

## 南台科技大學 103 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	服務品質管理
課程編碼	MOD12601
系所代碼	0M
開課班級	四技餐旅三甲
開課教師	梁仲正
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	二 6 7 教室 T0303
必選修	必修
課程概述	本課程的目標在於有系統地探討服務品質管理的理論與應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的實務價值，藉以提升同學對服務品質議題的興趣，並培養同學分析與解決服務設計與管理問題的能力
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具備服務品質管理與行銷的相關理論與知識。</li> <li>2.熟悉顧客服務與行銷的技巧。</li> <li>3.瞭解服務品質管理在觀光服務業的重要性。</li> </ol>
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.服務業的重要性與服務的特性</li> <li>2.服務的特性與類型</li> <li>3.服務的組成、定位與創新</li> <li>4.服務實體環境</li> <li>5.服務人員的角色與重要性</li> <li>6.服務流程與供需管理</li> <li>7.服務失誤與服務補救</li> <li>8.顧客知覺價值、服務品質、顧客滿意度</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Importance and Environmental Factors of Services</li> <li>2.Characteristics and Classification of Services</li> <li>3.Service Structure, Positioning, and Innovation</li> <li>4.Service Physical Environment</li> <li>5.Importance of Service Personnel</li> <li>6.Service Process and Supply-Demand Management</li> <li>7.Service Failure vs. Service Recovery</li> <li>8.Customer Perceived Value, Service Quality, and Customer Satisfaction</li> </ol>
教學方式	
評量方法	
指定用書	老師編製中英文講義

參考書籍	1. Services Marketing: People, Technology, Strategy, . 2. 曾光華，服務業行銷與管理，前程出版，2 版。 3. 蘇衍綸，餐旅業服務品質管理，華格那。
先修科目	無
教學資源	
注意事項	<p>1:平時成績包括 1-3 次不定期小考、課堂參與討論、及上課態度 (包括手機鈴響、上課睡覺及講話等影響上課秩序行為)。cell phone 請轉震動, 上課中有任何問題歡迎隨時提問,欲上化妝室毋須請示自行前往</p> <p>註 2：期末報告以 3 人一組為限，最遲請於 3/12 前繳交分組名單(包括組員及組長)及報告之名單，若有重複已先繳交者為優先，報告包含內容詳見如下說明，若有不清楚之地方請詢問任課老師。</p> <p>註 3：上課前請先做好預習之工作，上課中間將會有問題提問與討論，若表現不佳將會影響成績。</p> <p>註 4: 請準時上課，遲到超過 15 分鐘以上者視同曠課。因故缺席者請當日或 24 小時之內以 EMAIL 或電話連絡老師。</p>
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	