朝陽科技大學 097學年度第2學期教學大綱
Management 管理學

當期課號	1474	Course Number	1474
授課教師	鄧迺鏞	Instructor	TENG,NAI YUNG
中文課名	管理學	Course Name	Management
開課單位	休閒事業管理系(四日)一B	Department	
修習別	必修	Required/Elective	Required
學分數	3	Credits	3
課程目標	藉由課程單元主題的講授、課堂參與討論、個案研討，結合理論探討、個案分析、適當回饋，有效幫助同學瞭解管理學的內涵、原理原則，及管理實務應用。	Objectives	through topic lecturing, case stduy and proper feedback to offering students insight of various aspects of management theory and practice.
教材	服務業行銷與管理，Hakseuer, Render, Russell & Murdick原著，鄒慶士、賴逢輝譯，雙葉書廊。	Teaching Materials	
成績評量方式	個案研討 30% 期中報告 30% 期末報告 40%	Grading	Case studies 30% Midterm report 30% Final report 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.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。