

南臺科技大學 106 學年度第 2 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	四技餐旅三甲
任課教師	毛佩娟
上課教室(時間)	週二第 1 節(W0401) 週二第 2 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

	<p>3.Service Structure, Positioning, and Innovation</p> <p>4.Service Physical Environment</p> <p>5.Importance of Service Personnel</p> <p>6.Service Process and Supply-Demand Management</p> <p>7.Service Failure vs. Service Recovery</p> <p>8.Customer Perceived Value, Service Quality, and Customer Satisfaction</p>
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>具備服務管理與行銷的相關理論與知識，--，--</p> <p>熟悉顧客服務與行銷的技巧，--，--</p> <p>分析與設計服務之流程，--，--</p> <p>解決服務問題之能力，--，--</p>
指定用書	<p>書名：</p> <p>作者：</p> <p>書局：</p> <p>年份：</p> <p>ISBN：</p> <p>版本：</p>
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	