

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	服務業管理實務	科目序號/代號	3173 /ELF4036
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(二)9AB /J423
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	張智惠 / 專任	畢業班/非畢業班	畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 英語學系 / 4年1班		

課程簡介與目標

n.a.

課程大綱

n.a.

基本能力或先修課程

n.a.

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 個案討論	分組報告: 30% 小考: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 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 個案討論	分組報告: 30% 小考: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 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 個案討論	<p>分組報告: 30%</p> <p>小考: 30%</p> <p>課堂討論: 20%</p> <p>課程參與度: 20%</p>	加總: 100	20
整合能力素養	20	<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 個案討論	<p>分組報告: 30%</p> <p>小考: 30%</p> <p>課堂討論: 20%</p> <p>課程參與度: 20%</p>	加總: 100	20
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 個案討論	<p>分組報告: 30%</p> <p>小考: 30%</p> <p>期末考: 20%</p> <p>課程參與度: 20%</p>	加總: 100	10
人際關係素養	5	<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 個案討論	<p>分組報告: 30%</p> <p>小考: 30%</p> <p>課堂討論: 20%</p> <p>課程參與度: 20%</p>	加總: 100	5

國際視野素養	5	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 個案討論	分組報告: 30% 小考: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20%	加總: 100	5
--------	---	---	--------------	---	---------	---

成績稽核

分組報告: 30%
小考: 30%
課程參與度: 20%
課堂討論: 18%
期末考: 2%

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
參考教材及專業期刊導讀	服務業管理	張健豪、袁淑娟

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	顧客服務實務1:基本禮儀(一) & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	小組討論
2	顧客服務實務1:基本禮儀(二)	小組討論
3	顧客服務實務2:客訴(一)	小組討論
4	顧客服務實務2:客訴(二)	小組討論、個案討論
5	顧客服務實務3:行銷技巧	小組討論、個案討論
6	顧客服務實務3:行銷技巧	小組討論、個案討論
7	服務管理與消費者行為(1)	小組討論、個案討論
8	顧客服務實務4:應對技巧	小組討論、個案討論
9	顧客服務實務4:應對技巧	小組討論、個案討論
10	顧客服務實務5:電話行銷	小組討論、個案討論

11	顧客服務實務5:電話行銷	小組討論、個案討論
12	顧客服務實務6:客訪	小組討論、個案討論
13	顧客服務實務6:客訪	小組討論、個案討論
14	顧客服務實務7:顧客至上	小組討論、個案討論
15	顧客服務實務7:顧客至上	小組討論、個案討論
16	顧客服務實務7:顧客至上	小組討論、個案討論
17	顧客服務實務7:顧客至上	小組討論、個案討論
18	服務管理與消費者行為(2)	小組討論、個案討論