

朝陽科技大學  
107學年度第2學期教學大綱

當期課號	3060	中文科名	服務業管理
授課教師	黃勇富	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	4年級 D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：

#### 每週授課主題

- 第01週：課程簡介
- 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：顧客需求探討
- 第07週：顧客需求探討
- 第08週：服務的STP與創新
- 第09週：期中複習
- 第10週：服務場址選擇與實體環境
- 第11週：服務人力資源管理
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務的訂價
- 第14週：服務業的溝通
- 第15週：服務業的通路
- 第16週：服務業的科技應用
- 第17週：服務失誤與補救
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 課堂參與提問表現：40%
- 期中報告：30%
- 期末考：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.服務業行銷與管理曾光華前程文化2016第五版(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：無  
E-Mail：huf@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
星期一,第3~4節,地點:T2-942;  
星期二,第3~4節,地點:T2-942;  
分機:4377

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。