

南臺科技大學 108 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	B0N03701
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	吳靜怡
上課教室(時間)	週四第 12 節(T0505) 週四第 13 節(T0505) 週四第 14 節(T0505)
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	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

	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
英/日文課程大綱	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
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 ----- 介紹服務管理的原理，--，-- 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 ，--，--
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	