



課 綱 Course Outline

管理學院數位行銷與服務創新國際學士班學士班

中文課程名稱 Course Name in Chinese	服務業管理				
英文課程名稱 Course Name in English	Managment of Service Industries				
科目代碼 Course Code	DMSI20040	班 別 Degree	學士班 Bachelor' s		
修別 Type	學程 Program	學分數 Credit(s)	3.0	時 數 Hour(s)	3.0
先修課程 Prerequisite					
課程目標 Course Objectives					
提供學生對國際服務業管理的理論基礎與實務面的作業知識，包括服務業的本質及類型、服務藍圖、服務設計、服務品質管理、服務行銷管理、客戶體驗與管理、服務業供應鏈管理、服務人員管理、服務倫理與永續實踐等。					
系教育目標 Dept.'s Education Objectives					
1	培養結合理論與實務之數位行銷專業人才				
2	培養結合理論與實務之服務創新專業人才				
3	培養多元視野與跨領域整合能力之數位行銷及服務創新專業人才				
系專業能力 Basic Learning Outcomes				課程目標與系專業能力相關性 Correlation between Course Objectives and Dept.' s Education Objectives	
A	具備以資訊技術協助企業運作與商業管理之知識與應用能力			●	
B	具備邏輯思考、問題分析與解決之能力			●	
C	具備溝通協調與團隊合作之能力			●	
D	具備創新思維之能力			●	
E	具備國際視野及外語溝通之能力			○	

圖示說明Illustration：● 高度相關 Highly correlated ○ 中度相關 Moderately correlated

課程大綱
Course Outline

1. Introduction to Service Industries
2. Service Blueprint and Trends
3. Customer Journey Mapping
4. Design of service
5. Customer Experience
6. Marketing Services (Assignment 1)
7. Global Marketing Strategy & Localization
8. Group Work 1 期中報告
9. Guest Lecturer: Digital Transformation and Information Technology Applications in Service Industries (Assignment 2)
10. Service Quality Management
11. Service Industry Supply Chain Management
12. Innovation in Service Businesses
13. Customer Relationship Management
14. Service Personnel and Management
15. Service Ethics & Sustainable Service Practices
16. Group Work 2 期末報告
17. Questions & Discussion
18. Questions & Discussion

資源需求評估（師資專長之聘任、儀器設備的配合．．．等）
Resources Required (e.g. qualifications and expertise, instrument and equipment, etc.)

師資：授課教師為在商業管理與行銷相關領域專長或教學經驗者。講座部分建議邀請有業界經驗之教師進行實務操作示範及分享。儀器設備、器材裝備及場地：講述型與討論型的活動以室內教室為主，教室皆具備基本的單槍、電腦、投影機及音響等設備。實作活動則依照課程主題，將進行課程進行所需的場地、設備、教材或器材之租借或採買，或者安排線上直播課程，並視狀況進行校外教學之申請。

課程要求和教學方式之建議
Course Requirements and Suggested Teaching Methods

無先修課程限制 課程以英語進行，歡迎國際生與本籍生共同上課。教學方式包含課堂講授、分組討論、校外參訪與實作、業師協同教學。

其他
Miscellaneous