

南臺科技大學 108 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	M0N0BK03
課程中文名稱	服務品質管理
課程英文名稱	Service Quality Management
學分數	3.0
必選修	必修
開課班級	夜四技餐旅二丙
任課教師	高芷涵
上課教室(時間)	週二第 12 節(W0402) 週二第 13 節(W0402) 週二第 14 節(W0402)
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	
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	<p>1.服務業的概念</p> <p>2.服務的本質</p> <p>3.服務品質管理：概念模式</p> <p>4.服務品質量表</p> <p>5.服務品質的衡量工具</p> <p>6.服務定位</p> <p>7.服務接觸</p> <p>8.服務失誤與服務補救（一）</p> <p>9.期中考</p> <p>10.服務失誤與服務補救（二）</p> <p>11.服務策略</p> <p>12.服務過程管理</p> <p>13.服務品質設計</p> <p>14.服務品質的改善作法</p> <p>15.顧客滿意管理</p> <p>16.顧客關係開發與管理</p> <p>17.服務管理職能</p> <p>18.期末考</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>具備服務管理與行銷的相關理論與知識，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試</p> <p>熟悉顧客服務與行銷的技巧，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試</p> <p>分析與設計服務之流程，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試</p> <p>解決服務問題之能力，課堂講授啟發思考，作業筆試筆試</p>
指定用書	<p>書名：服務品質管理</p> <p>作者：吳勉勤</p> <p>書局：華立圖書</p> <p>年份：2017</p> <p>ISBN：978-957-784-688-4</p> <p>版本：二版</p>
參考書籍	
教學軟體	

課程規範	
------	--