

南臺科技大學 104 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	服務品質實務
課程編碼	70D24I01
系所代碼	07
開課班級	二技企管四甲 四技企電四甲四技企管四甲四技企管四乙
開課教師	林育德
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	五 2 3 4 教室 N502
必選修	管制選修
課程概述	透過整合與服務品質相關之實務課程，使學生了解由經營理念落實到日常管理之實務作法，並讓學生能了解及分析現今傳統產業、觀光相關產業所處的環境與趨勢，以加強學生職場能力。
課程目標	
課程大綱	服務品質提升與稽核 顧客滿意經營策略 顧客抱怨處理 服務創新管理 顧客關係管理 服務品質－經營管理實務 服務品質－觀光產業 觀光相關產業之特性與實務 觀光發展與需求動機 觀光業的銷售通路與實務 服務品質－遊程設計與行銷 團體旅遊實務-訂房、機票、簽證 旅館的組織與分類 服務品質－客房管理實務 服務品質－傳產經營與市場規劃 府城文化觀光產業 服務品質－實務觀摩
英文大綱	
教學方式	
評量方法	
指定用書	教師自編講義
參考書籍	
先修科目	

教學資源	
注意事項	
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	