

## 100-1 大葉大學 選課版課綱

### 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