

南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

| | |
|----------------|---|
| 課程代碼 | MOM00701 |
| 課程中文名稱 | 餐旅服務品質管理研究 |
| 課程英文名稱 | Advanced Quality Management in the Hospitality Management |
| 學分數 | 3.0 |
| 必選修 | 選修 |
| 開課班級 | 碩研餐旅一甲 |
| 任課教師 | 鄭淑勻 毛佩娟 |
| 上課教室(時間) | 週三第 1 節(T0308) 週四第 8 節(T0402) 週四第 9 節(T0402) |
| 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 | 使修讀學生瞭解餐旅相關產業之服務業管理研究之理論與應用，並透過課程教導、分組討論、專題研討等教學方式加深修讀學生對餐旅之服務業管理研究的認識。 |
| 先修科目或預備能力 | 餐旅服務品質管理課程 |
| 課程學習目標與核心能力之對應 | |
| 中文課程大綱 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 課程簡介 2. 餐旅服務業特性 3. 餐旅服務人員、流程與實體環境對服務品質的影響 4. 了解服務接觸在餐旅業扮演角色的重要性 5. 服務品質、顧客滿意度與價值之關聯 6. 找出餐旅企業隱藏的優勢 7. 服務品質持續改善之旅 8. 服務失誤與服務補救 9. 跨文化服務品質相關議題 10. 服務品質之未來挑戰 11. 服務品質相關論文討論與報告 |
| 英/日文課程大綱 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Course orientation and assessment weighting 2. Concept and Unique Characteristics of Hospitality Services |

| | |
|-----------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. The impact of People, Process and Physical Evidence on Hospitality Service Quality 4. Understanding the Role of Service Encounter in Hospitality Services 5. Service Quality, Customer Satisfaction and Value: An examination of their relationship 6. Competitive Advantages of Service Quality in Hospitality / Approaches to Enhance Service Quality Orientation: The Role of the Public Sector 7. Service Quality Monitoring and Feedback Systems / Measuring Service Quality and Customer Satisfaction 8. Managing Service Failure through Recovery 9. Cross-Cultural Issue in Service Quality 10. Delivering on Service: What are the Questions and Challenge for Tomorrow's Virtual University? 11. Article Critique |
| 課程進度表 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Course orientation and assessment weighting 2. 服務的特性、模式與產品 4. 品質和服務品質管理 5. 服務管理與服務品質 6. 服務管理與服務品質 7. 政府、機構與服務員工對服務品質的責任 8. 政府、機構與服務員工對服務品質的責任 9. Midterm 10. 服務品質的度量方法、模式及量表 11.服務品質缺口與服務失誤 12. 服務品質缺口與服務失誤 13.服務失誤 14. 滿意度的理論及模式 15. 跨文化議題探討 16. Presentation 17. Presentation 18. Presentation |
| 教學方式與評量方法 | |
| 指定用書 | <p>書名：服務品質管理 作者：陳思倫 書局：前程 年份：2011 ISBN：978-986-7239-54-9 版本：1 版</p> |
| 參考書籍 | <ul style="list-style-type: none"> • Williams, C. and Buswell, J., 2003, Service Quality in Leisure and Tourism, CABI Publishing. (桂魯) 02-2272-7543 |

| | |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • J.H. King and R.F. Cichy, 2008, <i>Managing for Quality in the Hospitality Industry</i>(桂魯) 02-2272-7543 • Kandampully, J., Mok, C. and Sparks, B., 2001, <i>Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure</i>, The Haworth Hospitality Press. (品度) ※ 討論書籍:百億打造的十堂服務課：麗思·卡爾頓飯店讓客人「感動」的不傳之祕, 2009, 作者:高野登/漫遊者文化 • 其他雜誌及期刊論文選讀 (天下、遠見或其他期刊及學報) |
| 教學軟體 | 電腦 |
| 課程規範 | <p>1-請準時上課</p> <p>2-作業請按時繳交不接受遲交作業</p> |