

開南管理學院 九十四年度第一學期 觀光與餐飲旅館 學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	中文：服務品質管理	陳鴻彬	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	觀二年班	2	2
	英文：Service Quality Management In Tourism Industry	先修課程	無			
教學目標與內容	基本目標：瞭解服務管理基本概念、服務品質評量的基本方法。 進階目標：服務品質管理(品牌、定價、通路與顧客關係等)策略層面的瞭解、具備服務品質評量模型架構與解釋能力、能將所學實際運用於職場。					
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ( )。					
評量方式	期中測驗 30%。 期末測驗30%。 平時成績40%。 其他 ( ) 成績□□%。					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 陳澤義著、服務管理、初版、華泰文化、2005、1-534頁					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
第一單元 服務行為(一)－服務與服務業						
服務行為(二)－服務行為分析						
服務行為(三)－服務倫理						
第二單元 服務品質(一)－顧客感知服務品質的內涵與架構						
服務品質(二)－顧客感知服務品質的評量模型						
服務品質(三)－顧客感知服務品質的相關研究						
服務品質(四)－期望與知覺價值						
服務品質(五)－服務失誤管理						
第三單元 服務品質管理策略(一)－服務品牌管理						
服務品質管理策略(二)－服務定價策略						
服務品質管理策略(三)－服務廣告策略						
服務品質管理策略(四)－服務與顧客管理						
服務品質管理策略(五)－服務通路策略						
說明：1.授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。 Designer jimay						

課程委員會召集人：

觀光系主任 陳桓敦

授課教師：

陳鴻彬

高 組
94.10.21
收文章