# 朝陽科技大學
# 111學年度第1學期教學大綱

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 當期課號 | 3045 | | | 中文科名 | 服務業管理 |
| 授課教師 | 何昶鴛 | | | 開課單位 | 休閒事業管理系 |
| 學分數 | 3 | 修課時數 | 3 | 開課班級 | 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：服務業的崛起與重要性
第03週：服務業消費者購買過程與行為
第04週：顧客知覺價值
第05週：服務品質與顧客滿意度
第06週：顧客關係與顧客忠誠度
第07週：顧客體驗與體驗行銷
第08週：服務的STP與創新
第09週：期中考
第10週：服務實體環境
第11週：服務人員管理
第12週：服務流程與供需管理(I)
第13週：服務流程與供需管理(II)
第14週：服務業的訂價
第15週：服務業的通路(I)
第16週：服務業的通路(II)
第17週：服務業的科技應用
第18週：期末考

## 成績及評量方式

期中考：25%
期末考：25%
出席率：10%
小考：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.服務業管理何昶鴛總編輯華格那(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
Office Hour：
星期二,第3~4節,地點:T2-932;
星期四,第5~6節,地點:T2-932;
分機:4342

[關閉] [列印]
尊重智慧財產權，請勿不法影印。