

朝陽科技大學  
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	3065	中文科名	服務品質管理與顧客滿意度
授課教師	鄧迺鏞	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3年級 B班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

**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：服務業概念
- 第02週：服務的本質
- 第03週：服務品質管理
- 第04週：服務定位
- 第05週：服務接觸
- 第06週：顧客關係管理與消費者行為
- 第07週：服務補救
- 第08週：服務失誤
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務策略
- 第11週：服務過程管理
- 第12週：服務品質設計
- 第13週：服務品質改善方法
- 第14週：顧客滿意管理
- 第15週：顧客關係開發
- 第16週：管理服務職能
- 第17週：期末報告
- 第18週：同步線上教學

**成績及評量方式**

- 出席率(點名5次&每次5%)：25%  
課堂學習態度：25%  
期中報告：25%  
期末報告：25%

**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.服務品質管理吳勉勤華立圖書97895778454052014/06一版一刷(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： <http://www.cyut.edu.tw/~nyteng/>

E-Mail： [nyteng@cyut.edu.tw](mailto:nyteng@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:L-701;

星期二,第5~6節,地點:L-701;

分機:4751

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。