朝陽科技大學 094學年度第2學期教學大綱
Service Quality Management 服務品質管理

當期課號	1315	**Course Number**	1315
授課教師	田惠華	**Instructor**	TIEN,HUI HUA
中文課名	服務品質管理	**Course Name**	Service Quality Management
開課單位	休閒事業管理系(四日)三B	**Department**	
修習別	選修	**Required/Elective**	Elective
學分數	3	**Credits**	3
課程目標	針對服務品質管理特性，至服務的戰略、溝通、消滅錯誤、顧客滿意度調查，最終至於服務品質改善計劃，提供給學生從事服務業應具備之知識。	**Objectives**	Provding the knowledge of service quality to students.
教材	服務業行銷與管理，楊東震、羅玨瑜譯，雙葉書廊（Principles of Service Marketing and Management (2E)） 服務品質管理，林澄燦，品度出版社 服務業管理，張健豪、遠淑娟著，揚智文化	**Teaching Materials**	
成績評量方式	期中、期末考：各30% 課堂討論：20% 作業：20%	**Grading**	Midterm & Final Examination:30% each Homework:20% Discussion & Performance of Class:20%
教師網頁			
教學內容	一、了解服務業 二、服務業顧客 三、服務業行銷策略 四、服務傳遞 五、整合行銷運作及人力資源 六、個案研討	**Syllabus**	I.UNDERSTANDING SERVICES. II.THE SERVICE CUSTOMER. III.SERVICE MARKETING STRATEGY. IV.SERVICE DELIVERY ISSUES. V.INTEGRATING MARKET OPERATIONS, AND HUMAN RESOURCES. ＊Leadership.Cases.Glossary.Index.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。