朝陽科技大學
111學年度第1學期教學大綱

當期課號	7124			中文科名	服務業經營管理
授課教師	施依彤			開課單位	企業管理系台灣產業策略發展博士班
學分數	3	修課時數	3	開課班級	日間部博士班1年級 B班
修習別	專業選修				
類別	英語授課				

本課程培養學生下列知識：

本課程以系統性方式探討服務業經營管理與面臨之管理問題以及解決對策，同時輔以相關個案研討與問題分析，借以結合理論探討與實務分析應用，以期能培養正確服務觀念、決策能力與掌握未來趨勢。 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。

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.藉由個別與分組之案例探討與實務觀察方式，培養經營管理現代化服務業之技巧與能力。

The objective of this course is to study and research the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their research ability in service industry by this course learning. 1.Realizing the theory and practice of service industry management. 2.Gainning the ability of Operation and managemen

每週授課主題

第01週：課程介紹
第02週：服務經濟的新視角
第03週：了解消費者服務
第04週：在競爭激烈的市場中定位服務
第05週：開發服務產品和品牌
第06週：通過實體和電子服務
第07週：服務定價和收益管理
第08週：平衡需求和產能
第09週：平衡需求和產能
第10週：提升服務質量 (1)
第11週：提升服務質量 (2)
第12週：電子服務質量建模 (1)
第13週：電子服務質量建模 (2)
第14週：客戶投訴處理
第15週：管理客戶關係
第16週：實現客戶滿意度和建立忠誠度
第17週：顧客忠誠度
第18週：期末考 (報告)

成績及評量方式

期末報告：100%

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.自編講義(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/~t2012033/

E-Mail： t2012033@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期二,第5~X節,地點:T2-907;
星期三,第9~A節,地點:T2-907;
分機:4842

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。