

南台科技大學 99 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	服務業管理
課程編碼	70N11801
系所代碼	07
開課班級	夜二技企管三甲
開課教師	黃建中
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	一 11 12 13 教室 S514
必選修	選修
課程概述	課程中以服務管理的基本理論為主，主題 1 是『以顧客為焦點』，主題 2 是『傾聽顧客的需要』，主題 3 是『整合策略、服務設計、與服務標準』，主題 4 是『傳遞與執行服務』，主題 5 是『管理承諾』，再輔助其他管理理論教材，如『混沌理論、刺蝟原則、80/20 法則、系統思考』。
課程目標	以服務管理的基本理論輔助以實務性的管理理論〔如動態管理、混沌理論、刺蝟原則、80/20 法則、系統思考〕，不僅可以瞭解服務管理的基本內涵，更可以知曉實務上的運用，使學生修習本課程後不至有『天馬行空、霧中看花』，而是能實際應用在職場上。
課程大綱	<p>前言</p> <p>第一章 服務概論</p> <p>第一部分 以顧客為焦點</p> <p>第二章 服務業的消費者行為</p> <p>第三章 顧客的服務期望</p> <p>第四章 顧客的服務認知</p> <p>第二部分 傾聽顧客需要</p> <p>第五章 透過行銷研究瞭解顧客期望與認知</p> <p>第六章 建立顧客關係</p> <p>第七章 服務補救</p> <p>第三部分 整合策略、服務設計、與服務標準</p> <p>第八章 服務發展與設計</p> <p>第九章 顧客定義的服務標準</p> <p>第十章 實體表徵與服務設施</p> <p>第四部分 傳遞與執行服務</p> <p>第十一章 員工在服務傳遞的角色</p> <p>第十二章 顧客在服務傳遞的角色</p> <p>第十三章 透過中間商與電子通路傳遞服務</p> <p>第十三章 透過中間商與電子通路傳遞服務</p> <p>第十四章 管理需求與產能</p>

	第五部分 管理承諾 第十五章 整合性服務與行銷溝通 第十六章 服務訂價 其他課程一 混沌理論 其他課程二 刺蝟原則 其他課程三 80/20 法則 其他課程四 系統思考
英文大綱	
教學方式	課堂教授,分組討論,口頭報告,
評量方法	作業/習題練習,口頭報告,課堂討論,課程參與度(出席率),
指定用書	
參考書籍	1.服務管理 黃崇興 審閱 /普林斯頓 出版 2.服務業行銷與管理 作者 戴國良 /普林斯頓 出版 3.服務行銷與管理 作者 鄭紹成 /雙葉書廊
先修科目	
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	