

99-2 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	2683 / IBB1025
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	陳茹婷	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	(五)ABC / B202	授課語言別	中文

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	100				
2	服務業與服務業行為	80		20		
3	服務業行銷策略規劃	80		20		
4	消費者行為及決策模式	80		20		
5	服務活動區隔及定位/小組報告	50		50		
6	服務品質特性/小組報告	50		50		
7	服務業品牌管理	60		40		
8	套裝服務設計	60		40		
9	期中考	0				100
10	服務業定價管理	60		40		
11	服務業通路管理	60		40		
12	服務業促銷策略	60		40		
13	服務業人員銷售	60		40		
14	顧客關係管理	60		40		
15	服務失誤管理	60		40		
16	供需調整及等候線管理	60		40		
17	期末專題報告	20		80		
18	期末專題報告	20		80		