

朝陽科技大學  
112學年度第2學期教學大綱

當期課號	2784	中文科名	服務管理
授課教師	施宛棋	開課單位	航空運務系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制1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：

了解服務管理重要管理職能,與管理服提供過程,並且有效改善服務品質與價值的方法,以及建立顧客導向的服務哲學。

- 1.了解服務管理重要管理職能
- 2.了解設計服務產品與管理服提供過程
- 3.有效改善服務品質與價值的方法
- 4.建立顧客導向的服務哲學

To understand the important management functions of service management and manage the service delivery process, then effectively improve service quality and value methods, as well as establish a customer-oriented service philosophy.

#### 每週授課主題

- 第01週：上課規定與課程介紹說明/第1章服務導論  
第02週：3/8第1章服務導論/第2章服務管理基本概念  
第03週：3/15第3章 企業文化與規劃(校外參訪)  
第04週：3/22第4章 競爭分析與策略(校外參訪)  
第05週：3/29第5章 服務產品概念與新服務規劃/第6章 服務需求與供應管理  
第06週：4/5校慶補放假  
第07週：4/12第7章 組織構建、領導與溝通  
第08週：4/19第8章 服務人力資源管理  
第09週：4/26期中考  
第10週：5/3第9章 服務接觸管理 (講座)  
第11週：5/10第10章服務等待管理/ 第11章服務實體環境管理  
第12週：5/17第12章服務訂價管理/第13章 服務配銷通路管理  
第13週：5/24第14章 服務溝通管理  
第14週：5/31第15章 新冠肺炎之服務管理議題  
第15週：6/7個案分組報告  
第16週：6/14個案分組報告  
第17週：6/21期末考  
第18週：6/28學期末回顧與檢討

#### 成績及評量方式

- 出缺勤：20%  
期中考：20%  
期末考：20%  
個案分組報告：20%  
課堂參與：10%  
作業或心得(或小考)：10%

#### 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：面對疫情後挑戰鄭紹成、高于歡、陳勇諺編著華立圖書978-626-7319-13-0。(2023)6版(教科書)

#### 參考資料

本課程無參考資料!

#### 建議先修課程

- 1.無

#### 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~t2023008/>

E-Mail：[t2023008@cyut.edu.tw](mailto:t2023008@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:V-312;

星期二,第1~2節,地點:V-312;

分機:7892

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。