

南臺科技大學 104 學年度第 1 學期課程資訊

| | |
|--------|--|
| 課程名稱 | 服務業管理(夜四技企管四甲合開)S316 |
| 課程編碼 | 70P11501 |
| 系所代碼 | 07 |
| 開課班級 | 專四技企管四甲 |
| 開課教師 | 黃建中 |
| 學分 | 3.0 |
| 時數 | 3 |
| 上課節次地點 | |
| 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 | |
| 評量方法 | |
| 指定用書 | |
| 參考書籍 | |
| 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 | |