

朝陽科技大學  
112學年度第2學期教學大綱

當期課號	1430	中文科名	服務業管理
授課教師	林晉德	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部3年級 C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：

#### 每週授課主題

- 第01週：服務業時代
- 第02週：服務業範疇與分類
- 第03週：服務業本質與特性
- 第04週：服務業消費者行為
- 第05週：服務業顧客知覺價值與滿意度
- 第06週：顧客關係與忠誠度
- 第07週：服務品質管理
- 第08週：高品質服務關鍵
- 第09週：期中檢核
- 第10週：服務業行銷管理
- 第11週：服務業作業管理
- 第12週：服務業人力資源管理
- 第13週：服務業品牌關係與形象管理
- 第14週：服務業文化管理
- 第15週：限制理論如何應用於服務業
- 第16週：服務業的未來
- 第17週：期末考
- 第18週：補充教學

#### 成績及評量方式

- 期中檢核：20%
- 期末考：20%
- 出席及學習態度：60%

#### 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.服務業管理林月枝 梁錦鵬揚智(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/~CTLin/>  
E-Mail：CTLin@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
星期二,第5~6節,地點:S-201;  
星期五,第3~4節,地點:S-201;  
分機:3055、3121

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。