朝陽科技大學 097學年度第2學期教學大綱
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	3131	Course Number	3131
授課教師	林偉專	Instructor	LIN,WEI CHUAN
中文課名	服務業管理	Course Name	Service Industry Management
開課單位	企業管理系(四進)三A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程針對服務業之管理暨實地參與學習服務作探討，課程包函學生戶外社區服務實習暨服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。經此課程的學習可使同學真正瞭解服務業管理的內容，並安排實地參與學習且導入資訊科技的運用以改善服務業之效率與效能。	Objectives	This course for the management of the service involved in learning and on-site services to probe further into the curriculum package letter outdoor student internships and community service with the definition of the nature of the service industry, customer demand for services, system design and operations management, service and location arrangement, the human services sector Resources and marketing management, service management and service lines to wait for quality management and customer satisfaction, and so on. After learning this course will enable students to truly understand the management of the service, and arrange on-site and participate in the study into the use of information technology to improve the efficiency and effectiveness of the service industry.
教材	服務管理/SERVICE MANAGEMENT 黃崇興/著 台北/智勝出版社 2004年12月28日初版	Teaching Materials	服務管理/SERVICE MANAGEMENT 黃崇興/著 台北/智勝出版社 2004年12月28日初版
成績評量方式	1-期中考佔-30% 2-期末考佔-30% 3-平時課堂參與討論.報告-佔40%	Grading	1- mid-exam (30%). 2-final-exam (30%) 3- Participate in class discussion and report(40%)
教師網頁			
教學內容	第一篇 瞭解服務 　第一章 服務在一個經濟中的角色 　第二章 服務的本質 　第三章 服務策略 第二篇 設計服務 　第四章 新服務開發 　第五章 服務接觸 　第六章 服務品質 　第七章 E化服務 　第八章 服務設施地點 　第九章 支援的設施 第三篇 管理服務營運 　第十章 管理供給與需求 　第十一章管理服務供應關係 第四篇 邁向世界級服務 　第十二章 生產力與品質改善 　第十三章 服務的成長與全球化	Syllabus	Part One Understanding Services *Chapter1：The Role of Services in an Economy *Chapter2: The Nature of Services *Chapter3：Service Strategy Part Two Designing The Service Enterprise *Chapter4：New Service Development *Chapter5：Service Encounter *Chapter6：Service Quality *Chapter7：E- Service *Chapter8：Service Facility Location *Chapter9：The Supporting Facility Part Three Managing Service Operations *Chapter10：Managing Supply and Demand *Chapter11：Managine Service Supply Relationships Part Four Toward World-Class Service *Chapter12：Productivity and Quality

			Improvement *Chapter13：Growth and Globalization of Services

尊重智慧財產權，請勿非法影印。