

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	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	
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

