

南臺科技大學 106 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	M0D12601
課程中文名稱	服務品質管理
課程英文名稱	Service Quality Management
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	四技餐旅三乙
任課教師	余梅香
上課教室(時間)	週一第 3 節(W0401) 週一第 4 節(W0401)
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	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
先修科目或預備能力	無
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.具備服務管理與行銷的相關理論與知識，--，9 基礎餐旅知識 2.熟悉顧客服務與行銷的技巧，--，15 商業管理知能 3.分析與設計服務之流程，--，10 基礎餐旅技能 4.解決服務問題之能力，--，4 主動解決問題
中文課程大綱	1.服務業的重要性與服務的特性 2.服務的特性與類型 3.服務的組成、定位與創新 4.服務實體環境 5.服務人員的角色與重要性 6.服務流程與供需管理 7.服務失誤與服務補救 8.顧客知覺價值、服務品質、顧客滿意度
英/日文課程大綱	1.Importance and Environmental Factors of Services 2.Characteristics and Classification of Services

	3.Service Structure, Positioning, and Innovation 4.Service Physical Environment 5.Importance of Service Personnel 6.Service Process and Supply-Demand Management 7.Service Failure vs. Service Recovery 8.Customer Perceived Value, Service Quality, and Customer Satisfaction
課程進度表	週次 日期 主題 一 9/18 課程內容介紹 二 9/25 服務的類型與服務的特性 三 9/30 核心服務與附屬要素 四 10/2 服務流程、服務藍圖 五 10/16 服務供需管理 六 10/23 服務實體環境 七 10/30 衡量服務品質 八 11/6 衡量服務品質 九 11/13 期中考 十 11/20 服務人員的角色與重要性 十一 11/27 神秘客稽核 十二 12/4 神秘客稽核 十三 12/11 服務失誤與服務補救 十四 12/18 服務個案報告 十五 12/25 服務個案報告 十六 1/1 元旦放假 十七 1/8 服務個案報告 十八 1/15 期末考
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 具備服務管理與行銷的相關理論與知識，課堂講授，筆試 熟悉顧客服務與行銷的技巧，分組討論參觀實習，日常表現 分析與設計服務之流程，分組討論，作業 解決服務問題之能力，分組討論，口頭報告
指定用書	書名： 作者： 書局： 年份： ISBN： 版本：
參考書籍	1. 曾光華，服務業行銷與管理，前程出版。

	<p>2. Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5th. ed., Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.</p> <p>3. 鄭紹成，服務業管理:掌握大趨勢，華立圖書。</p>
教學軟體	
課程規範	