

## 102-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	服務業概論與管理實務	科目序號 / 代號	2667 / ELF4031
開課系所	英美語文學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	張智惠	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(四)9AB / J423	授課語言別	中文

### 課程簡介

1. 學習目標：在科技快速發展之下，人們生活水準日益提高，對於生活品質重視程度不斷提升，再加上消費意識抬頭，人們更加重視服務的水準，例如：服務員的服務態度、服務效率、服務速度等，衍然已成為一種趨勢。該課程特別著重理論與實務的均衡。篩選出現今服務行銷的相關重要理論，並尋找國內外執行成效良好之企業，在介紹理論的同時亦以實務加以佐證，期望能充實服務行銷的理論與實務知識。

### 課程大綱

服務管理與消費者行為(1)  
服務管理與消費者行為(2)  
顧客服務實務1:基本禮儀  
顧客服務實務2:客訴  
顧客服務實務3:行銷技巧  
顧客服務實務4:應對技巧  
顧客服務實務5:電話行銷  
顧客服務實務6:客訪  
顧客服務實務7:顧客至上

### 基本能力或先修課程

尚無修課限制

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  基本能力
-  專業能力
-  實踐能力
-  整合能力素養
-  精進成長素養
-  人際關係素養
-  國際視野素養

## 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 】
基本能力	20%	1. Listening: To comprehend various contents and accents 2. Speaking: To achieve oral accuracy and fluency 3. Reading: To comprehend gist, details, implications in different contexts 4. Writing: To compose grammatically correct and comprehensible paragraphs 5. Translating: To develop knowledge and techniques of translation between Chinese and English	小組討論 小組合作	小考: 10% 期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	20
專業能力	20%	1. Literature: To appreciate and comprehend literary works of western masters 2. Linguistics: To acquire fundamental knowledge on structures and applications of English language 3. Translation and Interpretation: To translate and interpret properly between Chinese and English 4. English language teaching: To understand theories, approaches, issues in the topic area 5. Listening and Speaking: To organise thoughts and present in well-structured forms 6. Reading and Writing: To comprehend, analyse,	小組討論 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	20

實踐能力	20%	<p>1. Oral Presentation: to present ideas and thoughts in a well-structured form with modern technology</p> <p>2. Composition: to compose academic papers according to required formats</p> <p>3. Translation: to translate short stories, essays or newspapers</p> <p>4. Communication: to communicate efficiently</p>	小組討論 學生上台報告	<p>小考: 10%</p> <p>期中考: 20%</p> <p>期末考: 20%</p> <p>課堂討論: 10%</p> <p>小組合作狀況: 20%</p> <p>口頭報告: 20%</p>	加總: 100	20
整合能力素養	10%	<p>1. Integration: To develop, organise and manage issues from different perspectives</p> <p>2. Co-ordination: To accept different opinions and foster teamwork spirit</p> <p>3. Leadership: To lead and provide guidance</p>	小組討論 學生上台報告	<p>小考: 10%</p> <p>期中考: 20%</p> <p>期末考: 20%</p> <p>課堂討論: 10%</p> <p>小組合作狀況: 20%</p> <p>口頭報告: 20%</p>	加總: 100	10
精進成長素養	10%	<p>1. Autonomy: To organise, plan and complete tasks independently</p> <p>2. Critical thinking: To form logical interpretation and criticism on different issues</p> <p>3. Self-esteem: To respect self and others</p>	小組討論 學生上台報告	<p>小考: 10%</p> <p>期中考: 20%</p> <p>期末考: 20%</p> <p>課堂討論: 10%</p> <p>小組合作狀況: 20%</p> <p>口頭報告: 20%</p>	加總: 100	10
人際關係素養	10%	<p>1. Professional ethics: To equip well-rounded professional concepts and attitudes</p> <p>2. Humanistic concerns: To cultivate compassion, sympathy and empathy for others</p> <p>3. Interpersonal relationship: To practice interpersonal communication efficiently</p>	小組討論 小組合作 學生上台報告	<p>小考: 10%</p> <p>期中考: 20%</p> <p>期末考: 20%</p> <p>課堂討論: 10%</p> <p>小組合作狀況: 20%</p> <p>口頭報告: 20%</p>	加總: 100	10

國際視野素養	10%	1. World vision: To recognise the importance of self to the world 2. Global citizenship: To have compassion for the world 3. International awareness: To be aware of and respect different cultures	小組討論 小組合作 學生上台報告	小考: 10% 期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 10% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	10
--------	-----	---	------------------------	--	---------	----

### 成績稽核

期中考: 20%

期末考: 20%

口頭報告: 20%

小組合作狀況: 20%

小考: 10%

課堂討論: 10%

### 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
服務業行銷與管理：品質提升與價值創造4/e	曾光華		前程文化	0

### 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	服務管理與消費者行為(1) & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	20	0	0	0
2	服務管理與消費者行為(1)	80	20	0	0	0
3	服務管理與消費者行為(2)	80	20	0	0	0
4	服務管理與消費者行為(2)	80	20	0	0	0
5	顧客服務實務1:基本禮儀	80	20	0	0	0
6	顧客服務實務1:基本禮儀	80	20	0	0	0
7	顧客服務實務2:客訴	80	20	0	0	0
8	顧客服務實務3:行銷技巧	80	20	0	0	0

9	期中考	0	0	100	0	0
10	顧客服務實務4:應對技巧	80	20	0	0	0
11	顧客服務實務4:應對技巧	80	20	0	0	0
12	顧客服務實務5:電話行銷	80	20	0	0	0
13	顧客服務實務5:電話行銷	80	20	0	0	0
14	顧客服務實務6:客訪	80	20	0	0	0
15	顧客服務實務6:客訪	80	20	0	0	0
16	顧客服務實務7:顧客至上	80	20	0	0	0
17	顧客服務實務7:顧客至上	80	20	0	0	0
18	期末考	0	0	100	0	0

---