

南臺科技大學 105 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	服務管理
課程編碼	B0N04101
系所代碼	0B
開課班級	夜四技休閒三甲
開課教師	張璟玟
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	二 13 14 教室 T0510
必選修	選修
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	
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	
教學方式	
評量方法	
指定用書	
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	

