

開南大學 九十五年度第 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
161020340	中文：服務業管理	劉怡廷	必修 選修	二年制在職專班	3	3
	英文：Service management	先修課程				
教學目標與內容	本課程目的在於幫助學生了解服務業管理的意涵、理論；藉由 1 小時課堂講授以及 1 小時主題討論與互動學習深入探討服務業本質、作業策略以及特殊的品質管理程序。課程中藉由案例介紹增加學生對本課程的興趣；學期中與學期末安排業界人士進行專題演講，使學生與實務更為接近；學期末藉由分組進行個案研究與報告，旨在激發學生對於企業經營管理的新思考與激發服務業管理的創新模式					
實施方法	■講解法。 ■實作法。 ■討論法。 ■演習法。 ■問答法。 □其他 ()。					
評量方式	習作與討論參與 50%、期末報告 30%、出席 20% 曠課一次扣總成績 3 分。缺課一次扣總成績 2 分(前三次不扣分)					
授課使用及參考書籍	教科書： 1、黃崇興審閱，2005，服務管理，智勝圖書 參考書： 1、政治大學編著，2003、2004，服務管理個案第二輯、第三輯，智勝文化事業 2、黃鵬飛博士編譯，2003，服務行銷，華泰書局					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
W 1 228 放假						
W 2 服務業概論，服務在經濟體中的角色以及服務的本質						
W 3 服務策略						
W 4 新服務的開發						
W 5 服務接觸						
W 6 服務品質						
W 7 E 化服務						
W 8 服務設施地點						
W 9 支援的設施						
W10 期中考週-專題演講						
W11 管理供給與需求						
W12 管理服務供應關係						
W13 生產力與品質改善						
W14 服務的成長與全球化						
W15 案例學習-分組報告						
W16 案例學習-分組報告						
W17 案例學習-分組報告						
W18 期末考週-專題演講						