朝陽科技大學
103學年度第2學期教學大綱

當期課號	3111			中文科名	服務品質管理與顧客滿意度
授課教師	吳桂芬			開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3	開課班級	四年制2年級 A班
修習別	專業選修				
類別	一般課程				

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
休閒事業管理基礎知識運用能力。	✔				
休閒理論與實務應用能力。				✔	
休閒產業經營與服務管理能力。	✔				
休閒事業調查與分析能力。	✔				
休閒企劃與活動創新規劃能力。					✔
專業倫理與團隊合作能力。					✔
口語表達與溝通協調能力。				✔	
國際視野與自主學習能力。					✔

本課程培養學生下列知識：

針對休閒產業的特性，提供學生從事服務品質管理、調查顧客滿意度、進行顧客關係管理以及建立長期顧客關係所應具備之知識。

1.瞭解服務品質的衡量與管理方法
2.瞭解顧客價值與滿意度的意義
3.瞭解顧客關係管理的理論與實務
4.瞭解如何建立長期的顧客關係
5.進行實務個案與問題分析

Based on the characteristics of the leisure industries, the course provides students the knowledge in managing service quality, conducting the surveys of customer satisfaction, engaging in customer relationship management and building the long-term customer relationships.

每週授課主題

第01週：服務業的概念
第02週：服務的本質
第03週：品質和服務品質-1
第04週：品質和服務品質-2
第05週：服務接觸
第06週：服務失誤與服務補救-1
第07週：服務失誤與服務補救-2
第08週：服務策略
第09週：期中考
第10週：顧客滿意管理-1
第11週：顧客滿意管理-2
第12週：服務業消費者購買過程與行為-1
第13週：服務業消費者購買過程與行為-2
第14週：顧客知覺價值
第15週：顧客關係與顧客忠誠度
第16週：期末報告-1
第17週：期末報告-2
第18週：服務的STP與創新

成績及評量方式

期中考：30%
期末報告：30%
課堂參與及討論：40%

證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

主要教材

1. 書名：服務品質管理 作者：吳勤勉 出版社：華立圖書股份有限公司 出版年：2014 版次：一版 (教科書)
2. 書名：服務品質管理 作者：陳思倫 出版社：前程文化事業有限公司 出版年：2008 版次：初版 (教科書)
3. 書名：服務業行銷與管理 作者：曾光華 出版社：前程文化事業有限公司 出版年：2013 版次：四版 (教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：無
E-Mail： kfwu@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:7543

[關閉] [列印]
尊重智慧財產權，請勿不法影印。