

## 98-2 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	1893 / PPM2036
開課系所	管理學院	學制 / 班級	大學日間部2年E班
任課教師	封德台	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	(二)12 / P201 (四)4 / P201	授課語言別	中文

### 課程簡介

無

### 課程大綱

### 基本能力或先修課程

無

### 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

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	服務經濟下的行銷觀點	70				30
2	服務經濟下的行銷觀點	70				30
3	服務接觸中的消費行為	70				30
4	服務接觸中的消費行為	70				30

5	發展服務概念	70	30
6	發展服務概念	70	30
7	顧客教育與價值定位之推廣	70	30
8	顧客教育與價值定位之推廣	70	30
9	期中考	70	30
10	競爭市場中的服務定位	70	30
11	競爭市場中的服務定位	70	30
12	設計和管理服務流程	70	30
13	設計和管理服務流程	70	30
14	精心設計服務環境	70	30
15	管理顧客關係與建立忠誠度	70	30
16	企業參訪	70	30
17	規劃服務補救與建立顧客回顧	70	30
18	期末考	70	30

---