



《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: 四休運三A

授課老師: 劉昆祐

學分數: 2

課程大綱:

本課程針對服務業之管理暨實地參與學習服務作探討，課程包函學生戶外社區服務實習暨服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。經此課程的學習可使同學真正瞭解服務業管理的內容，並安排實地參與學習且導入資訊科技的運用以改善服務業之效率與效能。

outline:

This course discusses the management of the service industry and field participation in learning services. The course includes outdoor community service practice for students and the nature and definition of the service industry, customer needs, service system design and operation management, service location and layout, service industry human resources And marketing management, service waiting line management and service quality management and customer satisfaction. Through the study of this course, students can truly understand the content of service industry management, and arrange on-the-spot participation in learning and introduce the application of information technology to improve the efficiency and effectiveness of the service industry.

教學型態:
課堂教學

成績考核方式:
平時成績:40%
期中考:30%
期末考:30%
其它:%

本科目教學目標:

- 1.建立服務業管理之理論與實務的整體觀念。
- 2.培養學生具備規劃與管理服務業之能力，並能洞悉消費者行為與掌握服務管理的核心。
- 3.藉由學生個別與分組之雙重方式，進行個別與團體案例之應用與共同學習，以促進團隊合作之學習。

參考書目:



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	9.08~9.15	服務業概論	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	9.15~9.22	服務業概論	
第3週	9.22~9.29	服務業消費者行為(一)	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	9.29~10.06	服務業消費者行為(二)	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	10.06~10.13	服務業產品與創新(一)	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	10.13~10.20	服務業產品與創新(二)	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	10.20~10.27	服務程序的設計與管理(一)	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	10.27~11.03	服務程序的設計與管理(二)	30日校課程委員會
第9週	11.03~11.10	期中考	3~9日期中考試
第10週	11.10~11.17	服務品質管理	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.17~11.24	顧客關係管理	
第12週	11.24~12.01	服務人員的管理	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	12.01~12.08	服務禮儀	
第14週	12.08~12.15	服務業的需求與產能管理	12日申請停修課程截止日
第15週	12.15~12.22	服務業的價格管理	
第16週	12.22~12.29	服務業的溝通與推廣策略	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	12.29~1.05	服務業的通路管理	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	1.05~1.12	期末考	5~11日期末考試，10~11日學生退宿