

開南管理學院 九十三年度第二學期 企業管理 學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	中文：服務業管理	李文雄/呂莠蓉	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	2年級	3	3
	英文：Service-oriented Industrial Management	先修課程	無			
教學目標與內容	課程內容主要在探討服務過程有關的管理問題，特別重視產銷活動的管理問題，讓顧客從滿意到愛慕的服務秘訣。					
實施方法	*講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。*討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。*問答法。 <input type="checkbox"/> 其他（ ）。					
評量方式	期中報告 20 %。期末測驗 30%。平時報告 20%。其他（出席）成績 30%。					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 1.洪順慶著，從心行銷，天下文化出版 2.張健豪/袁淑娟著，服務業管理，揚智出版社(參考用書)					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
2/21	課程內容介紹及分組					
2/28	和平紀念日放假					
3/7	服務業概說篇					
3/14	從心行銷(1~6章)					
3/21	從心行銷(7~12章)					
3/28	從心行銷(13~18章)					
4/4	溫書假放假一天(學校)					
4/11	從心行銷(19~24章)					
4/18	校慶補假一天					
4/25	期中考週(實地訪視服務業)					
5/2~5/9	實地訪視後之心得分享					
5/16~6/13	服務管理個案討論(李文雄主任)					
6/20	期末考週(是否考試視情況而定)					
說明：1.授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。						

課程委員會召集人：



授課教師：李文雄/呂莠蓉

94.3.07