

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	2139 / TTG1008
必選修/學分數	必修 /3	上課時段/地點	(二)567 / M202AB
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	丁于珊 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 觀光旅遊學系 / 1年1班		

課程簡介與目標

- 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

-  人文素養能力
 -  國際觀及雙語能力
 -  專業及管理能力
 -  跨領域科技整合能力
-

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】
人文素養能力	30		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 35% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 25%	加總: 100	30
國際觀及雙語能力	20		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 35% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 25%	加總: 100	20
專業及管理能力	40		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 35% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 25%	加總: 100	40
跨領域科技整合能力	10		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 35% 期中考: 30% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 25%	加總: 100	10

成績稽核

分組報告: 35%

期中考: 30%

小組合作狀況: 25%

課程參與度: 10%

書籍類別	書名	作者
教科書	服務業行銷與管理	曾光華
參考教材及專業期刊導讀	Clockspeed: Winning Industry Control in the Age of Temporary Advantage	Charles H.

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	Introduction / 服務業的崛起與重要性 / group act 01 & 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、個案討論、小組合作
2	服務的內涵 I / group act 02	講述法、小組討論、小組合作
3	服務的內涵 II	講述法、小組討論、小組合作
4	服務業消費者購買過程與行為	講述法、個案討論、小組合作
5	顧客關係與顧客忠誠度 / group act 03	講述法、小組討論、小組合作
6	顧客體驗 體驗行銷	講述法、小組討論、個案討論、學生上台報告
7	服務人員	講述法、小組討論、個案討論、小組合作
8	服務流程與供需管理	test
9	Mid-term Test	test、小組討論
10	Review	講述法、小組合作
11	服務業的定價 / group act 04	講述法、小組討論、小組合作
12	服務實體環境 / group act 05	講述法、個案討論、小組合作
13	服務業的溝通	講述法、小組討論、個案討論、小組合作
14	服務業的通路	講述法、小組討論、個案討論
15	服務業的企業功能與領導	講述法、小組討論、個案討論
16	服務業的科技應用	講述法、小組討論、個案討論
17	Final Presentation I	ORAL presentation
18	Final Presentation II	ORAL presentation