12週：Modeling e-service quality (1)
- 第13週：Modeling e-service quality (2)
- 第14週：Customer complaint handling & service recovery
- 第15週：New Year Holiday
- 第16週：Managing customer relationship
- 第17週：Achieving customer satisfaction and building loyal
- 第18週：Applying technologies in service innovation

成績及評量方式

- 發言與討論：30%
- 書面報告：50%
- 期末考：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. Service Marketing - People, Technology, Strategy, 8/e. Lovelock, C. & Jochen Wirtz, J. 華泰書局(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7~8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。