

102-2 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	1966 / TTG1008
開課系所	觀光旅遊學士學位學程	學制 / 班級	大學日間部1年1班
任課教師	丁于珊	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	(一)567 / 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	30%	邏輯運用有基礎認知及整合的能力	講述法 學生上台報告	分組報告: 30% 課堂討論: 30% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20%	加總: 100	30
專業能力	30%	能用所學的專業知識解答相關問題	小組討論	分組報告: 30% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 書面報告: 30%	加總: 100	30
實踐能力	30%	能依照老師的教導正確實際演練	個案討論	分組報告: 30% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 書面報告: 30%	加總: 100	30
國際視野	10%	具檢視不同國家文化的比較能力	講述法 學生上台報告	分組報告: 30% 課堂討論: 30% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20%	加總: 100	10

成績稽核

- 分組報告: 30%
- 課程參與度: 20%
- 小組合作狀況: 20%
- 書面報告: 18%
- 課堂討論: 12%

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
服務業行銷與管理	曾光華		前程文化	0

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	1. 服務業的崛起與重要性 & 智財權宣導(含告知學生應使用 正版教科書)	40	0	0	0	60
2	2. 服務的內涵	40	0	0	0	60
3	3. 服務業消費者購買過程與行為	40	0	0	0	60
4	4. 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意	40	0	0	0	60
5	5. 顧客關係與顧客忠誠度	40	0	0	0	60
6	6. 顧客體驗與體驗行銷	40	0	0	0	60
7	7. 服務的STP 與創新	40	0	0	0	60
8	8. 服務實體環境	40	0	0	0	60
9	9. 期中考	40	0	0	0	60
10	10. 服務人員	40	0	0	0	60
11	11. 服務流程與供需管理	40	0	0	0	60
12	12. 服務業的定價	40	0	0	0	60
13	13. 服務業的溝通	40	0	0	0	60
14	14. 服務業的通路	40	0	0	0	60
15	15. 服務業的企業功能與領導	40	0	0	0	60
16	16. 服務業的科技應用	40	0	0	0	60
17	17. 個案研討	40	0	0	0	60
18	18. 期末報告	40	0	0	0	60