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	1380	Course Number	1380
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 30% 期中考 25% 期末考 25% 作業口頭報告 10% 出席率 10%	Grading	Homework & case studies 30% Midterm 25% Final exam 25% Oral report 10% Participation 10%
教師網頁			
教學內容	1. 服務與服務業 2. 服務行爲分析 3. 知覺風險 4. 服務品質管理 5. 服務失誤管理 6. 服務藍圖 7. 等候線規劃與管理 8. 服務供應與需求管理	Syllabus	1. Serices and service industries 2. The nature of services 3. Perception risk 4. Service squality management 5. The service failure management 6. Service blueprint 7. Managing queues 8. Managing supply and demand

尊重智慧財產權，請勿非法影印。