

重新查詢

友善列印

0981學期 課程基本資料

系所 / 年級	國企系進修學士班 4年級	課號 / 班別	91B00009 / A
學分數	3學分	選 / 必修	選修
科目中文名稱	服務業管理	科目英文名稱	Service management
主要授課老師	鍾仁宗	開課期間	一學年之上學期
人數上限	32 人	已選人數	32人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / L008 / 星期2第10節
第1週 / 第18週 / L008 / 星期2第11節
第1週 / 第18週 / L008 / 星期2第12節

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。

教學綱要

一、教學目標(Objective) 探討服務的由來及服務的各階段內涵,其間加入了影響服務品質的人力資源因素和人類本能弱點探討,期使學生瞭解服務業管理的最終目的.

二、先修科目(Pre Course) 無

三、教材內容(Outline) 第一篇 服務業概說 第二篇 服務心理 第三篇 服務品質 第四篇 服務管理 第五篇 顧客服務

四、教學方式(Teaching Method) 課堂講授 個案研討 分組報告

五、參考書目(Reference) 服務業管理
張健豪及袁淑娟著
揚智出版社

六、教學進度(Syllabi) 2009/9/15 服務業管理概論

七、評量方式(Evaluation) 期中報告 期末報告

八、講義位址(<http://>)

重新查詢

課程查系統 Viewable With Any Browser & 1024 x 768 Resolution

亞洲大學 41354 台中市霧峰區柳豐路500號 TEL: 886 + (0)4 + 2332-3456 FAX: 886 + (0)4 + 2331-6699 © Asia University, Taiwan