

101-1 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	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