

《単位互換提供科目詳細（シラバス）》

* 科目 No. 2109

科目概要記入欄

1. 開設大学名	広島大学		科目開講 キャンパス	東千田キャンパス		
2. 科目名	正式科目名	経営管理論 1			クラス名	
	副題				配当年次	2 年次
	旧科目名					
	学問分野	番号	24	名称	商学・経営学	
	サテライトで開講される科目の科目群			A 群	B 群	
3. 担当教員名	陳 俊 甫					
4. 単位数	2 単位		5. 開講学期	前期		
6. 開講期間 曜日・時間	29 年 4 月 11 日（火）～29 年 8 月 1 日（火） 火曜日 19：40～21：10					
個別開講日	1 回目 4/11	2 回目 4/18	3 回目 4/25	4 回目 5/9	5 回目 5/16	6 回目 5/23
	7 回目 5/30	8 回目 6/ 6	9 回目 6/13	10 回目 6/20	11 回目 6/27	12 回目 7/ 4
	13 回目 7/11	14 回目 7/18	15 回目 7/25	試験日 8/ 1		
7. 基礎知識の有無	「基礎知識を必要としない科目」					
8. 募集人数 (総授業定員)	5 人 (人)		9. 定員超過時の 選考方法	書類選考		
10. 科目内容・ 授業計画	<p>本科目は、サービス業にかかわるマネジメントの基本概念や理論を中心に学習していく。具体的には Zeithaml らのテキストに基づいて授業を進める予定であるが、授業の進捗状況によって、各回の扱う内容は変更となる場合がある。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. イントロダクション 2. サービスの定義と特性 3. サービスに対する顧客の期待 4. サービスに対する顧客の知覚 5. 顧客とのリレーションシップ 6. サービス・リカバリー 7. サービス・イノベーションとサービス設計 8. サービススケープ 9. サービス・プロセスにおける従業員の役割 10. サービス・プロセスにおける顧客の役割 11. 需要とキャパシティのマネジメント 12. サービスの価額設定 13. サービスの生産性 14. サービスの国際化 15. 全体のレビューとまとめ 					
11. 試験・評価方法	期末テスト（約 80%）、平常点（約 20%）					
12. 別途負担費用	なし					
13. その他特記事項	特になし					
14. サテライト科目の 社会人受講について	科目等履修生（単位付与）として受け入れ			可	否	
	聴講生（単位認定不要）として受け入れ			可	否	