

回上一頁 列印

國立高雄科技大學  
NATIONAL KAOHSIUNG  
UNIVERSITY OF SCIENCE  
AND TECHNOLOGY  
授課大綱 Syllabus

部別：日間部碩士

109學年度第2學期

列印日期：2021/08/18

中文課程名稱：服務業與人力資源管理研究	英文課程名稱：HRM in Rsrvice in Service Inducting	授課教師：許淑寬
開課班級：碩人二甲	學分：3.0	授課時數：3.0
合班班級：		實習時數：0.0

**1. 中文教學目標(Chinese Teaching objectives)**

服務業佔國民所得GDP八成以上。其營運特性與製造業炯然不同。本課程希能從學理教授、個案討論及實務參訪等方式進行教學，以求學生能瞭解並運用服務業的作業模式。

**2. 英文教學目標(English Teaching objectives)**

The operation management and characteristics of service industries are different from manufacutring industries. And it is a important issue to know how to manage service operation. Through teaching principles, case study, and visiting service firms, this class will introduce how to manage services. We hope the students could understand and operate services in practice.

**3. 中文教學綱要(Chinese CourseDescription )**

服務特性 服務管理/體驗行銷 情緒勞動 專業服務公司

**4. 英文教學綱要(English CourseDescription )**

Service characteristics Service management/Experience marketing Emotional labor Professional Service Firm

**5. 中文核心能力**

	核心能力名稱	核心能力百分比
1	基礎管理能力	40%
2	基礎人力資源管理能力	20%
3	人才管理專業能力	20%
4	員工關係能力	10%
5	教練能力	10%

**6. 英文核心能力**

	核心能力名稱	核心能力百分比
1	Basic management skill	40%
2	Primary HRM professionalism	20%
3	Professionalism in talent management	20%
4	Professionalism in employee relationship	10%
5	Coaching competence	10%

**7. 教科書**

1 中文書名：服務行銷與管理 英文書名：service marketing and management

中文作者：丘宏昌 謝依靜 英文作者：

中文出版社：雙葉 英文出版社：

出版日期：年 月 備註：

**8. 參考書**

中文書名：服務管理 英文書名：Service management

中文作者： 英文作者：

1 中文出版社： 英文出版社：

出版日期：年 月 備註：

**9. 教學進度表**

週次或項目	中文授課內容	英文授課內容	分配節次 Assigned Classes	備註 Note
Week or Items	Chinese Course Content	English Course Content		
1	課程介紹	INTRODCUTION		
2	服務特性1	service characteristics	1	
3	服務特性2	service characteristics	2	
4	服務接觸金三角	service encounter		
5	服務供需管理	service supply and demand management		
6	服務品質	service quality		
7	服務業策略	service strategy		
8	服務業個案討論	case study	1	
9	影片欣賞	film watching		
10	期中考週	visiting in practice		
11	企業參訪	vistiing in practice		
12	專業服務公司	professional service film	1	
13	專業服務公司	prefessional service film	2	
14	服務業個案討論2	case study	2	
15	服務業人力資源管理議題1	emotional labor	1	
16	服務業人力資源管理議題2	emotional labor	2	
17	服務業個案討論3	case study	3	
18	期末考週-個案分析	final exam		

10. 中文成績評定(Chinese Evaluation method )
--

出席 25% 課堂表現、個案討論及平常報告 50% 期末考25%
----------------------------------

11. 英文成績評定(English Evaluation method )
--

Attend 25% Performance in class 50% Final exam 25%
--

12. 中文課堂要求(Chinese Classroom requirements )
---

1. 課前預習 2. 遵守上課禮儀
-------------------

13. 英文課堂要求(English Classroom requirements )
---

Preview before class.
-----------------------

「遵守智慧財產權」；「不得非法影印」！