

# 南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	D0D05001
課程中文名稱	服務業管理
課程英文名稱	Management of Service Industry
學分數	3.0
必選修	選修
開課班級	四技行流三甲
任課教師	施坤壽
上課教室(時間)	週四第 5 節(W0507) 週四第 6 節(W0507) 週四第 7 節(W0507)
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	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。
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.瞭解服務業的重要與發展，--，2 行銷與銷售管理知識                  2.瞭解服務業消費者行為，--，2 行銷與銷售管理知識                  3.瞭解服務業行銷核心，--，12 表達與溝通                  4.服務行銷策略規劃與運用，--，7 行銷與流通整合能力                  5.瞭解服務組織發展與管理重心，--，4 創新與創業能力</p>
中文課程大綱	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/日文課程大綱	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
課程進度表	2/21 第一週 1. 服務業的崛起與重要性 2/28 第二週 放假 3/07 第三週 2. 服務的內涵 3/14 第四週 3. 服務業消費者購買過程與行為 3/21 第五週 4. 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度 3/28 第六週 5. 顧客關係、缺失補救與顧客忠誠度 4/04 第七週 放假 4/11 第八週 6. 顧客體驗與體驗行銷 4/18 第九週 期中考週 4/25 第十週 7. 服務的目標市場行銷、定位與創新 5/02 第十一週 影片欣賞 5/09 第十二週 8. 服務實體環境 5/16 第十三週 9. 服務人員 5/23 第十四週 10. 服務流程與供需管理 5/30 第十五週 11. 服務業的定價 6/06/第十六週 12. 13. 服務業溝通、服務業通路 6/13 第十七週 14. 15. 服務業領導與科技應用 6/20 第十八週 期末考週(繳交報告)
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 瞭解服務業的重要與發展，課堂講授，筆試 瞭解服務業消費者行為，課堂講授，筆試 瞭解服務業行銷核心，課堂講授，口頭報告 服務行銷策略規劃與運用，課堂講授，書面報告 瞭解服務組織發展與管理重心，課堂講授，書面報告
指定用書	書名：服務業行銷與管理(五版) 作者：曾光華 書局：前程文化事業 (02)2995-6488 年份：2016 ISBN：978-986-5774-62-2 版本：五版
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
教學軟體	
課程規範	

