

朝陽科技大學
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	1579	中文科名	服務業管理
授課教師	黃雅鈴	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：開學週，課程說明
- 第02週：服務業的重要性與發展
- 第03週：服務的意義、特性與類型
- 第04週：服務業消費者行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度
- 第07週：顧客體驗與體驗行銷
- 第08週：服務業管理個案
- 第09週：期中考
- 第10週：服務業管理個案
- 第11週：服務的目標市場行銷、定位與創新
- 第12週：服務實體環境、服務流程與供需管理
- 第13週：服務業的推廣與溝通
- 第14週：服務人員與內部行銷、科技應用
- 第15週：期末報告
- 第16週：期末報告
- 第17週：期末報告
- 第18週：教師彈性補充教學(如：非同步教師指導完成作業、校外參訪、線上授課、調補課、維持實體授課...等)

成績及評量方式

- 平時作業及出席：30%
- 期中考：30%
- 報告：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.服務業管理：未來趨勢(3版),鄭紹成等人,華立,,2018,(其他教材)
- 2.服務業行銷與管理：品質提升與價值創造(6版)曾光華前程文化 2020(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/~ylhuang/>

E-Mail：ylhuang@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:L-720;

星期四,第3~4節,地點:L-720;

分機:7832

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。