

南台科技大學 102 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	服務品質管理
課程編碼	MON09Z01
系所代碼	0M
開課班級	夜四技餐旅四甲
開課教師	余梅香
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	四 13 14 教室 T0312
必選修	必修
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
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1.具備服務品質管理與行銷的相關理論與知識。 2.熟悉顧客服務與行銷的技巧。 3.瞭解服務品質管理在觀光服務業的重要性。
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 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
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.Importance and Environmental Factors of Services 2.Characteristics and Classification of Services 3.Service Structure, Positioning, and Innovation 4.Service Physical Environment 5.Importance of Service Personnel 6.Service Process and Supply-Demand Management 7.Service Failure vs. Service Recovery 8.Customer Perceived Value, Service Quality, and Customer Satisfaction
教學方式	
評量方法	
指定用書	自編講義

參考書籍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 曾光華，服務業行銷與管理，前程出版，2 版。 2. Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2004), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5th. ed., Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall. 3. 蘇衍綸，餐旅業服務品質管理，華格那。
先修科目	無
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	