

# 南臺科技大學 107 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)	週四第 8 節(W0509) 週四第 9 節(W0509)
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>週次</th> <th>日期</th> <th>主題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>一</td><td>9/13</td><td>課程內容介紹</td></tr> <tr><td>二</td><td>9/20</td><td>服務的類型與服務的特性</td></tr> <tr><td>三</td><td>9/27</td><td>核心服務與附屬要素</td></tr> <tr><td>四</td><td>10/4</td><td>衡量服務品質</td></tr> <tr><td>五</td><td>10/11</td><td>衡量服務品質</td></tr> <tr><td>六</td><td>10/18</td><td>服務流程、服務藍圖</td></tr> <tr><td>七</td><td>10/25</td><td>服務供需管理</td></tr> <tr><td>八</td><td>11/1</td><td>服務實體環境</td></tr> <tr><td>九</td><td>11/8</td><td>期中考</td></tr> <tr><td>十</td><td>11/15</td><td>服務人員的角色與重要性</td></tr> <tr><td>十一</td><td>11/22</td><td>神秘客稽核</td></tr> <tr><td>十二</td><td>11/29</td><td>神秘客稽核</td></tr> <tr><td>十三</td><td>12/6</td><td>服務失誤與服務補救</td></tr> <tr><td>十四</td><td>12/13</td><td>服務失誤與服務補救</td></tr> <tr><td>十五</td><td>12/20</td><td>服務個案報告</td></tr> <tr><td>十六</td><td>12/27</td><td>服務個案報告</td></tr> <tr><td>十七</td><td>1/3</td><td>服務個案報告</td></tr> <tr><td>十八</td><td>1/10</td><td>期末考</td></tr> </tbody> </table>	週次	日期	主題	一	9/13	課程內容介紹	二	9/20	服務的類型與服務的特性	三	9/27	核心服務與附屬要素	四	10/4	衡量服務品質	五	10/11	衡量服務品質	六	10/18	服務流程、服務藍圖	七	10/25	服務供需管理	八	11/1	服務實體環境	九	11/8	期中考	十	11/15	服務人員的角色與重要性	十一	11/22	神秘客稽核	十二	11/29	神秘客稽核	十三	12/6	服務失誤與服務補救	十四	12/13	服務失誤與服務補救	十五	12/20	服務個案報告	十六	12/27	服務個案報告	十七	1/3	服務個案報告	十八	1/10	期末考
週次	日期	主題																																																								
一	9/13	課程內容介紹																																																								
二	9/20	服務的類型與服務的特性																																																								
三	9/27	核心服務與附屬要素																																																								
四	10/4	衡量服務品質																																																								
五	10/11	衡量服務品質																																																								
六	10/18	服務流程、服務藍圖																																																								
七	10/25	服務供需管理																																																								
八	11/1	服務實體環境																																																								
九	11/8	期中考																																																								
十	11/15	服務人員的角色與重要性																																																								
十一	11/22	神秘客稽核																																																								
十二	11/29	神秘客稽核																																																								
十三	12/6	服務失誤與服務補救																																																								
十四	12/13	服務失誤與服務補救																																																								
十五	12/20	服務個案報告																																																								
十六	12/27	服務個案報告																																																								
十七	1/3	服務個案報告																																																								
十八	1/10	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> <p>-----</p> <p>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</p>																																																									
指定用書	<p>書名：上課講義</p> <p>作者：</p> <p>書局：</p> <p>年份：</p> <p>ISBN：</p> <p>版本：</p>																																																									
參考書籍	<p>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. 3. 鄭紹成，服務業管理:掌握大趨勢，華立圖書。
教學軟體	
課程規範	