

南台科技大學 101 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	服務管理
課程編碼	B0D24101
系所代碼	0B
開課班級	四技休閒三乙
開課教師	張婷玥
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	一 5 6 教室 T0506
必選修	必修
課程概述	台灣的服務業佔全國經濟的比重愈來愈大，到 2007 年底為止，服務業的產值佔國內生產毛額 70% 以上，服務業的就業人口也佔總就業人口的 58% 以上，因此服務業的經營管理更顯得重要。本課程著眼於介紹服務管理的原理，從而討論服務管理於休閒產業之實務議題。
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明與討論服務的本質與特性。 2. 介紹服務品質、服務業的消費者行為、服務業顧客關係、服務設計、服務創新、服務傳遞等相關議題。 3. 討論服務管理之實務個案。
課程大綱	服務概論 服務品質的缺口模型 服務業的消費者行為 顧客的服務期望與認知 透過研究傾聽顧客 建立顧客關係 服務補救 服務發展與設計 顧客定義的服務標準 實體表徵與服務設施 服務傳遞與執行
英文大綱	Introduction Gap model of service quality Consumer behavior for service industries Customer evaluation and perception of service Marketing Research for service industries Customer relationship Service recovery Service development and design Service standard defined by customers

	Physical evidence and service surroundings Service delivery
教學方式	
評量方法	
指定用書	服務業行銷與管理
參考書籍	1. 周逸衡，凌儀玲 譯 (2007)，服務業行銷，台北：華泰，六版。 2. 黃鵬飛 譯 (2008)，服務行銷，台北：華泰，四版。 3. 陳澤義 (2010)，服務管理，台北：華泰，三版。
先修科目	無
教學資源	
注意事項	1. 請經常留意 My 數位學習之課程訊息。 2. 出席率與上課態度為本課程之重要成績評核項目。
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	