

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

當期課號	7588	Course Number	7588
授課教師	賴志松	Instructor	LAI,CHIH SUNG
中文課名	服務業經營管理	Course Name	Service Industry Operation Management
開課單位	企業管理系碩士在職專班二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程針對服務業管理作深入的研究與探討。研究服務業管理之相關主題，如顧客需求與滿意、成功企業之組織文化、人力資源管理、行銷管理、服務品質管理、資訊科技於服務業的應用等。藉由此課程的學習可建立學生對於服務業之正確觀念與提升學生對服務業相關研究之能力。	Objectives	The objective of this course is to study and research the service industry management, including following related topics, customer demand and satisfaction, organization culture of successful business, human resource management, marketing management, service quality management, information technology on service industry application and so on. The student will build the corrective concepts of service industry and increase their research ability in service industry by this course learning.
教材	服務業管理，張健豪、袁淑娟，揚智，2002 隨堂個案教材	Teaching Materials	服務業管理，張健豪、袁淑娟，揚智，2002 隨堂個案教材
成績評量方式	平時成績（含課堂參與及指定作業）20% 分組報告 20% 期中考 30% 期末考 30%	Grading	Class Participation & Individual Assignments 20% Group Project and Presentation 20% Midterm Exam. 30% Final Exam. 30%
教師網頁	-		
教學內容	服務業的範圍與種類 服務業的特性與組成要素 服務系統與服務互動模型 服務者與消費者的互動知覺 消費者的消費心理認知 服務互動中的慣性思惟 品質沿革與品質模型 品質系統與品質種類 品質成本與品質衡量 管理機能與運作機能 服務需求管理 企業爭取消費者認同 顧客滿意與員工滿意 顧客抱怨與顧客不抱怨 品牌忠誠與企業獲利	Syllabus	scope of sevice industry characteristic of sevice industry interaction of sevice system interaction perceptionbetween sevice provider and consumer quality model quality system satisfaction complaint loyalty

尊重智慧財產權，請勿非法影印。