

103-2 Preliminary Syllabus, Da-Yeh Univ

Information			
Title	服務業管理	Serial No. / ID	2139 / TTG1008
Dept.	觀光旅遊學系	School System / Class	大學日間部1年1班
Lecturer	丁于珊	Full or Part-time	專任
Required / Credit	Required / 3	Graduate Class	No
Time / Place	(二)567 /	Language	Chinese

Introduction
1.瞭解服務業的主要基本內涵與管理 2.理解服務業管理廣泛應用在觀光產業

Outline
1.服務業的崛起與重要性 2.服務的內涵 3.服務業消費者購買過程與行為 4.顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意 5.顧客關係與顧客忠誠度 6.顧客體驗與體驗行銷 7.服務的STP 與創新 8.服務實體環境 9.期中考 10.服務人員 11.服務流程與供需管理 12.服務業的定價 13.服務業的溝通 14.服務業的通路 15.服務業的企業功能與領導 16.服務業的科技應用 17.個案研討 18.期末報告

Prerequisite
No