

102-1 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	1836 / TTG1008
開課系所	觀光旅遊學士學位學程	學制 / 班級	大學日間部2年1班
任課教師	蔡孟娟	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)678 / M202C	授課語言別	中文

課程簡介

- 1.瞭解服務業的主要基本內涵與管理
- 2.理解服務業管理廣泛應用在觀光產業

課程大綱

- 1.服務業的崛起與重要性
- 2.服務的內涵
- 3.服務業消費者購買過程與行為
- 4.顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意
- 5.顧客關係與顧客忠誠度
- 6.顧客體驗與體驗行銷
- 7.服務的STP 與創新
- 8.服務實體環境
- 9.期中考
- 10.服務人員
- 11.服務流程與供需管理
- 12.服務業的定價
- 13.服務業的溝通
- 14.服務業的通路
- 15.服務業的企業功能與領導
- 16.服務業的科技應用
- 17.個案研討
- 18.期末報告

基本能力或先修課程

No

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  基礎能力
-  專業能力
-  實踐能力
-  創新思考
-  規畫管理
-  國際視野

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 】
基礎能力	20%	邏輯運用有基礎認知及整合的能力	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	20
專業能力	20%	能用所學的專業知識解答相關問題	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	20
實踐能力	20%	能依照老師的教導正確實際演練	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	20
創新思考	10%	能夠產生新穎想法及付諸實行的能力	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	10
規畫管理	20%	具管理知識及實務運用能力	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	20

國際視野	10%	具檢視不同國家文化的比較能力	講述法 個案討論 學生上台報告 專題演講	期中考: 15% 期末考: 15% 課程參與度: 20% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	10
------	-----	----------------	-------------------------------	--------------------------------------------------------------	---------	----

成績稽核

口頭報告: 25%
書面報告: 25%
課程參與度: 20%
期中考: 15%
期末考: 15%

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	鄭紹成、高于歡		華立圖書	102
服務業行銷與管理	曾光華		前程文化事業有限公司	2013

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 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	70	0	0	0	30
2	1	70	0	0	0	30
3	2	70	0	0	0	30
4	3	70	0	0	0	30
5	4	70	0	0	0	30
6	5	70	0	0	0	30
7	6	70	0	0	0	30
8	7	70	0	0	0	30
9	期中考	70	0	0	0	30
10	8	70	0	0	0	30
11	9	70	0	0	0	30
12	10	70	0	0	0	30
13	11	70	0	0	0	30
14	12	70	0	0	0	30
15	13	70	0	0	0	30

16	14	70	0	0	0	30
17	15	70	0	0	0	30
18	期末考	70	0	0	0	30
