

# 南臺科技大學 107 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	70P11501
課程中文名稱	服務業管理(與夜四企管四甲合開)S316
課程英文名稱	Services Management
學分數	3.0
必選修	選修
開課班級	專四技企管四甲
任課教師	黃建中
上課教室(時間)	週四第 12 節() 週四第 13 節() 週四第 14 節()
課程時數	3
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	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』。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	<p>※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標</p> <p>-----</p> <p>1.顧客為尊的服務理念，--，3 行銷與業務知識                  2.服務的需求與產能管理，--，7 整合與企劃                  3.創造價值的服務行銷組合，--，6 創新與解決問題能力                  4.服務市場區隔與定位，--，1 基礎商管知識                  5.等候線的管理，--，5 作業管理知識                  6.服務人員的管理，--，12 表達與溝通</p>
中文課程大綱	<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  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</p>
英/日文課程大綱	
課程進度表	<p>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  第四部分 傳遞與執行服務  第十章 管理需求與產能  第十一章 整合性服務與行銷溝通  第十二章 服務訂價</p>

<p>教學方式與評量方法</p>	<p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>顧客為尊的服務理念，課堂講授，筆試  服務的需求與產能管理，課堂講授，筆試  創造價值的服務行銷組合，課堂講授，日常表現  服務市場區隔與定位，課堂講授，口頭報告  等候線的管理，課堂講授，口頭報告  服務人員的管理，課堂講授，口頭報告</p>
<p>指定用書</p>	<p>書名：  作者：  書局：  年份：  <b>ISBN：</b>  版本：</p>
<p>參考書籍</p>	
<p>教學軟體</p>	
<p>課程規範</p>	