

朝陽科技大學  
112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	簡雯媛	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：上課狀況分數配比服務與服務業
- 第02週：服務與服務業比較
- 第03週：服務行為的分析
- 第04週：服務行為的分析
- 第05週：服務行銷策略規劃
- 第06週：放假
- 第07週：服務行銷策略規劃及服務品質管理
- 第08週：服務品質管理
- 第09週：期中考
- 第10週：期望與知覺價值
- 第11週：期望與知覺價值
- 第12週：管理失誤
- 第13週：服務品牌管理
- 第14週：品牌與個性關係
- 第15週：顧客關係
- 第16週：放假
- 第17週：期末考
- 第18週：期末檢討

**成績及評量方式**

- 平常上課缺曠課：20%
- 上課發言,報告,討論：25%
- 期中考：25%
- 期末考：30%

**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.服務業管理陳澤義華泰文化9 7 8 9 8 6 9 6 8 7 1 5 7 2 0 1 9 6(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/~/>

E-Mail：[@cyut.edu.tw](mailto:@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。