

朝陽科技大學  
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	1145	中文科名	服務業管理
授課教師	楊仁仁	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制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：

本課程探討服務業之經營管理，研究相關服務業之管理原理與問題。強調服務業經營管理與實務之應用、顧客滿意、成功企業之組織文化、人力資源管理、服務品質等重要概念，建立服務業之正確觀念與態度。

- 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.個案討論

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：開學說明課程內容、上課流程及評分標準
- 第02週：服務業的重要性
- 第03週：服務業的特質與意義
- 第04週：服務業消費者行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客忠誠度
- 第06週：服務業行銷管理
- 第07週：服務業影片賞析
- 第08週：服務業管理個案
- 第09週：期中考
- 第10週：服務業管理個案
- 第11週：服務業行銷管理
- 第12週：服務業行銷管理
- 第13週：服務業作業管理
- 第14週：服務業人力資源管理
- 第15週：期末報告
- 第16週：期末報告
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 出席及平時作業：30%
- 期中考：20%
- 分組報告：40%
- 期末考：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.服務業管理林月枝、梁錦鵬揚智出版社978-986-298-030-92015/9(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/~jjyang/>

E-Mail：[jjyang@cyut.edu.tw](mailto:jjyang@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:S-201;

星期四,第3~4節,地點:S-201;

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。