

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	3067 / GMN5104
開課系所	管理學院碩士在職專班	學制 / 班級	碩士在職專班1年5班
任課教師	魏志雄	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	(日)567 / B012	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，第九週期中考試週，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

-  解決問題能力
-  溝通能力
-  倫理觀
-  專業能力

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

解決問題能力	15%	解決問題能力	講述法 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	15
溝通能力	15%	溝通能力	講述法 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	15
倫理觀	5%	倫理觀	講述法 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	5
專業能力	65%	專業能力	講述法 專題報告	期中考: 30% 期末考: 40% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	65

成績稽核

期末考: 40%
 期中考: 30%
 課堂討論: 20%
 書面報告: 10%

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
服務業行銷	Zeithamal, Bitner, and Gremler	黃鵬飛	華泰	2008

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
服務業行銷	Lovelock and Wirtz	周逸衡 凌儀玲	華泰	0

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	課程介紹，評分標準	85				15
2	服務品質的缺口模型	85				15
3	服務業的消費者行為	85				15
4	顧客的服務期望	85				15
5	顧客的服務認知	85				15
6	透過研究傾聽顧客	85				15

7	建立顧客關係	85	15
8	服務補救	85	15
9	期中考	85	15
10	服務發展與設計	85	15
11	顧客定義的服務標準	85	15
12	實體表徵與服務設施	85	15
13	員工在服務傳遞中的角色	85	15
14	顧客在服務傳遞中的角色	85	15
15	透過中間商與電子通路傳遞服務	85	15
16	管理需求與產能	85	15
17	服務行銷溝通與服務訂價	85	15
18	期末考	85	15
