

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	3068	中文科名	服務業管理
授課教師	賴盈孝	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 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：課程介紹
- 第02週：服務業導論
- 第03週：服務業管理基本概念
- 第04週：企業文化與規劃
- 第05週：競爭分析與策略
- 第06週：服務產品概念與新服務規劃
- 第07週：服務需求與供應管理
- 第08週：組織構建、領導與溝通
- 第09週：期中考
- 第10週：服務人力資源管理
- 第11週：服務接觸管理
- 第12週：服務等待管理
- 第13週：服務實體環境管理
- 第14週：服務訂價管理
- 第15週：服務配銷通路管理
- 第16週：服務溝通管理
- 第17週：期末考
- 第18週：期末考補考

成績及評量方式

- 小考：30%
- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 上課態度與出席率：10%

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.服務業管理鄭紹成、高于歡、陳勇諺台北：華立圖書(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/~ylai/>
E-Mail：ylai@cyut.edu.tw

Office Hour :

星期三,第7~8節,地點:R-204;

星期五,第5~6節,地點:R-204;

分機:4672

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。