

朝陽科技大學
107學年度第2學期教學大綱

當期課號	3039	中文科名	服務業管理
授課教師	曾步鉉	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制3年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

本課程針對服務業之管理暨實地參與學習服務作探討，課程包函學生戶外社區服務實習暨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。經此課程的學習可使同學真正瞭解服務業管理的內容，並安排實地參與學習且導入資訊科技的運用以改善服務業之效率與效能。

1. 建立服務業管理之理論與實務的整體觀念。
2. 培養學生具備規劃與管理服務業之能力，並能洞悉消費者行為與掌握服務管理的核心。
3. 藉由學生個別與分組之雙重方式，進行個別與團體案例之應用與共同學習，以促進團隊合作之學習。

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：服務業管理概論
- 第02週：服務業市場分析
- 第03週：服務業特性與系統
- 第04週：服務業的競爭策略
- 第05週：服務業需求規劃與控制
- 第06週：服務業作業流程管理
- 第07週：服務業人員管理
- 第08週：服務業供給面管理
- 第09週：期中考
- 第10週：服務業實體環境管理
- 第11週：服務業的定價策略
- 第12週：服務業行銷、品牌管理
- 第13週：服務業生產力與服務品質管理
- 第14週：顧客關係管理
- 第15週：服務業的危機管理
- 第16週：服務業的創新管理
- 第17週：未來服務業的發展趨勢
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 上課出席及作業：40%
- 期中報告：30%
- 期末報告：30%

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. PPT(自製教材)

參考資料

- 書名：服務業管理 Service Industry Management 作者：林月枝、梁錦鵬 出版年(西元)： 出版社：揚智
- 書名：服務業管理 (第二版) 作者：王榮祖 出版年(西元)： 出版社：新文京

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/~lion56/>

E-Mail：lion56@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。