

正修科技大學 教學大綱

課程名稱 (中文)	國際服務業管理			開課單位	國企日間部四技
課程名稱 (英文)	International Service Industry Management			課程代碼	40KV073
授課教師	吳佳靜 (0384)			開課學期	104 學年度 <input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 下 學期
學分數/時數	2 /2	必/選修	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	開課班級	三丙
先修科目或先備能力： 管理學 行銷學					
課程概述與目標：					
介紹服務業的特色與現況 結合理論與實務個案 培養學生面對服務產業的知識及問題解決的能力					
教學進度		分配時數		教學進度	
週別	單元主題	講授	實驗	實習	其它
第 01 週	課程介紹 同學分組	2	0	0	0
第 02 週	第一章 服務業的崛起與重要性	2	0	0	0
第 03 週	第二章 服務的內涵	2	0	0	0
第 04 週	第四章 顧客知覺價值 服務品質與顧客滿意度	2	0	0	0
第 05 週	第八章 服務實體環境	2	0	0	0
第 06 週	第十章 服務流程與供需管理	2	0	0	0
第 07 週	影片探討	0	0	0	2
第 08 週	國際服務業管理與科技應用	0	0	0	0
第 09 週	期中考	0	0	0	2
第 10 週	期中考卷檢討	0	0	0	2
第 11 週	第九章 服務人員	2	0	0	0
第 12 週	第十三章 服務業的通路	0	0	0	0
第 13 週	第十四章 服務業的企業功能與領導	2	0	0	0
第 14 週	影片探討	0	0	0	0
第 15 週	期末小考	0	0	0	2
第 16 週	顧客關係與忠誠度	2	0	0	0
第 17 週	期末分組報告	0	0	0	2
第 18 週	期末分組報告	0	0	0	2
教學方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講授 <input checked="" type="checkbox"/> 小組討論 <input type="checkbox"/> 實習(驗) <input type="checkbox"/> 參訪 <input type="checkbox"/> 網路教學 <input type="checkbox"/> 其它				
成績評量	出席:20 % 考試:30 % 作業或報告:25 % 口頭報告:15 % 其它:10 %				
教材	● 指定教科書 (請尊重智慧財產權, 不得非法影印!) 服務業行銷與管理 曾光華 前程出版社 ● 參考資料 (請尊重智慧財產權, 不得非法影印!) 服務管理 周瑛琪編譯 華泰出版				
是否使用數位教材	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	網址			
培養學生基本能力及專業能力指標項目					
♡ <u>核心能力</u> ： <input checked="" type="checkbox"/> 語文表達與溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 資訊素養與科技 <input checked="" type="checkbox"/> 實務技能與創新 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作與倫理 ♡ <u>通識能力</u> ： <input type="checkbox"/> 藝文賞析與生活應用 <input type="checkbox"/> 生命體驗與身心保健 <input type="checkbox"/> 社會責任與人權法治 <input type="checkbox"/> 科學應用與環境趨勢 ♡ <u>專業能力</u> ： <input type="checkbox"/> 進出口實務 <input type="checkbox"/> 貿易經營 <input checked="" type="checkbox"/> 商務資訊 <input checked="" type="checkbox"/> 資訊整合 <input type="checkbox"/> 外語及表達 <input checked="" type="checkbox"/> 跨文化交流 <input checked="" type="checkbox"/> 產業環境 <input type="checkbox"/> 財務金融 ♡ <u>展現能力</u> ： <input type="checkbox"/> 敬業態度與情緒管理 <input type="checkbox"/> 自我特質與生涯定向 <input type="checkbox"/> 公民品德與服務學習 <input type="checkbox"/> 優勢發展與職能展現					