

98-2 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	0848 / BAM4136
開課系所	企業管理學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	鄭焜中	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	(二)78 / B202 (三)4 / B202	授課語言別	中文

課程簡介

服務業涵蓋甚廣，舉凡金融、流通、設計、資訊、研發、環保、通訊媒體、醫療保健、觀光休閒、文化創意、工程顧問、人力派訓與物業管理等產業皆是。1989年服務業產值佔台灣國內生產毛額（GDP）超過50%，代表台灣開始進入服務經濟體系。2001年超過70%，拉近與歐美及日本的水準。台灣的服務業勢必繼續發展與演變。2005服務業人口佔了台灣990萬就業人口中的59%。批發與零售業最多（160萬人）、金融業其次（40萬人）。大多數大學畢業生也將投入服務業工作。服務業不但與台灣經濟密切相關，也影響了大學生的出路。本課程除介紹服務管理之發展趨勢與特色外，並強調服務品質系統的建構與顧客滿意度的提升技術。故不僅從企業應有的認知與責任談起，並加強學生能確實著手進行規劃、實施、評核、改善，以培養實務運作能力。

課程大綱

- 1.服務管理之發展與意義
- 2.服務管理之特性
- 3.服務管理之戰略
- 4.溝通之策略與技術
- 5.服務品質的基準與目的
- 6.服務的行銷系統
- 7.市場區隔與定位
- 8.顧客關係的建立
- 9.顧客需求管理
- 10.Kano模式的意義與特性
- 11.定價策略與價值平衡
- 12.促銷策略與導入
- 13.消除抱怨與提升滿意的技術
- 14.服務管理循環的建構與導入
- 15.服務組織體系的建構
- 16.全球化服務之策略與導入
- 17.資料收集、紀錄、分析、決策
- 18.服務滿意度的測量
- 19.服務管理軟體系統之簡介
- 20.個案研討

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

道德關懷

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	服務業的定義、分類、與特性。服務業與製造業的差異	80	0	20	0	0
2	服務系統設計與作業管理	80	0	20	0	0
3	消除抱怨與提升滿意的技術	80	0	20	0	0
4	企業倫理專題；消費倫理與倫理消費	80	0	20	0	0
5	個案討論: Starbucks: Delivering Customer Service 5-504-089	80	0	20	0	0
6	期中考	0	0	0	0	100
7	服務的行銷系統	80	0	20	0	0
8	服務作業規劃	80	0	20	0	0
9	企業參訪國瑞汽車/桃園物流中心(暫定)	0	0	0	0	100
10	個案討論；西南航空	80	0	20	0	0
11	服務品質管理	80	0	20	0	0
12	期末考	0	0	0	0	100
13	個案討論	50	0	50	0	0
14	個案討論	50	0	50	0	0
15	STP	80	0	20	0	0
16	個案討論	50	0	50	0	0
17	個案討論	50	0	50	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100