朝陽科技大學
110學年度第1學期教學大綱

當期課號	1429			中文科名	服務業管理
授課教師	許煌龍			開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3	開課班級	日間部2年級 C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：

每週授課主題

第01週：課程介紹
第02週：第一章 什麼是服務業？
第03週：第二章 有形服務：實體環境規劃
第04週：第三章 無形：服務流程與接觸管理
第05週：第四章 服務品質與顧客滿意
第06週：第五章 服務補救與等待管理
第07週：第六章 服務創業與獲利模式
第08週：第六章 服務創業與獲利模式
第09週：期中考
第10週：第七章 服務業的關鍵成功因素
第11週：第七章 服務業的關鍵成功因素
第12週：第八章 服務業的人力資源
第13週：第八章 服務業的人力資源
第14週：第九章 服務業研發與知識管理
第15週：期末報告
第16週：期末報告
第17週：期末報告
第18週：第十章 邁向現代化連鎖服務業(於7/3(第18週)採非同步線上教學)

成績及評量方式

上課出席率：20%
平時成績：20%
期中考：30%
期末報告：30%

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—理論探討&個案研究黃鴻程滄海書局978-986-6184-35-22016二版(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/~lionshyuu/
E-Mail： lionshyuu@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。