

《単位互換提供科目詳細（シラバス）》

* 科目 No.

2112

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
					受入学年	
	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	2019 年 4 月 12 日（金）～ 2019 年 8 月 2 日（金） 金曜日 19：40 ～ 21：10					
個別開講日	1 回目 4/12	2 回目 4/19	3 回目 4/26	4 回目 5/10	5 回目 5/17	6 回目 5/24
	7 回目 5/31	8 回目 6/7	9 回目 6/14	10 回目 6/21	11 回目 6/28	12 回目 7/5
	13 回目 7/12	14 回目 7/19	15 回目 7/26	16 回目 /	試験日	8/2
7. 基礎知識の有無	1. 「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	本科目は、サービスに関連する基礎的な管理論の解説を行う。サービス経営の包括的イメージを提供し、それに関連する基本概念、分析手法、ロジックなどの解説を通して、サービス経営の基本的な考え方、サービス業と製造業の違い、および顧客中心の理念の重要性に関する理解の深化を図る。 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 〈履修者の理解度と授業進捗により、各回の内容を変更する可能性がある〉					
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	特になし					
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