

朝陽科技大學 093學年度第1學期教學大綱
Leisure Service Industry Management 休閒服務業管理

當期課號	7236	Course Number	7236
授課教師	何昶鴛	Instructor	HO,CHAANG IUAN
中文課名	休閒服務業管理	Course Name	Leisure Service Industry Management
開課單位	休閒事業管理系碩士班二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	系統性介紹休閒服務領域深受重視之研究議題與相關理論，並以個案研討與實務問題操作增進學生應用相關知識之能力。	Objectives	Systematically introduce the theories and issues of service operation. Emphasis on case analysis and exercises by applying obtained knowledge.
教材	Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2001). Service Management for Competitive Advantage, International Edition. McGraw- Hill Inc. publishing. (華泰書局代理) 顧志遠著，服務業系統設計與作業管理，華泰書局。 期刊論文	Teaching Materials	
成績評量方式	作業與個案研討 70% 期末考 30%	Grading	Homework & case studies 70% Final exam 30%
教師網頁	-		
教學內容	1. 服務品質 2. 服務失誤與回復 3. 關係品質 4. 等候線管理 5. 供給與需求管理	Syllabus	1. Service quality 2. Service failure and recovery 3. Relationship quality 4. Waiting line management 5. Supply and demand management

尊重智慧財產權，請勿非法影印。