南台科技大學 99 學年度第 2 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	夜四技企管四甲
開課教師	侯堂柱
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	三 12 13 14 教室 S415
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	以服務管理的基礎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	前言 第一章 服務概論 第一部分 以顧客為焦點 第二章 服務業的消費者行為 第三章 顧客的服務期望 第四章 顧客的服務認知 第二部分 傾聽顧客需要 第五章 透過行銷研究瞭解顧客期望與認知 第六章 建立顧客關係 第七章 服務補救 第三部分 整合策略、服務設計、與服務標準 第八章 服務發展與設計 第九章 顧客定義的服務標準 第十章 實體表徵與服務設施 第四部分 傳遞與執行服務 第十一章 員工在服務傳遞的角色 第十二章 顧客在服務傳遞的角色 第十三章 透過中間商與電子通路傳遞服務 第十三章 透過中間商與電子通路傳遞服務 第十四章 管理需求與產能

	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	服務業管理---理論探討與個案研究
參考書籍	1.服務業管理(周文賢,國立空大,92 年) 2.服務業管理(張健豪,揚智文化,97 年) 3.服務品質管理(陳思倫,前程文化,97 年)
先修科目	
教學資源	講義,教科書,參考書,BlackBoard,Powerpoint
注意事項	學員須出席個案討論
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	