

## 103-2 大葉大學 選課版課綱

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	
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
-