

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	3015	中文科名	服務業管理
授課教師	周中理	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制3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：

本課程針對服務業之管理暨實地參與學習服務作探討，課程包函學生戶外社區服務實習暨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。經此課程的學習可使同學真正瞭解服務業管理的內容，並安排實地參與學習且導入資訊科技的運用以改善服務業之效率與效能。

- 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：課程說明與服務管理溝通
- 第02週：服務與服務業
- 第03週：服務行為分析
- 第04週：服務行為分析
- 第05週：服務業行銷策略規劃
- 第06週：服務業行銷策略規劃
- 第07週：補放假
- 第08週：服務品質管理
- 第09週：期中作業
- 第10週：服務品質管理
- 第11週：顧客期望與知覺價值
- 第12週：顧客期望與知覺價值
- 第13週：服務失誤管理
- 第14週：顧客關係管理、關係品質與顧客忠誠
- 第15週：服務品牌管理
- 第16週：服務定價、服務廣告
- 第17週：服務人員與通路管理、服務場址
- 第18週：期末作業

成績及評量方式

- 學習態度：25%
- 平時作業與出席：25%
- 期中作業：25%
- 期末作業：25%

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.服務管理陳澤義華泰文化978986968715720196 版(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/~echungc/>

E-Mail：echungc@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期三,第5~6節,地點:T2-934;

星期五,第3~4節,地點:T2-934;

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。