

[重新查詢](#)[友善列印](#)**0982學期 課程基本資料**

系所 / 年級	資工系碩專班 1年級	課號 / 班別	66E00101 / A
學分數	3學分	選 / 必修	選修
科目中文名稱	服務品質管理	科目英文名稱	Service Quality Management
主要授課老師	許昌賢	開課期間	一學年之下學期
人數上限	20 人	已選人數	11人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。

教學綱要

一、教學目標(Objective) 近年來，服務業者已非常重視服務品質，本課程希望能夠讓學生學習服務品質管理的理論，並期望學生能夠由理論發揮到實際應用。

二、先修科目(Pre Course) 無

三、教材內容(Outline) 服務品質-從學理到應用

四、教學方式(Teaching Method) 面授

五、參考書目(Reference) 服務品質-從學理到應用 楊錦洲 著 華泰文化出版

六、教學進度(Syllabi)	2010/2/24	服務品質管理概述	許昌賢
	2010/3/3	服務業及其特性	許昌賢
	2010/3/10	服務品質及其特性	許昌賢
	2010/3/17	服務品質管理相關文獻探討	許昌賢
	2010/3/24	決定服務品質之屬性	許昌賢
	2010/3/31	服務品質的衡量-Servqual	許昌賢
	2010/4/7	服務品質管理相關文獻探討	許昌賢
	2010/4/14	顧客滿意模式與顧客忠誠度模式	許昌賢
	2010/4/21	期中考	許昌賢
	2010/4/28	企業界最常用之顧客滿意度調查方式	許昌賢
2010/5/5	服務品質管理相關文獻探討	許昌賢	

2010/5/12	IS模式與品質改善	許昌賢
2010/5/19	二維品質模式及其在服務品質上的應用	許昌賢
2010/5/26	服務品質管理相關文獻探討	許昌賢
2010/6/2	全面品質服務	許昌賢
2010/6/9	服務業的品質管理體系	許昌賢
2010/6/16	服務品質管理相關文獻探討	許昌賢
2010/6/23	期末考	許昌賢

七、評量方式(Evaluation) 測驗及報告

八、講義位址(<http://>)

九、教育目標

重新查詢