

朝陽科技大學 099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	3205	Course Number	3205
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)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	Providing 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： 20 % 小組研究報告： 40 % 期末成績： 40 %	Grading	uniform check 20% , skill , Case study proposal 40% , Interview Present 40%
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	Syllabus	1.The academic and practical role of leisure industry 2. The definition of service 3. The strategy of hospitality industry 4. Support of effective facilities 5. Development of internet service 6. The relationship of supply and demand 7. S.O.P of service in hospitality

尊重智慧財產權，請勿非法影印。