

課程大綱

一、科目名稱：服務管理

二、學分數：2

三、先修科目或先備能力：N/A

四、能力指標：了解服務特性、分析服務程序與衡量服務品質的方法。

五、課程綱要：本課程將說明從服務的由來和服務的各階段內涵，品質的起源和種類；同時分析服務品質的人力資源因素；進而提出造成顧客抱怨的前因後果，以及服務業管理的最終目的。對於未來將從事服務業的學生，是一門瞭解服務業如何管理服務與品質的基本課程。

六、教學進度：

週別	單元主題
1	導論/服務業管理
2	服務特性
3	服務系統
4	服務競爭策略
5	服務需求規劃與控制
6	服務接觸
7	顧客關係管理
8	顧客滿意
9	期中考
10	顧客抱怨與服務補救滿意
11	服務行銷
12	服務藍圖
13	服務品質
14	科技與服務發展
15	服務業未來發展趨勢
16	期末考

七、教學要點：

1.教材編選：(請授課老師選定以下建議教材)

(1)曾光華(2009) 服務業行銷與管理：品質提升與價值創造 2/e 。前程文化。

(2)陳澤義(2009) 服務管理(三版) 華泰文化。

2.自編講義。可以參考<遠見>雜誌歷年服務業評鑑調查作為補充教材。

3.教學方法：講課、討論及分組報告。

4.教學評量：

(1)、平時成績 30% 上課參與、報告成績。

(2)、期中考成績 30% 筆試。

(3)、期末考成績 40% 筆試。