

朝陽科技大學 096學年度第2學期教學大綱
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	1394	Course Number	1394
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B	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，作者: J. A. Fitzsimmons & M. J. Fitzsimmons，審閱:黃崇興，麥格羅希爾出版集團。	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務在經濟體中的角色 2. 服務的本質 3. 服務策略 4. 服務接觸 5. e化服務 6. 服務傳送系統管理 7. 服務品質管理 8. 服務失誤管理 9. 等候線規劃與管理 10. 服務供應與需求管理 	Syllabus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serices and service industries 2. The nature of services 3. Service strategies 4. The service encounter 5. e-services 6. The service delivery 7. The service quality managment 8. The service failure management 9. Managing queues 10. Managing supply and demand

尊重智慧財產權，請勿非法影印。