

97-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

| | | | |
|-----------|---------------|------------|----------------|
| 課程名稱 | 國際化服務業管理 | 科目序號 / 代號 | 2256 / IBM4092 |
| 開課系所 | 國際企業管理學系 | 學制 / 班級 | 大學日間部4年1班 |
| 任課教師 | 魏志雄 | 專兼任別 | 專任 |
| 必選修 / 學分數 | 選修 / 3 | 畢業班 / 非畢業班 | 畢業班 |
| 上課時段 / 地點 | (一)567 / B304 | 授課語言別 | 中文 |

課程簡介

了解如何從事國際服務業管理

課程大綱

全球服務業
全球服務業管理
價值鏈
全球整合行銷
永續競爭優勢

基本能力或先修課程

行銷學
管理學

課程與系所基本素養及核心能力之關連

成績稽核

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

| 書名 | 作者 | 譯者 | 出版社 | 出版年 |
|--------|----|----|-----|-----|
| 無參考教科書 | | | | |

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

| 書名 | 作者 | 譯者 | 出版社 | 出版年 |
|--------------|----|----|-----|-----|
| 無參考教材及專業期刊導讀 | | | | |

| 上課進度 | | 分配時數(%) | | | | |
|------|---------------------------------------|---------|----|----|----|----|
| 週次 | 教學內容 | 講授 | 示範 | 習作 | 實驗 | 其他 |
| 1 | Ch1課程介紹, 評分標準Ch2服務品質的缺口模型 | 80 | | 20 | | |
| 2 | Ch3服務業的消費者行為Ch4顧客的服務期望 | 80 | | 20 | | |
| 3 | Ch5顧客的服務認知 | 80 | | 20 | | |
| 4 | Ch6透過研究傾聽顧客Ch7建立顧客關係 | 80 | | 20 | | |
| 5 | Ch8服務補救 | 80 | | 20 | | |
| 6 | Ch9服務發展與設計Ch10顧客定義的服務標準 | 80 | | 20 | | |
| 7 | Ch11實體表徵與服務設施Ch12員工在服務傳遞中的角色 | 80 | | 20 | | |
| 8 | 期中考試 | | | | | |
| 9 | Ch13顧客在服務傳遞中的角色Ch14透過中間商與電子通路 傳遞服務 | 80 | | 20 | | |
| 10 | Ch15管理需求與產能 | 80 | | 20 | | |
| 11 | Ch16服務行銷溝通 | 80 | | 20 | | |
| 12 | Ch17服務訂價 | 80 | | 20 | | |
| 13 | Ch18服務之財務性與經濟性效果 | 80 | | 20 | | |
| 14 | 期末報告一 | 20 | | 80 | | |
| 15 | 期末報告二 | 20 | | 80 | | |
| 16 | 期末報告三 | 20 | | 80 | | |
| 17 | 期末報告四 | 20 | | 80 | | |
| 18 | 期末報告五 | 20 | | 80 | | |