

南臺科技大學 106 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	B0N04102
課程中文名稱	服務管理
課程英文名稱	Service Quality Management in the Leisure Industry
學分數	2.0
必選修	選修
開課班級	夜四技休閒四丙
任課教師	張璟玟
上課教室(時間)	週四第 13 節(T0508) 週四第 14 節(T0508)
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
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。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.能了解服務管理的基本學理與相關議題，--，1 休閒專業知識 2.能利用電腦文書軟體進行個案報告，--，3 電腦使用能力 3.能應用服務管理之專業知識於休閒實務個案，--，4 綜合知識運用 4.能針對休閒實務個案提出解說與報告，--，7 解說與意見表達
中文課程大綱	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/日文課程大綱	
課程進度表	
教學方式與評量方法	<p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>能了解服務管理的基本學理與相關議題，--，--</p> <p>能利用電腦文書軟體進行個案報告，--，--</p> <p>能應用服務管理之專業知識於休閒實務個案，--，--</p> <p>能針對休閒實務個案提出解說與報告，--，--</p>
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	