

朝陽科技大學 098學年度第1學期教學大綱
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	3248	Course Number	3248
授課教師	田惠華	Instructor	TIEN,HUI HUA
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(四進)三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	主要： 1、服務行銷與管理第二版，鄭紹成，雙葉書廊。 2、服務業行銷與管理，楊東震、羅玗瑜譯，雙葉書廊（Principles of Service Marketing and Management (2E)） 輔助： 1、服務品質管理，林澄燦，品度出版社 2、服務業管理，張健豪、遠淑娟著，揚智文化	Teaching Materials	
成績評量方式	期中、期末考：各30% 課堂討論：20% 作業：20%	Grading	Midterm & Final Examination:30% each Homework:20% Discussion & Performance of Class:20%
教師網頁	-		
教學內容	一、了解服務業 二、服務業顧客 三、服務業行銷策略 四、服務傳遞 五、整合行銷運作及人力資源 六、個案研討	Syllabus	1.UNDERSTANDING SERVICES. 2.THE SERVICE CUSTOMER. 3.SERVICE MARKETING STRATEGY. 4.SERVICE DELIVERY ISSUES. 5.INTEGRATING MARKET OPERATIONS, AND HUMAN RESOURCES. 6.Leadership.Cases.Glossary.Index.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。