



《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級：四工管三A

授課老師：鍾智超

學分數：3

課程大綱：

隨著台灣逐漸朝服務經濟發展，管理者必須具備基本之服務管理知識，本課程旨在藉由四項管理學術領域教導學生認識與熟悉服務業之管理。

I.服務管理之策略議題：1.服務之本質與分類2.發展分析服務業之架構3.服務業之定位4.服務業之策略邏輯

II.服務行銷：1.目標顧客與建立關係 2.需求管理 3.服務傳遞系統 4.服務之溝通與推廣

III.服務業之作業管理：1.服務系統之作業功能2.服務作業之決策模式

3.服務系統之設計4.管理服務作業

IV.服務品質管理：1.改進品質之觀念2.規劃服務品質3.服務品質之過程控制 4.服務之可靠度。

outline:

As Taiwan moves increasingly toward a service economy, Managers need to know more about service Management. The objective of this course is designed to introduce the students about how to manage the service by four parts. I. Strategic Issues in Service: 1. Nature and Classification of Services. 2. Developing Frameworks for Analyzing Services. 3. Positioning a Service. 4. Strategic Logic for Service. II. Service Marketing: 1. Targeting Customers and Building Relationships. 2. Managing Demand. 3. Creating and Delivering Services. 4. Communicating and Promoting Services. III. Service Operations Management: 1. The Operations Function in Service Systems. 2. Decision Models for Service Operations. 3. Designing the Service System. 4. Managing Service Operations. IV. Service Quality Management: 1. Improving Quality. 2. Planning for Service Quality. 3. Service Process Control. 4. Service Reliability.

教學型態：

課堂教學+小組討論

成績考核方式：

平時成績:30%

期中考:30%

期末考:30%

其它:出缺勤Attendance
10%%

本科目教學目標：

參考書目：

服務業管理：掌握大趨勢, 版本：二版一刷, 作者：鄭紹成、高于歡 編著,

出版商：華立圖書股份有限公司, 網址連結：<http://www.jolihi.com.tw> 服務行銷與管理,

版本：初版二刷, 作者：林建煌, 出版商：華泰文化事業有限公司,

網址連結：<http://www.hwatai.com.tw>



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	2.20~2.27	課程介紹、相關成績考核方式、尊重智慧財產權宣導	8日正式上課。8~12日課程加退選，轉學(系)生、復學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，12日申辦抵免學分截止日
第2週	2.27~3.06	服務業導論	
第3週	3.06~3.13	服務業管理基本概念(1)	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	3.13~3.20	服務業管理基本概念(2)	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	3.20~3.27	企業文化與規劃	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	3.27~4.03	競爭分析與策略	14日學生宿舍安全輔導暨複合式防災疏散演練。18日多益測驗
第7週	4.03~4.10	調整放假	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	4.10~4.17	服務產品概念與新服務規劃	30日校課程委員會
第9週	4.17~4.24	期中報告	3~9日期中考試
第10週	4.24~5.01	服務需求與供應管理	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	5.01~5.08	組織構建、領導與溝通	
第12週	5.08~5.15	服務人員管理	24~28體育運動週。24日校園路跑。27日運動大會夜間開幕，28日運動大會活動，29日101週年校慶活動日，照常上班
第13週	5.15~5.22	服務接觸管理	
第14週	5.22~5.29	服務等待管理	12日申請停修課程截止日
第15週	5.29~6.05	服務實體環境管理	
第16週	6.05~6.12	服務訂價管理(1)	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	6.12~6.19	服務訂價管理(2) 期末報告一	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	6.19~6.26	期末報告二	5~11日期末考試，10~11日學生退宿