

南台科技大學 103 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	服務業管理
課程編碼	D0N05801
系所代碼	0D
開課班級	夜二技行流四甲
開課教師	林政憲
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	六 8 9 11 教室 T0208
必選修	選修
課程概述	本課程介紹常用的服務業管理與行銷相關理論概念，分別從產業背景面、企業面與顧客面加以探討說明，以建立學生基本概念與應用能力。
課程目標	本課程首先針對服務管理理念作一概念性介紹，而後則以台灣服務業現況進行整體性說明。同時，輔以個案分析討論，以兼顧理論與實務之配合，期能培養學生具備服務業管理之整體專業知識。
課程大綱	<ul style="list-style-type: none"> 一、概論(服務業特性與分類) 二、服務策略與競爭優勢 三、服務品質與顧客管理 四、服務流程與實體環境 五、服務行銷 六、服務創新
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction(The importance and characteristics of services) 2. Service strategies and competitive advantage 3. Service quality and Customer relationship management 4. Service flow and environment 5. Service marketing 6. Service innovation
教學方式	
評量方法	
指定用書	服務業行銷與管理：品質提昇與價值創造
參考書籍	已出版之服務業行銷、服務管理之相關書 「請善用圖書館電子書
先修科目	
教學資源	
注意事項	尊重智慧財產權與不得非法影印等；且須上課滿十八週(含期中與期末考)
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	