朝陽科技大學
111學年度第1學期教學大綱

當期課號	1569			中文科名	服務業管理
授課教師	趙裕彬			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3年級 B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：課程簡介 第1章 服務與服務業
第02週：第2章 服務行為分析
第03週：第3章 服務業行銷策略規劃
第04週：第4章 服務品質管理
第05週：第5章 期望與知覺價值
第06週：第6章 服務失誤管理
第07週：第7章 服務品牌管理
第08週：第8章 品牌個性與關係
第09週：期中考
第10週：第9章 服務定價
第11週：第10章 服務廣告
第12週：第11章 顧客關係管理
第13週：第12章 關係品質與顧客忠誠
第14週：第13章 服務通路管理
第15週：第14章 服務場址
第16週：期末報告 (一)
第17週：期末報告 (二)
第18週：期末報告 (三)

成績及評量方式

學習態度：10%
平時作業及出席：20%
期中考：30%
期末報告及作業：40%

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9789869687157201 9六版(教科書)
2.(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/~yupinchao/
E-Mail： yupinchao@gmail.com
Office Hour：
分機:

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。