

# 南臺科技大學 106 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	MOP00S01
課程中文名稱	服務品質管理(與夜四技餐旅四甲合開)W0507
課程英文名稱	Service Quality Management
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	專四技餐旅四甲
任課教師	高芷涵
上課教室(時間)	週二第 13 節() 週二第 14 節()
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	<p>※編號 , 中文課程學習目標 , 英文課程學習目標 , 對應系指標</p> <hr/> <p>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</p>
中文課程大綱	<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/日文課程大綱	<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> </ol>

	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	1.服務業的概念 2.服務的本質 3.服務品質管理：概念模式 4.國慶日放假 5.服務品質的衡量工具 6.服務定位 7.服務接觸 8.服務失誤與服務補救（一） 9.期中考 10.服務失誤與服務補救（二） 11.服務策略 12.服務過程管理 13.服務品質設計 14.服務品質的改善作法 15.顧客滿意管理 16.顧客關係開發與管理 17.服務管理職能 18.期末考
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> <hr/> <p>具備服務管理與行銷的相關理論與知識，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試            熟悉顧客服務與行銷的技巧，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試            分析與設計服務之流程，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試            解決服務問題之能力，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試</p>
指定用書	書名：服務品質管理 作者：吳勉勤 書局：華立圖書 年份：2017 ISBN：978-957-784-688-4 版本：二版
參考書籍	
教學軟體	

