

# 南臺科技大學 104 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	服務品質管理
課程編碼	MOD12601
系所代碼	0M
開課班級	四技餐旅三乙
開課教師	余梅香
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	二 3 4 教室 T0407
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	

參考書籍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾光華，服務業行銷與管理，前程出版。</li> <li>2. Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2004), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5th. ed., Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.</li> <li>3. 鄭紹成，服務業管理:掌握大趨勢，華立圖書。</li> </ol>
先修科目	無
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	