

朝陽科技大學  
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	3052	中文科名	服務業管理
授課教師	謝宗樺	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制2年級 B班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

**本課程培養學生下列知識：**

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的能力。

- 1.瞭解服務業的產品、消費者和市場
- 2.設計服務
- 3.設計與管理服務介面
- 4.執行服務管理策略

The focus is upon developing students' skills to solve problems encountered in service industries. There is a heavy use of case analysis.

**每週授課主題**

- 第01週：管理的本質
- 第02週：管理的本質與環境
- 第03週：管理的環境
- 第04週：管理的倫理
- 第05週：管理的倫理
- 第06週：管理決策方法
- 第07週：管理規劃工具
- 第08週：組織的組成方式
- 第09週：期中考試
- 第10週：現代化的組織設計
- 第11週：組織文化
- 第12週：激勵
- 第13週：溝通
- 第14週：領導
- 第15週：管理的控制
- 第16週：衝突的管理
- 第17週：期末考試
- 第18週：線上同步教學

**成績及評量方式**

- 平時作業及出席狀況：25%
- 期中考試成績：25%
- 分組報告成績：20%
- 期末考試成績：30%

**證照、國家考試及競賽關係**

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

**主要教材**

- 1.服務行銷林建煌華泰文化978-957-43-8911-7(教科書)
- 2.服務業管理朱正浩華格納978-986-362-507-0(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

**建議先修課程**

本課程無建議先修課程

**教師資料**

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~dhheish/>

E-Mail : dhheish@cyut.edu.tw  
Office Hour :  
分機:3126

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。