

開南大學九十六年度第一學期 觀光與餐飲旅館學系教學計劃表

科目代碼	授課教師	修課條件	修別	年級	學分數	每週時數
106025000	陳永龍	有服務熱情者	選	二三四	2	2
科目名稱	中文：服務品質管理 英文： <i>Quality Management of service industry</i>					
教學目標與內容	人生以服務為目的，服務以品質為依歸。品質是服務業永續經營的憑藉，而觀光、休閒、旅運與餐飲旅館等都是服務業的一環；本課程提供對服務品質的思考，希望學生瞭解高服務品質的提供，才能永續經營，讓顧客離不開你！					
實施方法	教師講解、同學報告討論、影音閱讀、實地體驗					
評量方式	課堂表現 40%、期中考 20%、期末報告 40%					
參考文獻	陳耀茂，2003，《服務品質管理手冊》，台北：遠流出版。(教科書) 林燈燦，2003，《服務品質管理》，台北：品度出版。 Calloway, Joe 著、高子梅譯，2007，《如何讓顧客離不開你》，台北：臉譜出版。 劉維公，2007，《風格競爭力》，台北：天下出版。 Gobe', Marc 著，辛巴譯，2004，《高感性品牌行銷》，台北：藍鯨出版。					
<p>科目簡介：(可含大綱及教學進度)</p> <p>09/13 課程介紹、同學們自我介紹</p> <p>09/20 服務業是什麼？服務業的精神又是什麼？</p> <p>09/27 品質與服務的定義與界定</p> <p>10/04 服務品質管理的特性</p> <p>10/11 服務品質的成本與訓練</p> <p>10/18 顧客至上的戰略與戰術</p> <p>10/25 承諾與溝通</p> <p>11/01 服務品質的基準與認證</p> <p>11/08 期中考</p> <p>11/15 顧客滿意度的探查</p> <p>11/22 品牌、口碑與競爭力</p> <p>11/29 品質、風格與競爭力</p> <p>12/06 服務品質個案分組報告(一)</p> <p>12/13 服務品質個案分組報告(二)</p> <p>12/20 服務品質個案分組報告(三)</p> <p>12/27 品質維護與消費者運動</p> <p>01/03 課程總結：如何讓顧客離不開你？</p> <p>01/10 繳交期末報告</p>						
課程委員會召集人：			授課教師：陳永龍			

