

朝陽科技大學  
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	3071	中文科名	服務業管理
授課教師	楊慧苑	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 C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：課程內容介紹與說明
- 第02週：個案研討-星巴克創業與成長
- 第03週：個案研討-星巴克創業與成長
- 第04週：個案研討-美食達人公司
- 第05週：個案研討-國際觀光醫療
- 第06週：個案研討-美國西南航空
- 第07週：個案研討-復興航空危機管理
- 第08週：個案研討-統一超商與全家
- 第09週：期中考
- 第10週：個案研討-微風廣場集團
- 第11週：個案研討-日本任天堂-「精靈寶可夢」
- 第12週：個案研討-無印良品
- 第13週：個案研討-迪士尼帝國
- 第14週：個案研討-迪士尼帝國
- 第15週：個案研討-第一銀行
- 第16週：個案研討-王品餐飲集團
- 第17週：個案研討-王品餐飲集團
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 上課參與&學習態度：50%
- 期中考：20%
- 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.服務業管理個案分析伍忠賢全華圖書股份有限公司97898646332892017三版(教科書)

#### 參考資料

書名： 作者： 出版年(西元)： 出版社：

#### 建議先修課程

本課程無建議先修課程

#### 教師資料

教師網頁：  
E-Mail：hyang@cyut.edu.tw  
Office Hour：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。