

## 明志科技大學管理暨設計學院數位行銷設計學士學位學程課程綱要

課程名稱：(中文) 服務業管理		開課單位	數位行銷設計學士學位學程	
(英文) Service Management		課程代碼	30702J	
可授課教師：廖宜慶				
學分數/時數	3/3	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	年級/學期	一/下
先修科目或先備能力：無				
課程目標：本課程將透過課堂講授、小組活動、期中考試、個案討論與期末報告等方式，增加學員對於服務業管理的認識，並能相關的概念應用在日常生活中，奠定日後升學或就業的基礎。				
教科書	(1) 《Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th Edition)》Wirtz, J., and Lovelock, C.H. 著, Prentice Hall, 2016年。			
參考書	(1) 《總裁獅子心》嚴長壽 著, 平安文化, 1997年。 (2) 《非比尋常的一天：34個貼心服務的祕密》沈方正 著, 天下雜誌, 2014年。 (3) 《勇敢立大志，彎腰做小事：28個實踐熱情服務的心法》沈方正、盧智芳 著, 天下雜誌, 2014年。 (4) 《能被小用，才是大才：27個不可不知的服務關鍵》沈方正 著, 天下雜誌, 2014年。 (5) 《複製星巴克：店鋪經營的藝術與科學》溫瑞芯 譯, 台灣培生教育股份有限公司, 2005年。翻譯自：Rubinfeld, A., and Hemingway, C. (2005) Built for Growth: Expanding Your Business around the Corner or Across the Globe, Pearson Prentice Hall. (6) 《沃爾瑪王朝：全球第一大企業成長傳奇》黃秀媛 譯, 遠見出版, 2004年。翻譯自：Slater, R. (2003) The Wal-Mart Decade: How a New Generation of Leaders Turned Sam Walton's Legacy Into the World's #1 Company, Commonwealth Publishing Co., Ltd. (7) 《消費者王朝：與顧客共創價值》顧淑馨 譯, 天下雜誌, 2004年。			
E化教學平台	<a href="http://elearning.mcut.edu.tw/learn/index.php">http://elearning.mcut.edu.tw/learn/index.php</a> (E-learning)			
教學方法 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 理論講授、 <input checked="" type="checkbox"/> 實務講授、 <input checked="" type="checkbox"/> 個案分析、 <input checked="" type="checkbox"/> 企業參訪、 <input type="checkbox"/> 業師協同、 <input type="checkbox"/> 遠距教學、 <input checked="" type="checkbox"/> 分組實作、 <input checked="" type="checkbox"/> 課堂練習、 <input checked="" type="checkbox"/> 演講、 <input type="checkbox"/> 其它_____			
評量方法 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 筆試、 <input checked="" type="checkbox"/> 實作(作業)、 <input checked="" type="checkbox"/> 書面報告、 <input checked="" type="checkbox"/> 口頭簡報、 <input type="checkbox"/> 競賽、 <input type="checkbox"/> 其它_____			
課程綱要			培育之核心能力	
單元主題	內容			

服務業管理導論	針對服務業管理的範疇、功能與目的等內容作一個概括介紹，建立後續課程進行的基礎。	<input checked="" type="checkbox"/> 專業知識 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作 <input type="checkbox"/> 創新創意 <input checked="" type="checkbox"/> 問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 倫理態度 <input checked="" type="checkbox"/> 自主學習 <input type="checkbox"/> 跨域整合
服務模式設計	針對企業如何設計服務模式議題進行介紹，涵蓋服務傳遞、定位、設計、訂價、推廣及通路選擇等議題，建立同學對於服務模式設計議題的基礎認識。	<input checked="" type="checkbox"/> 專業知識 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作 <input type="checkbox"/> 創新創意 <input checked="" type="checkbox"/> 問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 倫理態度 <input checked="" type="checkbox"/> 自主學習 <input type="checkbox"/> 跨域整合
管理顧客介面	引導同學針對環境設計、流程最佳化、人員管理與維持生產力等議題進行討論，嘗試由顧客的觀點進行思考，完成服務流程的重新設計。	<input checked="" type="checkbox"/> 專業知識 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作 <input type="checkbox"/> 創新創意 <input checked="" type="checkbox"/> 問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 倫理態度 <input checked="" type="checkbox"/> 自主學習 <input type="checkbox"/> 跨域整合
執行獲利的服務策略	針對提升顧客忠誠度、服務缺失補救及維持服務品質等議題進行介紹，進而與顧客建立緊密的連結，建立顧客滿意度。	<input checked="" type="checkbox"/> 專業知識 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作 <input type="checkbox"/> 創新創意 <input checked="" type="checkbox"/> 問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 倫理態度 <input checked="" type="checkbox"/> 自主學習 <input type="checkbox"/> 跨域整合
台灣服務業發展現況介紹	針對台灣著名的服務業進行研討，瞭解台灣服務業的發展現況。	<input checked="" type="checkbox"/> 專業知識 <input checked="" type="checkbox"/> 團隊合作 <input type="checkbox"/> 創新創意 <input checked="" type="checkbox"/> 問題解決 <input checked="" type="checkbox"/> 溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 倫理態度 <input checked="" type="checkbox"/> 自主學習 <input type="checkbox"/> 跨域整合
檢核具備核心能力方式：		
方式	內容	配分(%)
平常成績	1. 包含出席、上課發言與上課秩序等項目，要求學生準時到課、踴躍發言及謹守上課秩序等，建構良好的教學環境與氛圍 2. 培養同學上課的正確態度，作為未來升學或就業的參考	30%
課程心得/筆記撰寫	要求學生進行課程筆記/心得的撰寫，確保同學都能專心聽講，能吸收授課老師所講授的內容	20%
期中考試	利用期中考試瞭解同學的學習狀況，是否已經掌握課程的重點，根據成績作為檢核學生能力的標準	20%

<p>期末報告發表</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求學生應用本學期所學習的各項知識與觀念，以分組的方式完成「如何開設/經營一家○○服務業公司」企劃書的撰寫，檢核學生確實能將課程的知識融會貫通</li> <li>2. 同時要求學生製作投影片，在課堂上進行報告，同時由授課教師給予建議及回饋，藉以訓練同學的團隊合作與溝通能力</li> <li>3. 完成報告後，要求同學針對報告的準備過程進行反思，思考還有哪些地方可以精進</li> </ol>	<p>30%</p>
<p>檢核標準：</p>		
<p>幾乎能展現：A~A+、能展現 75% 水準：B~B+、能展現 60% 水準：C~C+、僅能展現 60% 以下水準：F~D</p>		

【請尊重智慧財產權，未經許可不得複製本課程內容】