

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

| | | | |
|------|------|------|--------------|
| 當期課號 | 1515 | 中文科名 | 服務業管理 |
| 授課教師 | 李淑如 | 開課單位 | 銀髮產業管理系 |
| 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：

本課程針對服務業管理之理論與實務議題進行探討，課程包含服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。

- 1.1、瞭解服務業的本質
- 2.2、瞭解服務業管理之內容與策略
- 3.3、加強洞悉消費者與掌握服務管理與行銷核心之能力

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：課程說明與討論
- 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：新冠肺炎之服務管理議題
- 第18週：期末考（期末報告）

成績及評量方式

- 期中考：35%
平時作業及出席：30%
期末考(或期末報告)：35%

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.服務業管理鄭紹成等人華立圖書97895778488952020(教科書)
- 2.服務業行銷與管理曾光華滄海圖書978-98698227322020初版(教科書)
- 3.依課程主題與講義(自製教材)

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/~thling/>

E-Mail：vickylee3399@gmail.com

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。