

南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	B0N03703
課程中文名稱	服務管理
課程英文名稱	Service Management
學分數	3.0
必選修	選修
開課班級	夜四技休閒三甲
任課教師	蔡龍奇
上課教室(時間)	週四第 12 節(W0606) 週四第 13 節(W0606) 週四第 14 節(W0606)
課程時數	3
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	英語
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	本課程著眼於介紹服務管理的原理，從而討論服務管理於休閒產業之實務議題。
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.介紹服務管理的原理，--，1 休閒專業知識</p> <p>2. 服務品質的缺口模型 ，--，2 專業技能</p> <p>3.服務業的消費者行為 ，--，4 綜合知識運用</p> <p>4.顧客的服務期望與認知 ，--，1 休閒專業知識</p>
中文課程大綱	服務概論 服務品質的缺口模型 服務業的消費者行為 顧客的服務期望與認知 透過研究傾聽顧客 建立顧客關係 服務補救

	<p>服務發展與設計 顧客定義的服務標準 實體表徵與服務設施 服務傳遞與執行</p>
英/日文課程大綱	<p>Introduction Gap model of service quality Consumer behavior for service industries Customer evaluation and perception of service Marketing Research for service industries Customer relationship Service recovery Service development and design Service standard defined by customers Physical evidence and service surroundings Service delivery</p>
課程進度表	<p>週次 項目或單元 教材綱要或內容</p> <p>1 第一章 顧客服務 1 2 第一章 顧客服務 2 3 第二章 服務業顧客知覺價值、滿意度與忠誠度 4 第三章 服務品質管理 1 5 第三章 服務品質管理 2 6 第四章 觀光休閒業相關的顧客服務 1 7 第四章 觀光休閒業相關的顧客服務 2 8 第五章 餐飲業相關的顧客服務 9 期中考週 期中考試 10 第六章 旅館業相關的顧客服務 1 11 第六章 旅館業相關的顧客服務 2 12 第七章 航空運輸業相關的顧客服務 13 第八章 服務研究與工具 1 14 第八章 服務研究與工具 2 15 第九章 服務之策略規劃 1 16 第九章 服務之策略規劃 2 17 第十章 建立服務形象 18 期末考週 期末考試</p>
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>介紹服務管理的原理，課堂講授，筆試筆試</p> <p>服務品質的缺口模型 ，課堂講授，筆試</p>

	<p>服務業的消費者行為 ， 課堂講授 ， 筆試</p> <p>顧客的服務期望與認知 ， 課堂講授 ， 筆試</p>
指定用書	<p>書名：觀光餐旅服務業管理 作者：萬能科技大學觀光餐旅學院 書局：華立圖書 年份：2017 ISBN： 版本：二版一刷</p>
參考書籍	教師自編教材
教學軟體	ppt
課程規範	請學生隨時提出問題。