

97-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	服務業管理	科目序號 / 代號	2537 / IBB1025
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班2年1班
任課教師	江珮瑜	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(三)BCD / B403	授課語言別	法文

課程簡介

增加數個新個案，其餘的個案也經過改寫，力求在長度、深度與難度上有所差異，並廣泛涵蓋各個產業與各項重要之主題，以滿足不同學生的需求。

課程大綱

增加數個新個案，其餘的個案也經過改寫，力求在長度、深度與難度上有所差異，並廣泛涵蓋各個產業與各項重要之主題，以滿足不同學生的需求。

基本能力或先修課程

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	課程介紹及架構說明	100				
2	服務業之特質與分類	100				
3	服務業之環境發展	100				
4	服務程序與決策	100				
5	消費者行為	100				
6	服務業接觸管理	100				
7	從關係行銷到顧客忠誠度	100				
8	從服務品質到顧客滿意度	100				
9	投訴與服務補償	100				
10	期中考	100				
11	服務策略與定位	100				
12	服務行銷	100				
13	管理及設計服務傳遞系統	100				
14	管理服務生產力	100				
15	期末報告 & 企業倫理	100				
16	期末報告	100				
17	期末報告	100				
18	期末考	100				