

100-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	國際化服務業管理	科目序號 / 代號	2754 / IBB2014
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	謝文隆	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(三)BCD / B203	授課語言別	中文

課程簡介

了解服務業的特性，並對服務缺口模型能充分掌握服務問題的根源，並擴展至服務業管理理論的了解

課程大綱

第一週課程介紹，評分標準，第二週服務品質的缺口模型，第三週服務業的消費者行為，第四週顧客的服務期望，第五週顧客的服務認知，第六週透過研究傾聽顧客，第七週建立顧客關係，第八週服務補救，第九週中考試週，第十週服務發展與設計，第十一週顧客定義的服務標準，第十二週實體表徵與服務設施，第十三週員工在服務傳遞中的角色，第十四週顧客在服務傳遞中的角色，第十五週透過中間商與電子通路傳遞服務，第十六週管理需求與產能，第十七週服務行銷溝通與服務訂價，第十八週期末考試週

基本能力或先修課程

基本管理概念

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  管理知識
-  整合應用
-  國際視野
-  社會倫理
-  溝通合作
-  創新思考

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 】
--------	--------------	--------------	------	---------------	---------------------	---------------------------

管理知識	20%	培養學生具備基礎管理知識，並對資訊掌握、邏輯運用有基礎認知，具備基礎整合、規劃的能力。	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	20
整合應用	10%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	10
國際視野	10%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	10
社會倫理	10%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	10
溝通合作	30%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	30
創新思考	20%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課程參與度: 30%	加總: 100	20

成績稽核

期末考: 40%

期中考: 30%

課程參與度: 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
服務管理	陳澤義		華泰文化	2010

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

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	第一週課程介紹，評分標準，服務業管理概論					
2	服務與服務業					
3	服務行為分析					
4	服務倫理					
5	服務品質管理					
6	期望與知覺價值					
7	服務失誤管理					
8	服務品牌管理					
9	期中考試週					
10	品牌個性與關係					
11	服務定價，					
12	服務廣告					
13	顧客關係管理					
14	關係品質與價值					
15	長期顧客關係					
16	服務通路服務場址					
17	服務藍圖,等候線管理					
18	期末考試週					