

## 102-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	服務業設計與作業管理	科目序號 / 代號	1823 / BSM2039
開課系所	運動事業管理學系	學制 / 班級	大學日間部2年1班
任課教師	李城忠	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	(一)56 / B402 (二)3 / B502	授課語言別	中文

### 課程簡介

了解服務業發展現況，並熟悉服務業的流程設計，及體驗服務業作業






### 課程大綱

服務業概述  
 服務業的分類  
 服務業的特性  
 服務業流程設計  
 服務業作業管理  
 服務業個案討論

### 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

-  一般管理能力
-  運動專案企劃能力
  - 運動健康實踐與指導能力
-  人際/生活倫理素養
-  問題解決能力
-  溝通表達能力

### 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 】
--------	--------------	------------------	------	---------------	---------------------	---------------------------

一般管理能力	30%	能理解五管的專業知識 能用所學的專業知識解答相關問題 能熟悉運用管理分析工具 能取得管理領域證照	講述法 校外參訪 個案討論 學生上台報告	期中考: 15% 期末考: 15% 作業: 10% 課程參與度: 40% 口頭報告: 20%	加總: 100	30
運動專案企劃能力	10%	能具備規劃、撰寫及執行運動企劃書之能力 能取得運動管理或行銷企劃相關證照	講述法 校外參訪 個案討論 學生上台報告	期中考: 15% 期末考: 15% 作業: 10% 課程參與度: 40% 口頭報告: 20%	加總: 100	10
人際/生活倫理素養	10%	能理性處理同儕間衝突並減少衝突的發生 能尊重並接受他人的批判並能態度適當地進行說明	講述法 校外參訪 個案討論 學生上台報告	期中考: 15% 期末考: 15% 作業: 10% 課程參與度: 40% 口頭報告: 20%	加總: 100	10
問題解決能力	20%	能運用管理分析工具發掘運動產業相關管理問題 能整合與歸納相關專業知識提出可能解決方案	講述法 校外參訪 個案討論 學生上台報告	期中考: 15% 期末考: 15% 作業: 10% 課堂討論: 20% 課程參與度: 40%	加總: 100	20
溝通表達能力	30%	能理解他人的問題並適當的回應 能理解他人的意見並忠實的傳達與闡述 有適當的讀、寫能力並能結合文書處理工具以書面方式進行意見闡述 具備電腦簡報技巧並能以口頭方式進行報告 能和他人或團體進行有意義的意見交換並可相互配合協調達成任務	講述法 校外參訪 個案討論 學生上台報告	期中考: 15% 期末考: 15% 作業: 10% 課程參與度: 40% 口頭報告: 20%	加總: 100	30

## 成績稽核

課程參與度: 40%

口頭報告: 16%

期中考: 15%

期末考: 15%

作業: 10%

課堂討論: 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
行銷服務與管理	蕭仁傑		普林斯頓	102

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	智財權宣導及服務管理概論 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	100	0	0	0	0
2	價值導向的服務行銷	60	0	0	0	40
3	服務行銷規劃	60	0	0	0	40
4	服務互動	60	0	0	0	40
5	顧客關係管理	60	0	0	0	40
6	服務商品規劃	60	0	0	0	40
7	服務商品開發	60	0	0	0	40
8	服務失誤回復	60	0	0	0	40
9	期中考	0	0	100	0	0
10	服務商品定價策略	60	0	0	0	40
11	顧客教育	60	0	0	0	40
12	校外參訪一	0	0	0	0	100
13	整合行銷	60	0	0	0	40
14	校外參訪二	0	0	0	0	100
15	服務品牌建立	60	0	0	0	40
16	個案研讀報告一	10	0	90	0	0
17	個案研讀報告二	10	0	90	0	0
18	期末考	0	0	100	0	0