

101-1 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	2676 / RMB4002
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	進修學士班4年1班
任課教師	葉子明	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(三)BCD / B402	授課語言別	中文

課程簡介

在先進國家中服務業的產值佔GDP 70%以上。台灣服務業的產值也已超過製造業，但是服務業者的服務品質卻未見相對提昇，不論是在觀念認知或實際做法上，均有改善空間。本課程首先說明「服務」的定義、特性、及與製造業的差異，同時也將針對「服務」的行銷、設計、提供、與品質管理等活動，分別說明其原則、技術、與手法。


課程大綱

- 1.服務在經濟體的角色
- 2.服務策略
- 3.新服務開發
- 4.服務創新
- 5.服務品質
- 6.服務接觸
- 7.顧客滿意
- 8.顧客忠程度與服務補救
- 9.服務場所佈置

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  休閒專業
-  規劃管理
-  實際執行
- 問題解決
- 自我調適學習
- 企業倫理
-  表達溝通

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】
休閒專業	30%		講述法 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	30
規劃管理	30%		講述法 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	30
實際執行	20%		講述法 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 書面報告: 20%	加總: 100	20
表達溝通	20%		講述法 個案討論 學生上台報告 專題報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20

成績稽核

期中考: 20%
 期末考: 20%
 書面報告: 20%
 口頭報告: 16%
 課堂討論: 10%
 課程參與度: 10%
 分組報告: 4%

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		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程介紹，評分標準，服務業管理概論	80	20			
2	服務與服務業	80	20			
3	服務行為分析	80	20			
4	服務倫理	80	20			
5	服務品質管理	80	20			
6	期望與知覺價值	80	20			
7	服務失誤管理	80	20			
8	服務品牌管理	80	20			
9	期中考試週	0	0	100		
10	品牌個性與關係	80	20			
11	服務定價	80	20			
12	服務廣告	80	20			
13	顧客關係管理	80	20			
14	關係品質與價值	80	20			
15	長期顧客關係	80	20			
16	服務通路服務場址	80	20			
17	服務藍圖,等候線管理	80	20			
18	期末考試週	0	0	100		