

南臺科技大學 107 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	70D24I01
課程中文名稱	服務品質實務
課程英文名稱	Service Quality Practice
學分數	3.0
必選修	管制選修
開課班級	二技企管四甲 四技企電四甲四技企管四甲四技企管四乙
任課教師	林義旭
上課教室(時間)	週三第 5 節(N502) 週三第 6 節(N502) 週三第 7 節(N502)
課程時數	3
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	透過整合與服務品質相關之實務課程，使學生了解由經營理念落實到日常管理之實務作法，並讓學生能了解及分析現今傳統產業、觀光相關產業所處的環境與趨勢，以加強學生職場能力。
先修科目或預備能力	
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> <p>-----</p> <p>1.能有效辨識服務品質問題，To be able to identify the appropriate service quality problem.，3 行銷與業務知識</p> <p>2.能應用服務藍圖方法，分析服務流程問題，To be able to analyze service process problem using blueprint method.，6 創新與解決問題能力</p> <p>3.能瞭解並詮釋顧客需求，To be able to understand and interpret customer needs.，12 表達與溝通</p> <p>4.能體認團隊合作對於服務的重要性，To be able to recognize the importance teamwork in service.，13 工作態度與團隊合作</p>
中文課程大綱	服務品質提升與稽核 顧客滿意經營策略 顧客抱怨處理 服務創新管理 顧客關係管理 服務品質－經營管理實務

	服務品質－觀光產業 觀光相關產業之特性與實務 觀光發展與需求動機 觀光業的銷售通路與實務 服務品質－遊程設計與行銷 團體旅遊實務-訂房、機票、簽證 旅館的組織與分類 服務品質－客房管理實務 服務品質－傳產經營與市場規劃 府城文化觀光產業 服務品質－實務觀摩
英/日文課程大綱	
課程進度表	
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 能有效辨識服務品質問題，--，-- 能應用服務藍圖方法，分析服務流程問題，--，-- 能瞭解並詮釋顧客需求，--，-- 能體認團隊合作對於服務的重要性，--，--
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	