

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	2343 / RMB4002
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3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	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)ABC / B403	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

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  休閒專業
-  規劃管理
- 企業倫理
-  表達溝通
- 執行力
- 領導力
- 國際觀

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 】
休閒專業	50%		講述法 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 口頭報告: 30%	加總: 100	50
規劃管理	30%		講述法 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 口頭報告: 30%	加總: 100	30
表達溝通	20%		講述法 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	期中考: 30% 課堂討論: 30% 課程參與度: 10% 口頭報告: 30%	加總: 100	20

成績稽核

期中考: 30%
口頭報告: 30%
分組報告: 24%
課程參與度: 10%
課堂討論: 6%

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
無參考教科書				

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
服務行銷與管理	陳澤義		華泰	2012

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, 評分標準, 服務業管理概論 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	0	20	0	0
2	服務與服務業	80	0	20	0	0
3	服務行為分析	80	0	20	0	0
4	服務倫理	80	0	20	0	0
5	服務品質管理	80	0	20	0	0
6	期望與知覺價值	80	0	20	0	0
7	服務失誤管理	80	0	20	0	0
8	服務品牌管理	80	0	20	0	0
9	期中考試週	0	0	100	0	0
10	品牌個性與關係	80	0	20	0	0
11	服務定價	80	0	20	0	0
12	服務廣告	80	0	20	0	0
13	顧客關係管理	80	0	20	0	0
14	關係品質與價值	80	0	20	0	0
15	長期顧客關係	80	0	20	0	0
16	服務通路服務場址	80	0	20	0	0
17	服務藍圖, 等候線管理	80	0	20	0	0
18	期末考	0	0	100	0	0