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	3270	Course Number	3270
授課教師	陳俊華	Instructor	CHEN,CHUN HUA
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(四進)四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	自編教材	Teaching Materials	Self-edition
成績評量方式	平時成績： 10 % 期中成績： 30 % 學期成績： 30 % 其他（小組研究報告）： 30 %	Grading	uniform check10%，skill performanc30%，Case study proposal30%，Interview 20%，Present10%
教師網頁	-		
教學內容	1-休閒產業在經濟上所扮演的角色 2-服務的本質與在服務業上的定義 3-服務品質的模組與定義 4-休閒服務品質模組的新定義與發展產業的服務策略 5-有效設備的支持 6-網路服務的發展 7-服務的供給與需求關係 8-管理解決供需不平衡之狀況 9-提供標準服務流程之理解與服務供給之重要性 1. 每週案例討論 W1-星巴克咖啡：從星巴克星休館討論服務業品質與顧客滿意度 W2-	Syllabus	1.The academic and pratcical role of leisure industry 2. The definition of service 3. The strategy of houspitality industry 4. Support of effictive facilities 5. Developement of internet service 6. The releationship of supply and demand 7. S.O.P of service in hospitality Case study and seminar W1-Customer satisfaction of Starbucks W2-

尊重智慧財產權，請勿非法影印。