朝陽科技大學 099學年度第2學期教學大綱
Service Industry Management 服務業管理

當期課號	1368	Course Number	1368
授課教師	吳桂桂	Instructor	WU,KUEI KUEI
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	曾光華，服務業行銷與管理：品質提昇與價值創造，二版，前程文化事業，2009年7月。	Teaching Materials	K. F. Cheng，Services Marketing and Management: Quality Enhancement and Value Creation, 2th edition, Future Career Publishing Co., Ltd.，2009.
成績評量方式	平時成績：40%（包含課程參與程度與出席狀況） 期中考：30% 期末報告：30%	Grading	Presence and participation:40% Mid-term examination:30%, Final Report:30%
教師網頁			
教學內容	本課程的目標在於有系統地探討服務業行銷與管理的理論與應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的實務價值，藉以提升同學對服務業行銷議題的興趣，並培養同學分析與解決服務業行銷與管理問題的能力。	Syllabus	The course is to discuss the theories and applications of services marketing and management systematically. Through the analysis of key concepts and real cases around the world, the course intends to stimulate students' interests towards services marketing and cultivate students' ability to analyze and solve services marketing problems

尊重智慧財產權，請勿非法影印。