

99-2 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 | 1875 / PPM2036 |
| 開課系所 | 管理學院 | 學制 / 班級 | 大學日間部2年8班 |
| 任課教師 | 張魁 | 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 | (一)N56 / P401 | 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 | | 分配時數(%) | | | | |
|------|-------------|---------|----|----|----|----|
| 週次 | 教學內容 | 講授 | 示範 | 習作 | 實驗 | 其他 |
| 1 | 課程介紹與學習評量說明 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 2 | 服務業的重要性與發展 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 3 | 服務的意義、特性與類型 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 4 | 服務業消費者行為 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |

| | | | | | | |
|----|-------------------|----|---|----|---|----|
| 5 | 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 6 | 顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 7 | 顧客體驗與體驗行銷 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 8 | 服務的目標市場行銷、定位與創新 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 9 | 期中考 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 10 | 服務實體環境 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 11 | 服務人員與內部行銷 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 12 | 服務流程與供需管理 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 13 | 服務業的定價 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 14 | 服務業的推廣與溝通 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 15 | 服務業的通路 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 16 | 服務業的領導、組織文化與人文色彩 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 17 | 科技應用 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 18 | 期末考 | 60 | 0 | 20 | 0 | 20 |
