朝陽科技大學 097學年度第2學期教學大綱
Hospitality Management & Customer Satisfaction 服務品質管理與顧客滿意度

當期課號	1515	**Course Number**	1515
授課教師	徐淑麗	**Instructor**	HSU,SHU LI
中文課名	服務品質管理與顧客滿意度	**Course Name**	Hospitality Management & Customer Satisfaction
開課單位	休閒事業管理系(四日)三A	**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	1.採互動式教學。2.藉由投影片與光碟解說。3.配合教材進度帶入實際案例解說。 前程出版社 陳思倫 著重	**Teaching Materials**	Case study and Discussion Topic Lecturing Oral approach
成績評量方式	期中考:30%,期末考:40%,平常成績30%:學習精神	**Grading**	Mid terms: 30 % Final: 40 % Quiz: 30 % (participate;Discussion;response;attend)
教師網頁			
教學內容	瞭解服務的特性模式與產品 品質和服務品質 服務管理和服務品質管理 政府機構與服務員工對服務品質的責任 服務品質的度量方法模式及量表 服務品質缺口與服務失誤 真誠滿意服務程序 客戶關係演進分析 客戶滿意行爲分析 客戶的無聲語言不滿意管理 客戶抱怨處理客戶類型分析	**Syllabus**	The service characteristics The service Management and service quality management The government and organization and the staff responsibility The service quality measures The gap model of service quality Customer Satisfaction Scale Performance measure

尊重智慧財產權，請勿非法影印。