

朝陽科技大學
111學年度第2學期教學大綱

當期課號	1146	中文科名	服務業管理
授課教師	鄭安欽	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制2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：

本課程探討服務業之經營管理，研究相關服務業之管理原理與問題。強調服務業經營管理與實務之應用、顧客滿意、成功企業之組織文化、人力資源管理、服務品質等重要概念，建立服務業之正確觀念與態度。

- 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：服務經濟下的行銷新觀點
- 第02週：服務接觸中的消費者行為
- 第03週：服務定位策略
- 第04週：發展服務概念：核心與附屬要素(1)
- 第05週：發展服務概念：核心與附屬要素(2)
- 第06週：透過實體與電子商務傳遞服務
- 第07週：定價與收益管理（1）
- 第08週：定價與收益管理（2）
- 第09週：期中報告
- 第10週：設計和管理服務流程(1)
- 第11週：設計和管理服務流程(2)
- 第12週：設計和管理服務流程(3)
- 第13週：設計服務環境(1)
- 第14週：設計服務環境(2)
- 第15週：平衡需求與產能(1)
- 第16週：平衡需求與產能(2)
- 第17週：期末個案報告（1）
- 第18週：期末個案報告（2）

成績及評量方式

- 課堂報告摘要與授課重點整理：30%
- 期中考（報告）：20%
- 期末報告：50%

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Christopher Lovelock & Jochen Wirtz著；（周逸衡等譯）華泰文化20198(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/~chengac/>

E-Mail：chengac@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:L-721;

星期二,第5~6節,地點:L-721;

分機:4686

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。