

國立高雄應用科技大學

課程大綱

部別：日間部四技

105學年度第1學期

列印日期：2017/03/08

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

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 Syllabus)

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惟 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 Syllabus)

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

週次與日期	中文授課內容 (Chinese Course content)	英文授課內容(English Course content)	備註
1 2016/09/11至2016/09/17	緒論	Introduction	
2 2016/09/18至2016/09/24	2/28放假	Day off	
3 2016/09/25至2016/10/01	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 2016/10/02至2016/10/08	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 2016/10/09至2016/10/15	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 2016/10/16至2016/10/22	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 2016/10/23至2016/10/29	4/3校運會補假	Day off	
8 2016/10/30至2016/11/05	顧客滿意與員工滿意/顧客抱怨與顧客不抱怨	Sales work	
9 2016/11/06至2016/11/12	品牌忠誠與企業獲利	Empowerment of front-line worker	
10 2016/11/13至2016/11/19	個案討論: 薰衣草森林	Case study	
11 2016/11/20至2016/11/26	個案討論: 信義房屋	Case study	
12 2016/11/27至2016/12/03	個案討論: 易遊網—CTI之建置強化競爭優勢	Case study	
13 2016/12/04至2016/12/10	個案討論: 開心網路公司—甜美聲音背後的人格與情緒	Case Study	
14 2016/12/11至2016/12/17	個案討論: 妃常美藥妝連鎖店—領導與激勵	Case study	
15 2016/12/18至2016/12/24	個案討論: 彰化客運—RFID導入排班管理系統	Management emotions	
16 2016/12/25至2016/12/31	企業分享: 漢來飯店/台灣大哥大	Gender segregation and seperation	
17 2017/01/01至2017/01/07	企業分享: 南仁湖育樂公司/麥當勞	trad union and service work	
18 2017/01/08至2017/01/14	企業分享: 義大醫院/高雄銀行	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」！

