

# 南台科技大學 103 學年度第 2 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   | 四技休閒三甲   |
| 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 T0510   |
| 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"> <li>1. 說明與討論服務的本質與特性。</li> <li>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。</li> <li>3. 討論服務管理之實務個案。</li> </ol>   |
| 課程大綱   | 服務概論<br>服務品質的缺口模型<br>服務業的消費者行為<br>顧客的服務期望與認知<br>透過研究傾聽顧客<br>建立顧客關係<br>服務補救<br>服務發展與設計<br>顧客定義的服務標準<br>實體表徵與服務設施<br>服務傳遞與執行   |
| 英文大綱   | Introduction<br>Gap model of service quality<br>Consumer behavior for service industries<br>Customer evaluation and perception of service<br>Marketing Research for service industries<br>Customer relationship<br>Service recovery<br>Service development and design<br>Service standard defined by customers |

|        |   |
|--------|---|
|        | Physical evidence and service surroundings<br>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。<br>2. 黃鵬飛 譯 (2008)，服務行銷，台北：華泰，四版。<br>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。<br>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 |   |