

開南管理學院觀光暨餐飲旅館管理學系

休閒服務管理

Leisure Service Management

系主任
楊勝評

授課老師：彭孟慈

☎：03-3412500 ext. 6014

✉：monica@mail.knu.edu.tw

時間：週四 10:10~12:00

授課班級：Sophomore

上課地點：

■ 課程目的：

本課程的主要目的在使學生能學習到休閒服務業之相關管理理論，並配合休閒相關企業個案範例以了解實務運作情況，以同時能兼具理論與實務應用。主要目標如下：

- 使學生了解服務的本質以及服務業之架構
- 了解服務管理的基本概念以及服務策略的擬定。
- 學習服務顧客流程管理與服務遞送系統設計所須工具與方法
- 探討服務管理的挑戰以及如何正確地執行服務行銷的工作

■ 課程內容

傑出的服務業或組織，不僅是要比競爭對手好一點，而是要以更為不同的管理行動與方法達到成功的目標。過去的管理者著重衡量組織績效來看企業或組織是否達成營運目標，但現在更要衡量並且注重員工與顧客的願意度來提昇企業競爭力。在服務接觸開始時，管理者就必須注意如何在服務行銷、技術、人員以及資訊等方面採取差異化來超越競爭對手。因此，本門課程將以服務管理的相關理論作為基礎，配合觀光休閒產業之企業個案作為上課討論之依據，使學生對於服務管理的內容有一番了解。

■ 修課規定

- 相關作業逾繳，一概不受理(no any excuses)。
- 這門課每堂課均會點名，3次未到該科將不予通過。(no any excuses)。
- 上課與考試中，嚴禁使用手機，凡響起、接收、發送將以曠課一次論處。考試時，將以零分計算。
- 上課請準時，遲到超過10分鐘不得進入且視同曠課。
- 請保持上課環境整潔，並嚴禁上課中進食，飲料除外。

■ 使用教材

- Zeithaml, V.A. and Bitner, M. J. 著，黃鵬飛編譯，服務行銷，2nd ed，

2000, McGraw Hill。☎:2377-3877

- Jay kan dampully, Connie mok, Beverley sparks editors, Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure, Haworth Press.

■ 預定授課進度

週次	日期	內容	教材	報告組別
1	9/11	放假		
2	9/18	課程說明及服務概論	Chapter 1	
第一部份：以顧客為焦點				
3	9/25	服務業的消費者行為	Chapter 2	
4	10/02	Case 1: 麗池一週：客服初體驗	講義	
5	10/09	顧客的服務期望	Chapter 3	
6	10/16	Case 2: 美國西南航空公司	講義	
第二部分：傾聽顧客需要				
7	10/23	透過行銷研究了解顧客期望與認知	Chapter 4,5	
8	10/30	服務品質評估的歷史與未來	Chapter 6	
9	11/06	建立顧客關係 CRM 或課堂講座	Chapter 6	
10	11/13	服務補救	Chapter 7	
第三部分：服務標準的設計與整合				
11	11/20	服務發展與設計	Chapter 8	
12	11/27	Case 3: 畫出公司大未來	講義	
13	12/04	顧客定義的服務標準	Chapter 9	
第四部分：服務傳遞				
14	12/11	員工與顧客在服務傳遞中的角色	Chapter 11,12	
15	12/18	Case 4: 柔性管理的艱鉅任務	講義	
16	12/25	期末報告		
17	1/01	放假		
18	1/08	期末報告		

■ 評分標準

課堂討論(70%)	課堂報告(書面及投影片)	45%
	課堂參與(課堂問答, 到課率..)	25%
期末報告(30%)	書面報告	15%
	上台報告	15%
合計		100%

■ 報告規定

期末報告說明

1. 由各組同學訪談國內任一家觀光休閒相關企業 (如:旅行社、電子旅行社、航空公司、主題樂園、休閒農場、渡假中心、旅館、健身俱樂部、公營遊憩區..等)。可參考下列主題進行討論，並於期末上台報告。
 - 受訪公司背景說明：發展過程、組織架構、競爭環境、營運現況
 - 服務內容：服務項目、服務設施、服務特性
 - 服務設計：設計概念、營運系統、服務人員、所需技術與資源。
 - 顧客接觸：顧客群特性、服務接觸過程、服務藍圖
 - 品質系統：服務品質管理系統、服務品質量表設計、顧客滿意度衡量、員工滿意度衡量
 - 其他討論：創新服務、營運問題、解決方案、可能之服務策略。

2. 期末報告規定

- 期末報告題目請於 11/06 交給課代
- 字形：12 號，中文請用標楷體，英文用 Book Antiqua。
- 請加註頁碼
- 製作封面、目錄及受訪人員名片與參考資料。
- 不合規定者，恕不受理。
- 書面報告同口頭報告當日繳交。

3. Group Paper

此份報告為團隊報告，每團隊以 4~5 人為限進行討論。請所有同學自行於第一~三次上課完成編隊，並選出團隊負責人(Leader)

課代請將各團隊名單於第四次上課(10/09)交給我，名單以 A4 單面打字，並詳細註名各團隊之 Leader 為誰及其聯絡電話。