朝陽科技大學 095學年度第2學期教學大綱
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	1365	Course Number	1365
授課教師	何昶鴛	Instructor	HO,CHAANG IUAN
中文課名	服務業管理	Course Name	Service Industry Management
開課單位	休閒事業管理系(四日)二A	Department	
修習別	必修	Required/Elective	Required
學分數	3	Credits	3
課程目標	以系統性方式，介紹服務作業中經常面臨的管理問題以及解決方法；同時，輔以相關個案研討與問題討論，增進學生將理論應用於實務得能力。	Objectives	The focus is upon developing students skills to solve problems encountered in service industries. There is a heavy use of case analysis.
教材	服務管理，陳澤義著，華泰文化事業股份有限公司。	Teaching Materials	
成績評量方式	作業 30% 期中考 35% 期末考 35%	Grading	Homework 30% Midterm 35% Final exam 35%
教師網頁			
教學內容	1. 服務與服務業 2. 服務行爲分析 3. 服務規劃 4. 服務接觸管理 5. 服務傳送系統管理 6. 服務品質管理 7. 服務失誤管理 8. 等候線規劃與管理 9. 服務供應與需求管理	Syllabus	1. Serices and service industries 2. The nature of services 3. The service planning & design 4. The service encounter 5. The service delivery 6. The service quality managrement 7. The service failure management 7. Managing queues 9. Managing supply and demand

尊重智慧財產權，請勿非法影印。