

100-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	服務業管理	科目序號 / 代號	1819 / BSR5060
開課系所	運動事業管理學系碩士班	學制 / 班級	研究所碩士班1年1班
任課教師	李城忠	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(六)678 / J109	授課語言別	中文

課程簡介

管理學院學生學習目標：(學生學習後應具備的能力與特質，亦即為管院核心能力)

1. S-解決問題能力
2. C-溝通能力
3. E-倫理觀
4. P-專業能力

符合本系教育目標：

1. 培養運動產業服務管理（服務業管理）的專業能力
2. 重視理論與實務的結合
3. 企業倫理價值觀的養成

本系核心能力與基本素養：

1. 具備運動健康指導服務（服務業管理）的專業能力
2. 具備溝通與表達能力
3. 具備良好企業倫理價值觀

本課程目標的描述：

1. 具備運動健康指導服務管理之專業知識與能力。
2. 了解國內外運動服務業管理之趨勢。
3. 了解運動服務業管理相關議題。
4. 藉由實際參訪提升運動服務業管理之興趣。






課程大綱

1. 服務業營運管理概述(運動休閒活動的資源、運動休閒活動的財務預算、運動休閒服務的價位概念、運動休閒服務的定價策略)
2. 服務業營運管理的基本理論(運動休閒據點的全盤規劃、運動休閒據點的發展計畫)
3. 完整服務產品和服務提供系統的設計(運動休閒服務的營運策略)
4. 服務競爭策略(運動休閒活動的促銷策略)
5. 服務營運中的行銷問題(運動休閒活動的行銷測試)
6. 服務營運與服務行銷的組合(運動活動報名報到的服務、運動休閒活動服務的評價、運動休閒活動的生命週期)
7. 服務品質管理(運動休閒服務的社會責任、運動休閒服務的終極理想)
8. 期中筆試

基本能力或先修課程

對運動產業服務管理具強烈學習欲望

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  運動產業經營能力
-  人際/生活倫理素養
-  溝通表達能力
-  整合歸納與邏輯思考能力
-  運動健康指導能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
運動產業經營能力	20%	能將管理專業知識融會貫通，並運用於運動產業經營上 能熟悉運動產業相關個案內容 能進行運動產業相關管理問題研究與分析	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 專業服務過程: 40%	加總: 100	20
人際/生活倫理素養	20%	能理性處理同儕間衝突並減少衝突的發生 能尊重並接受他人的批判並能態度適當地進行說明	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 專業服務過程: 40%	加總: 100	20
溝通表達能力	30%	能理解他人的提問並適當的回答 能理解他人的意見並忠實的傳達與闡述 有適當的讀、寫能力並能結合文書處理工具以書面方式進行意見闡述 能善用電腦簡報工具，清楚地表達研究論文與相關報告的內容	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 專業服務過程: 40%	加總: 100	30

整合歸納與邏輯思考能力	20%	能具備系統化統整片段知識並有效重組個別事物成為有意義之整體的能力 能提出運動產業相關研究論文的優缺點並提出適當的研究設計	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 專業服務過程: 40%	加總: 100	20
運動健康指導能力	10%	深入研究與運動及健身相關的學理或理論 能分析運動健康指導方法可能之優缺點並改善之	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 專業服務過程: 40%	加總: 100	10

成績稽核

專業服務過程: 40%

期中考: 30%

期末考: 30%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
服務業管理	James A.Fitzsimmons	黃崇興	普林斯頓	2009

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
----	----	----	-----	-----

無參考教材及專業期刊導讀

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	服務業營運管理概述1-服務在經濟體中扮演的角色	50		40		10
2	服務業營運管理概述2-服務作業的特性-運動休閒活動的資源	50		40		10
3	服務業營運管理概述3-服務策略-運動休閒服務的定價策略	50		40		10
4	服務業營運管理概述4-運動休閒據點的發展計畫-開發新服務	50		40		10
5	服務業營運管理的基本理論1-服務品質	50		40		10
6	服務業營運管理的基本理論2-服務接觸	50		40		10
7	支援設施與服務流程	50		40		10
8	服務設施位置	50		40		10
9	企業個案實例研討	50		40		10

10	服務競爭策略	50	40	10
11	服務學習-切膚之愛基金會1	0	60	40
12	服務學習-切膚之愛基金會2	0	60	40
13	服務學習-切膚之愛基金會3	0	60	40
14	服務學習-二林馬場	0	60	40
15	服務管理學術論文導讀1	0	60	40
16	服務管理學術論文導讀2	50	40	10
17	服務管理學術論文導讀3	50	40	10
18	期末考	50	40	10
