

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	2555 /BAN5013
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(六)89A /B305
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	龐峻菱 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	碩士在職專班 / 企業管理學系碩士在職專班 / 1年1班		

課程簡介與目標

本課程主要在訓練同學對於服務業的認識,本課程將加強探究服務業組織在動態環境中所面臨各種發展階段的相關管理機制與策略,讓同學瞭解組織如何塑造與因應快速變動環境中,服務業管理甚或行銷的策略與系統思考的相關議題。進而提昇服務業對消費者的管理,以便因應顧客動態的需求與服務,隨時都能夠掌控顧客與臨機應變的能力。本課程共分為幾大部份,第一部份探討服務業管理的基本概念,第二部份探討服務業內部的管理,第三部份專注於服務業外部的管理,第四部份強調服務業重要的課題。

課程大綱

1 課程簡介 2 服務業概論 3 服務業分類與範籌 4 服務管理原則 5 服務人員管理 6 Case Study & Video watch 7 服務品質管理 8 服務規劃 9 期中考 10 服務訂價策略 11 服務通路策略 12 服務溝通與推廣 13 服務實體呈現 14 Case study & Video Watch 15 顧客關係管理 16 服務疏失與補救 17 期末報告 18 期末報告

基本能力或先修課程

管理學、行銷管理

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  專業能力
- 溝通能力
-  解決問題能力
- 倫理觀

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 】
專業能力	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，並能 在工作上實務運用			加總: 0	0
解決問題能力	40	能正確發覺並定義問題 ，且提出創新性解決方 案			加總: 0	0

成績稽核

無

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
教科書	服務業管理	鄭紹成、高于歡

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)	上課
2	服務業概論	上課
3	競爭分析與策略	上課
4	服務產品概念與規劃	上課
5	服需求與供應管理	上課
6	Case Study & Video Watch	上課、 小組討論、 個案討論
7	組織建構、領導與溝通	上課
8	期中報告	學生上台報告
9	服務人員管理	上課
10	Case Study & Video Watch	上課、 個案討論、 影片欣賞
11	服務接觸管理	上課
12	Case Study & Video Watch	個案討論、 影片欣賞
13	服務等待管理	上課、 個案討論

14	服務實體環境管理	上課、個案討論
15	服務訂價管理	上課、個案討論
16	服務疏失管理	上課、個案討論
17	期末報告	Class teaching、學生上台報告
18	期末報告	小組討論、學生上台報告