

朝陽科技大學 094學年度第1學期教學大綱  
Service Industry Operation Management 服務業經營管理

當期課號	7053	Course Number	7053
授課教師	葛維鈞	Instructor	KO,WEI CHUN
中文課名	服務業經營管理	Course Name	Service Industry Operation Management
開課單位	企業管理系碩士班二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程針對服務業管理作深入的研究與探討。研究服務業管理之相關主題，如顧客需求與滿意、成功企業之組織文化、人力資源管理、行銷管理、服務品質管理、資訊科技於服務業的應用等。藉由此課程的學習可建立學生對於服務業之正確觀念與提升學生對服務業相關研究之能力。	Objectives	The objective of this course is to study and research the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their research ability in service industry by this course learning.
教材	1.J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, Service Management, 4e, McGraw Hill, 2004。 2.國立政治大學編著，服務管理個案，智勝，2004。 3.鄒慶士、賴逢輝譯，Hakseuer, Render, Russell & Murdick原著，服務業行銷與管理，雙葉。 4.顧志遠著，服務業系統設計與作業管理，華泰，1998。 5.期刊論文。	Teaching Materials	
成績評量方式	討論 40% 個案 20% 期末考 40%	Grading	Class discussion 40% Cases 20% Final 40%
教師網頁	-		
教學內容	1. 服務的定義；服務在經濟體中所扮演的角色。 2. 服務的本質；服務策略與市場管理。 3. 服務傳送系統與管理；服務系統；服務藍圖繪製。 4. 等候線管理；等候系統的基本特性；等候線配置與規則。 5. 服務品質管理；定義服務品質；衡量服務品質。 6. 服務供應與需求管理；管理需求與供給的策略；產出管理。	Syllabus	1. Definition of service; the role of services in an Economy. 2. The nature of services; Service strategy and market position. 3. The service delivery system; service system; Service blueprinting. 4. Managing queues; Queuing systems and its essential features; Queue configuration and discipline. 5. Managing service quality; Defining service quality; Measuring service quality. 6. Managing supply and demand; Strategies for managing demand and supply; Yield management.