

## 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	3020 /BAB3010
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(二)ABC /B302
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	劉淑冠 / 兼任	畢業班/非畢業班	畢業班
學制/系所/年班	進修學士班 / 企業管理學系 / 4年1班		

### 課程簡介與目標

本課程的目標在於有系統地探討服務業行銷與管理的理論與應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的實務價值，藉以提升同學對服務業行銷議題的興趣，並培養同學分析與解決服務業行銷與管理問題的能力。

### 課程大綱

#### 課程介紹

- 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度
  - 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
- 期中考
- 8服務實體環境
  - 9服務人員
  - 10服務流程與供需管理
  - 11服務業的定價
  - 12服務業的溝通
  - 13服務業的通路
  - 14服務業的企業功能與領導
  - 15服務業的科技應用
- 期末考

### 基本能力或先修課程

行銷相關課程

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  關懷力
  -  合作力
  -  溝通力
  -  管理實務專業力
-

## 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 】
關懷力	25		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	25
合作力	25		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 訪談人物	分組報告: 20% 期中考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	25
溝通力	25		講述法 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告 訪談人物	分組報告: 20% 期中考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	25
管理實務專業力	25		講述法 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告 訪談人物	分組報告: 20% 期中考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20% 口頭報告: 20%	加總: 100	25

## 成績稽核

分組報告: 20%  
課程參與度: 20%  
口頭報告: 20%  
期中考: 20%  
作業: 20%

## 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	服務業行銷與管理：品質提升與價值創造	曾光華

## 上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法
2	服務業的崛起與重要性	講述法、 影片欣賞
3	服務的內涵	講述法、 個案討論、 影片欣賞
4	服務業消費者購買過程與行為	講述法、 個案討論、 影片欣賞
5	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	講述法、 個案討論、 影片欣賞
6	顧客關係與顧客忠誠度	講述法、 個案討論、 影片欣賞
7	顧客體驗與體驗行銷	講述法、 個案討論、 影片欣賞
8	服務的STP與創新	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
9	期中考	講述法
10	服務實體環境	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
11	服務人員	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
12	服務流程與供需管理	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
13	服務業的定價	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
14	服務業的溝通	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
15	服務業的通路	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
16	服務業的企業功能與領導	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 訪談人物
17	服務業的科技應用	講述法、 個案討論、 影片欣賞、 學生上台報告、 訪談人物
18	期末上台報告	學生上台報告