

101-2 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	2517 / 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A班
任課教師	鍾育明	專兼任別	兼任
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	(六)123 / B101	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	小組討論 校外參訪 個案討論 學生上台報告	分組報告: 40% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	15
溝通能力	15%	溝通能力	小組討論 校外參訪 個案討論 學生上台報告	分組報告: 40% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	15
倫理觀	5%	倫理觀	小組討論 校外參訪 個案討論 學生上台報告	分組報告: 40% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	5
專業能力	65%	專業能力	小組討論 校外參訪 個案討論 學生上台報告	分組報告: 40% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	65

成績稽核

分組報告: 40%
書面報告: 20%
課堂討論: 20%
課程參與度: 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
服務行銷與管理	丘宏昌、謝依靜		雙葉書廊有限公司	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

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	80	0	0	0	20
2	服務業報告案例分享	80	0	0	0	20
3	服務業的特性與分類	80	0	0	0	20

4	服務策略與競爭優勢	80	0	0	0	20
5	如何善用網際網路提供服務	80	0	0	0	20
6	服務供需平衡與等候管理	80	0	0	0	20
7	顧客需求行為	80	0	0	0	20
8	服務品質管理	80	0	0	0	20
9	顧客關係管理	80	0	0	0	20
10	顧客抱怨、服務補救與服務保證	80	0	0	0	20
11	服務環境與顧客體驗價值(或企業參訪)	80	0	0	0	20
12	服務創新策略	80	0	0	0	20
13	服務定價策略	80	0	0	0	20
14	服務溝通策略	80	0	0	0	20
15	服務業管理個案報告(或企業參訪)	80	0	0	0	20
16	服務業管理個案報告	80	0	0	0	20
17	服務業管理個案報告	80	0	0	0	20
18	綜合討論	80	0	0	0	20