

# 開南管理學院觀光暨餐飲旅館管理學系

## 進修部

### 服務品質管理

#### Leisure Service Management



授課老師：彭孟慈

☎：03-3412500 ext. 6014

✉：monica@mail.knu.edu.tw

時間：週一 13:00~15:00

授課班級：93 二年級

上課地點：A508

#### ■ 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，2<sup>nd</sup> ed，2000，McGraw Hill。ISBN:2377-3877
- 許淑寬、陳慧垣，服務管理，第三版，高立圖書有限公司。
- Jay Kan Dampally, 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	9/20	課程說明		
2	9/27	服務概論	Chapter 1	
第一部份：以顧客為焦點				
3	10/4	服務業的消費者行為	Chapter 2	1
4	10/11	Case 1: 麗池一週：客服初體驗	講義	2
5	10/18	顧客的服務期望	Chapter 3	3
6	10/25	Case 2: 美國西南航空公司	講義	4
第二部分：傾聽顧客需要				
7	11/1	透過行銷研究了解顧客期望與認知	Chapter 4,5	5
8	11/8	服務品質評估與測量	Chapter 6	6
9	11/15	建立顧客關係 CRM	Chapter 6	7
10	11/22	服務補救	Chapter 7	8
第三部分：服務標準的設計與整合				
11	11/29	服務發展與設計	Chapter 8	9
12	12/06	Case 3: 畫出公司大未來	講義	10
13	12/13	顧客定義的服務標準	Chapter 9	11
第四部分：服務傳遞				
14	12/20	員工與顧客在服務傳遞中的角色	Chapter 11,12	12
15	12/27	Case 4: 柔性管理的艱鉅任務	講義	
16	1/03	期末報告		
17	1/10	期末報告		
18	1/17	期末考		

## ■ 評分標準

課堂討論(40%)	課堂報告(書面及投影片)	20%
	課堂參與(課堂問答，到課率..)	20%
期末報告(30%)	書面報告	15%
	上台報告	15%
期末考(30%)		30
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 10/25 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(10/11)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。