# 朝陽科技大學 098學年度第2學期教學大綱
# Service Industry Management 服務業管理

| | | | |
|---|---|---|---|
| 當期課號 | 1535 | Course Number | 1535 |
| 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，陳澤義著，華泰書局。 | Teaching Materials | Service Management |
| 成績評量方式 | 作業與個案研討 40%<br>期中考 30%<br>期末考 30% | Grading | Homework & case studies 40%<br>Midterm 30%<br>Final exam 30% |
| 教師網頁 | - | | |
| 教學內容 | 1. 服務與服務業<br>2. 服務行爲分析<br>3. 知覺風險<br>4. 服務品質管理<br>5. 服務失誤管理<br>6. 服務藍圖<br>7. 等候線規劃與管理<br>8. 服務供應與需求管理 | Syllabus | 1. Serices and service industries<br>2. The nature of services<br>3. Perception risk<br>4. Service squality management<br>5. The service failure management<br>6. Service blueprint<br>7. Managing queues<br>8. Managing supply and demand |

尊重智慧財產權，請勿非法影印。