

# 100-2 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	2684 / IBB1025
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	田孟龍	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	(三)BCD / B304	授課語言別	中文

## 課程簡介

增加數個新個案，其餘的個案也經過改寫，力求在長度、深度與難度上有所差異，並廣泛涵蓋各個產業與各項重要之主題，以滿足不同學生的需求。

## 課程大綱

增加數個新個案，其餘的個案也經過改寫，力求在長度、深度與難度上有所差異，並廣泛涵蓋各個產業與各項重要之主題，以滿足不同學生的需求。

## 基本能力或先修課程

管理學

## 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	10%	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 個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等)	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	10
整合應用	10%		講述法	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	10
國際視野	20%		講述法 個案討論	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	20
社會倫理	20%		講述法 個案討論	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	20
溝通合作	20%		講述法 小組討論 個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等)	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	20
創新思考	20%		講述法 個案討論	期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	20

### 成績稽核

上網次數: 40%

作業: 20%

期中考: 20%

期末考: 20%

### 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
服務業管理個案分析	伍忠賢		全華圖書	2011

### 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	服務與服務業簡介	90		10		
2	星巴克一	90		10		
3	星巴克二	90		10		
4	85度C	90		10		
5	國際觀光醫療-新光;敏盛	90		10		
6	美國西南航空	90		10		
7	金車危機處理	90		10		
8	統一超商與全家之公仔行銷	90		10		
9	期中考	90		10		
10	新天地餐廳	90		10		
11	亞東醫院	90		10		
12	新竹貨運	90		10		
13	迪士尼	90		10		
14	蘋果公司	90		10		
15	晶華酒店	90		10		
16	王品一	90		10		
17	王品二	90		10		
18	期末考	90		10		