

開南大學 95 年度第 2 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
101041900	中文：服務業管理	黃日鈺	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	二年 班	3	3
	英文：Service Management	先修課程	無			
教學目標與內容	介紹服務業「無形」產品的經營管理策略與職能管理規劃，消費者的消費趨向及在行銷上的新地住，並針對服務化社會趨勢之認識，以總體觀點來作「服務經濟」的分析及動向預測。探討服務業中傑出管理者成功經理念，及如何提昇服務業之競爭力、如何建立服務業從業人員管理策略。					
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ()。					
評量方式	期中測驗 <input checked="" type="checkbox"/> 10%。 期末測驗 <input checked="" type="checkbox"/> 10%。 平時成績 <input checked="" type="checkbox"/> 10%。 其他 () 成績 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。					
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)。 陳澤義，服務管理，二版，華泰文化，台北，2006。					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
第一章 服務與服務業 第二章 服務行為分析 第三章 服務倫理 第四章 服務品質管理 第五章 期望與知覺價值 第六章 服務失誤管理 第七章 服務品牌管理 第八章 品牌個性與關係 第九章 服務定價 第十章 服務廣告 第十一章 顧客關係管理 第十二章 關係品質與價值 第十三章 長期顧客關係 第十四章 服務不易分割性						
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：

企管系主任李文雄(乙)

授課教師：黃日鈺

郭惠嫻

課務組
96.3.28
時