

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：日間部四技

110學年度第1學期

列印日期：2021/08/18

中文課程名稱：服務業人力資源管理	英文課程名稱：HRM in Rsrvice in Service Inducting	授課教師：董玉娟
開課班級：四人二甲	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)**

本課程期望從日益興盛的服務業衍生出來的人力資源管理議題加以探討。本課程擬從服務業的特性、服務品質及顧客抱怨的議題加以探討，並藉由個案的研討及各種服務業的人力資源管理制度的介紹，來瞭解服務業在人力資源管理中與其他行業不同的特殊性。

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

This class fills a gap in the knowledge on Human Resources Management in the service sector. The focus on human resource management is essential to aid any understanding of the service economy and with increasing numbers of courses focusing on services rather than manufacturing, it is fast becoming a very important and neglected area

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

1. 服務沿革/服務業的範圍與種類 2. 服務業的特性與組成要素/服務系統與服務 3. 互動模型 4. 服務者與消費者的互動知覺/消費者的消費 5. 心理認知 6. 服務互動中的慣性思維 7. 品質沿革與品質模型 8. 品質系統與品質種類 9. 品質成本與品質衡量 10. 管理機能與運作機能 11. 服務需求管理 12. 企業爭取消費者認同 13. 顧客滿意與員工滿意 14. 顧客抱怨與顧客不抱怨 15. 品牌忠誠與企業獲利 16. 情緒勞動 17. 服務業人力資源管理個案

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

1. Introduction to Service work 2. Critical perspective of service work 3. Service work-customer orientation  
3. Managing the emotions 4. Empowerment of front-line worker

**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	20%
2 基礎人力資源管理能力	30%
3 人才管理專業能力	50%

**6. 英文核心能力**

核心能力名稱	核心能力百分比
1 Basic management skill	20%
2 Primary HRM professionalism	30%
3 Professionalism in talent management	50%

**7. 教科書**

- 中文書名：服務業管理(2002) 英文書名：  
中文作者：張健豪、袁淑娟 英文作者：  
1 中文出版社：揚智文化事業 英文出版社：  
出版日期：年 月 備註：

中文書名： 英文書名：Human Resource management in service work

中文作者： 英文作者：Marek Korczynski

2 中文出版社： 英文出版社：

出版日期：年 月 備註：

## 8. 參考書

中文書名： 無 英文書名：

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：

中文書名： 英文書名：none

中文作者： 英文作者：none

2 中文出版社： 英文出版社：none

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	緒論	Introduction		
2	2/28放假	Day off		
3	服務沿革/服務業的範圍與種類/服務業的特性與組成要素	Service work		
4	服務系統與服務互動模型/服務者與消費者的互動知覺	Critical perspective on service work		
5	消費者的消費心理認知/服務互動中的慣性思維	Service work-the customer-oriented beaureacracy		
6	服務需求管理/企業爭取消費者認同 品質沿革與品質模型/品質成本與品質衡量	Analyze the distinctive of the front-line work		
7	4/3校運會補假	Day off		
8	顧客滿意與員工滿意/顧客抱怨與顧客不抱怨	Sales work		
9	品牌忠誠與企業獲利	Empowerment of front-line worker		
10	個案討論	Case study		
11	個案討論	Case study		

12	個案討論	Case study
13	個案討論	Case Study
14	個案討論	Case study
15	個案討論	Management emotions
16	企業分享	Gender segregation and seperation
17	企業分享	trad union and service work
18	企業分享	Conclusion: Reconsider of modern time

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

出席: 40% 上課個案討論: 60%

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

Present: 40% Case study: 60%

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

出席: 40% 上課個案討論: 60%

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

Present: 40% Case study: 60%

「遵守智慧財產權」；「不得非法影印」！