

南台科技大學 102 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	餐旅服務品質管理研究
課程編碼	MOM00701
系所代碼	0M
開課班級	碩研餐旅一甲
開課教師	鄭淑勻
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	二 5 6 7 教室 T0304
必選修	選修
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。
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解餐旅服務品質的理論與應用 2.具備餐旅研究與發表能力。 3.具備餐旅產業分析與策略性思考能力。
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
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1. Course orientation and assessment weighting 2. Concept and Unique Characteristics of Hospitality Services 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

	<p>7. Service Quality Monitoring and Feedback Systems / Measuring Service Quality and Customer Satisfaction</p> <p>8. Managing Service Failure through Recovery</p> <p>9. Cross-Cultural Issue in Service Quality</p> <p>10. Delivering on Service: What are the Questions and Challenge for Tomorrow's Virtual University?</p> <p>11. Article Critique</p>
教學方式	
評量方法	
指定用書	
參考書籍	請洽任課老師
先修科目	餐旅服務品質管理課程
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	