

朝陽科技大學  
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	1357	中文科名	服務業管理
授課教師	何昶駕	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 A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：課程簡介 & 服務的意義
- 第02週：服務的意義與服務業的發展
- 第03週：服務行為分析
- 第04週：服務知覺風險
- 第05週：服務概念的設計與發展(I)
- 第06週：服務概念的設計與發展(II)
- 第07週：服務體驗與服務生產模型
- 第08週：跨界者角色與衝突類型
- 第09週：期中考
- 第10週：服務品質管理(I)
- 第11週：服務品質管理(II)
- 第12週：服務失誤管理(I)
- 第13週：服務失誤管理(II)
- 第14週：等候線管理(I)
- 第15週：等候線管理(II)
- 第16週：服務需求與供給管理
- 第17週：期末考
- 第18週：相關課程已於第8, 10-16週逐週延長10分鐘完成

**成績及評量方式**

- 平時作業：35%
- 期中考：25%
- 期末考：30%
- 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.服務業行銷與管理曾光華前程文化事業股份有限公司(教科書)
- 2.服務行銷與管理林建煌華泰文化(教科書)
- 3.服務業管理何昶駕總編輯華格那(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/~ciho/>

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

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:T2-932;

星期三,第5~6節,地點:T2-932;

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。