

## 97-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	服務接觸管理	科目序號 / 代號	1654 / RGR5114
開課系所	人力資源暨公共關係學系碩士	學制 / 班級	研究所碩士班1年1班
任課教師	張景旭	專兼任別	專任
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	(二)234 / C506	授課語言別	中文

### 課程簡介

- (1)本課程將引導修課同學，從找尋管理個案、分析個案、模擬演練個案、到最終製作服務接觸管理教育訓練you tube影片。本課程在學期末將舉辦口試，並邀請企業家與專業經理為評審員。
- (2)從組織意像與組織溝通角度，探討各個不同管理範型之基本主張，及其服務接觸管理意涵。
- (3)從體驗經濟與顧客經驗管理取向，介紹服務接觸管理專題：四分類劇場論、客製化服務設計、線索組合管理。
- (4)從服務行銷管理取向，介紹服務接觸管理專題：服務場景、印象管理、自助式服務、顧客參與、自覺控制感、等候服務、服務補救。

### 課程大綱

壹、顧客導向人力資源管理與顧客關係管理：情境導向的教育訓練教材製作，聯結內部顧客與外部顧客

- 第01單元 說服原理與關係管理
- 第02單元 分析顧客生氣故事，提昇服務失誤管理與危機管理能力
- 第03單元 分析顧客感動故事，提昇顧客經驗管理能力

貳、服務接觸挑戰下的管理專題

- 第04單元 服務場景
- 第05單元 印象管理
- 第06單元 自助式服務
- 第07單元 顧客參與
- 第08單元 自覺控制感
- 第09單元 等候服務
- 第10單元 服務補救

參、個案討論與成果展示

- 第11單元 期末第一次口試：you tube毛片播放、個案分析
- 第12單元 管理範型與服務接觸管理
- 第13單元 體驗經濟：四分類劇場論
- 第14單元 體驗經濟：客製化服務設計

第15單元 顧客經驗管理：經驗線索組合  
 第16單元 期末第二次口試：you tube影片正式播放

### 基本能力或先修課程

不要求

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

企業與職業倫理  
 研究倫理

### 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	第01單元 SSIT方法簡介	60		40		
2	第02單元 顧客經驗管理1	60		40		
3	第03單元 顧客經驗管理2	60		40		
4	第04單元 服務行銷個論1：服務遞送藍圖	60		40		
5	第05單元 服務行銷個論2：服務品質管理	60		40		
6	第06單元 服務行銷個論3：服務業的關係管理	60		40		
7	第07單元 服務行銷個論4：服務利潤鍊	60		40		
8	第08單元 服務行銷個論5：服務業人力資源管理	60		40		
9	第09單元 服務行銷個論6：服務失誤與服務補救	60		40		
10	第10單元 社會資本論1	60		40		
11	第11單元 社會資本論2	60		40		
12	第12單元 戲劇論1	60		40		
13	第13單元 戲劇論2	60		40		
14	第14單元 企業倫理與服務管理專題1：企業倫理與社會責任的七個論證(權責相符論、社會系統論、心理論、資源論、發展論、資訊論、社會趨勢論)	60		40		
15	第15單元 企業倫理與服務管理專題2：自我功效、自覺控制、與企業倫理	60		40		

16	第16單元 「主觀服務遞送藍圖」與服務接觸管理1	60	40
17	第17單元 「主觀服務遞送藍圖」與服務接觸管理2	60	40

---