

## 南臺科技大學 104 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	施坤壽
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	六 5 6 7 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"> <li>一、概論(服務業特性與分類)</li> <li>二、服務策略與競爭優勢</li> <li>三、服務品質與顧客管理</li> <li>四、服務流程與實體環境</li> <li>五、服務行銷</li> <li>六、服務創新</li> </ul>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduction(The importance and characteristics of services)</li> <li>2. Service strategies and competitive advantage</li> <li>3. Service quality and Customer relationship management</li> <li>4. Service flow and environment</li> <li>5. Service marketing</li> <li>6. Service innovation</li> </ol>
教學方式	
評量方法	
指定用書	服務業行銷與管理(四版)
參考書籍	服務行銷與管理，丘宏昌、謝依靜，雙葉書廊 (02)2368-4198 服務管理，林清河、楚桂華，華泰書局
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	