

## 南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	B0D24101
課程中文名稱	服務管理
課程英文名稱	Service Management
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	四技休閒三甲
任課教師	張婷玥
上課教室(時間)	週二第 5 節(T0510) 週二第 6 節(T0510)
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	台灣的服務業佔全國經濟的比重愈來愈大，到 2007 年底為止，服務業的產值佔國內生產毛額 70% 以上，服務業的就業人口也佔總就業人口的 58% 以上，因此服務業的經營管理更顯得重要。本課程著眼於介紹服務管理的原理，從而討論服務管理於休閒產業之實務議題。
先修科目或預備能力	無
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.能了解服務管理的基本學理與相關議題，--，1 休閒專業知識 2.能利用電腦文書軟體進行個案報告，--，3 電腦使用能力 3.能應用服務管理之專業知識於休閒實務個案，--，4 綜合知識運用 4.能針對休閒實務個案提出解說與報告，--，7 解說與意見表達
中文課程大綱	服務概論 服務品質的缺口模型 服務業的消費者行為 顧客的服務期望與認知 透過研究傾聽顧客 建立顧客關係 服務補救 服務發展與設計 顧客定義的服務標準 實體表徵與服務設施

	服務傳遞與執行
英/日文課程大綱	<p>Introduction</p> <p>Gap model of service quality</p> <p>Consumer behavior for service industries</p> <p>Customer evaluation and perception of service</p> <p>Marketing Research for service industries</p> <p>Customer relationship</p> <p>Service recovery</p> <p>Service development and design</p> <p>Service standard defined by customers</p> <p>Physical evidence and service surroundings</p> <p>Service delivery</p>
課程進度表	<p>Ch01 服務業的崛起與重要性</p> <p>Ch02 服務的內涵</p> <p>Ch03 服務業消費者購買過程與行為</p> <p>Ch07 服務的創新</p> <p>Ch08 服務的實體環境</p> <p>Ch09 服務人員</p> <p>Ch10 服務流程與供需管理</p> <p>服務管理實務專題(一)</p> <p>服務管理實務專題(二)</p> <p>服務管理實務專題(三)</p>
教學方式與評量方法	<p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>能了解服務管理的基本學理與相關議題，課堂講授，筆試筆試</p> <p>能利用電腦文書軟體進行個案報告，分組討論，口頭報告</p> <p>能應用服務管理之專業知識於休閒實務個案，分組討論，作業</p> <p>能針對休閒實務個案提出解說與報告，分組討論，口頭報告</p>
指定用書	<p>書名：服務業行銷與管理</p> <p>作者：曾光華</p> <p>書局：前程</p> <p>年份：2016</p> <p>ISBN：978-986-5774-62-2</p> <p>版本：五</p>
參考書籍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 周逸衡，凌儀玲 譯 (2007)，服務業行銷，台北：華泰，六版。</li> <li>2. 黃鵬飛 譯 (2008)，服務行銷，台北：華泰，四版。</li> <li>3. 陳澤義 (2010)，服務管理，台北：華泰，三版。</li> <li>4. 林建煌 (2014)，服務行銷與管理，台北：華泰，初版。</li> </ol>
教學軟體	略。

課程規範

1. 請隨時留意 **flip** 數位學習之課程訊息。
2. 出席率與學習態度為本課程之重要成績評核項目。