

## 103-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資料

課程名稱	服務業管理	科目序號/代號	1636 /BAR5035
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)234 /B308
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	鄭焜中 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	研究所碩士班 / 企業管理學系碩士班 / 1年1班		

### 課程簡介與目標

服務業涵蓋甚廣，舉凡金融、流通、設計、資訊、研發、環保、通訊媒體、醫療保健、觀光休閒、文化創意、工程顧問、人力派訓與物業管理等產業皆是。1989年服務業產值佔台灣國內生產毛額（GDP）超過50%，代表台灣開始進入服務經濟體系。2001年超過70%，拉近與歐美及日本的水準。台灣的服務業勢必繼續發展與演變。2005服務業人口佔了台灣990萬就業人口中的59%。批發與零售業最多（160萬人）、金融業其次（40萬人）。大多數大學畢業生也將投入服務業工作。服務業不但與台灣經濟密切相關，也影響了大學生的出路。本課程除介紹服務管理之發展趨勢與特色外，並強調服務品質系統的建構與顧客滿意度的提升技術。故不僅從企業應有的認知與責任談起，並加強學生能確實著手進行規劃、實施、評核、改善，以培養實務運作能力。


### 課程大綱


- 1.服務管理之發展與意義
- 2.服務管理之特性
- 3.服務管理之戰略
- 4.溝通之策略與技術
- 5.服務品質的基準與目的
- 6.服務的行銷系統
- 7.市場區隔與定位
- 8.顧客關係的建立
- 9.顧客需求管理
- 10.Kano模式的意義與特性
- 11.定價策略與價值平衡
- 12.促銷策略與導入
- 13.消除抱怨與提升滿意的技術
- 14.服務管理循環的建構與導入
- 15.服務組織體系的建構
- 16.全球化服務之策略與導入
- 17.資料收集、紀錄、分析、決策
- 18.服務滿意度的測量
- 19.服務管理軟體系統之簡介
- 20.個案研討

## 基本能力或先修課程

管理學


## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

 團隊合作力

 溝通力

倫理觀

創造力

 管理專業力

## 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】
管理專業力	60	強調作業、行銷、財務組織行為與策略管理等進階企管知識	講述法 小組討論 個案討論	期中考: 30% 作業: 40% 口頭報告: 20% 助教觀察紀錄: 10%	加總: 100	60
團隊合作力	10	與他人互相配合, 努力完成任務	小組討論 個案討論 小組合作	作業: 30% 成品製作: 10% 口頭報告: 60%	加總: 100	10
溝通力	30	透過口頭、圖像聲光或書面方式雙向表達或傾聽	小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 40% 課程參與度: 30% 小組合作狀況: 30%	加總: 100	30

## 成績稽核

作業: 27%

期中考: 18%

口頭報告: 18%

分組報告: 12%

課程參與度: 9%

小組合作狀況: 9%

助教觀察紀錄: 6%

成品製作: 1%

## 書籍類別 (尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
自編教材	如何分析個案(影片)	鄭焜中

## 上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程簡介 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法、小組討論
2	什麼是服務業	講述法、小組討論、個案討論
3	服務管理之特性 服務管理之戰略	講述法、小組討論、學生上台報告

4	服務品質	講述法、個案討論、學生上台報告
5	服務的行銷	講述法、小組討論、學生上台報告
6	顧客關係	講述法、小組合作、學生上台報告
7	服務系統	講述法、學生上台報告
8	服務藍圖	講述法、學生上台報告
9	企業參訪	小組討論、小組合作
10	服務創新	講述法、學生上台報告
11	業師一	講述法、小組討論
12	業師二	講述法、小組討論
13	業師三	講述法、小組討論
14	業師四	講述法、小組討論
15	業師五	講述法、小組討論
16	業師六	講述法、小組討論
17	報告	小組討論、小組合作、學生上台報告
18	報告	小組討論、小組合作、學生上台報告