

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	7586	中文科名	服務業經營管理
授課教師	龔昶元	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	碩士班2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：

本課程以系統性方式探討服務業經營管理與面臨之管理問題以及解決對策，同時輔以相關個案研討與問題分析，借以結合理論探討與實務分析應用，以期能培養正確服務觀念、決策能力與掌握未來趨勢。

- 1.了解服務業經營管理之理論與實務的整體觀念。
- 2.學習管理與經營服務業之能力。
- 3.藉由個別與分組之案例探討與實務觀察方式，培養經營管理現代化服務業之技巧與能力。

The objective of this course is to study and research the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their research ability in service industry by this course learning.

每週授課主題

- 第01週：第01週：服務業的特性與發展
第02週：第02週：服務業的重要性與發展趨勢
第03週：第03週：服務的意義、特性與類型
第04週：第04週：服務業消費者行為
第05週：第05週：顧客知覺價值、服務品質
第06週：第06週：顧客服務品質與顧客滿意度
第07週：第07週：顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度
第08週：第08週：顧客體驗與體驗行銷
第09週：第09週：期中考
第10週：第10週：服務的目標市場行銷、定位與創新
第11週：第11週：服務實體環境
第12週：第12週：服務人員與內部行銷
第13週：第13週：服務流程與供需管理
第14週：第14週：服務業的定價 & 科技應用
第15週：第15週：服務業的推廣與溝通
第16週：第16週：服務業的通路 & 科技應用
第17週：第17週：服務業的領導、組織文化與人文色彩
第18週：第18週：期末考

成績及評量方式

- 口頭報告：50%
出席與參與：30%
論文導讀與報告：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.服務業行銷與管理曾光華滄海書局2020(教科書)

參考資料

書名：作者：曾光華 出版年(西元)：2020 出版社：滄海書局

建議先修課程

- 1.無先修課程

教師資料

教師網頁：

E-Mail :
Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。