

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				分配時數			
週別	單元主題		講授	實驗	實習	其它	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 10 週	期中考卷檢討	0	0	0	2
第 02 週	第一章 服務業的崛起與重要性		2	0	0	0	第 11 週	第九章 服務人員	2	0	0	0
第 03 週	第二章 服務的內涵		2	0	0	0	第 12 週	第十三章 服務業的通路	0	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 13 週	第十四章 服務業的企業功能與領導	2	0	0	0
第 05 週	第八章 服務實體環境		2	0	0	0	第 14 週	影片探討	0	0	0	0
第 06 週	第十章 服務流程與供需管理		2	0	0	0	第 15 週	期末小考	0	0	0	2
第 07 週	影片探討		0	0	0	2	第 16 週	顧客關係與忠誠度	2	0	0	0
第 08 週	國際服務業管理與科技應用		0	0	0	0	第 17 週	期末分組報告	0	0	0	2
第 09 週	期中考		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		<ul style="list-style-type: none"> ● 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												
<p>◆ <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</p> <p>◆ <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</p> <p>◆ <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</p> <p>◆ <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</p>												