

國立金門大學

教學綱要

部別：日間部學士班

114學年度第2學期

列印日期：2026/01/21

科目名稱：服務管理 (Management in Service Industries)

開課班級：運休學分：授課時數：
一2.02.0

授課教師：溫景財

必選修：必修

1. 教學目標

服務業已經逐漸取代製造業成為台灣最大的產業，服務業具有無形性、變異性、不可分割性及不可儲存性等四種特性，也因此服務業的服務品質更需要受到重視。本課程服務業品質專業師培養課程旨在於讓學生了解服務業與其他產業的差異外，發現服務業管理應用工具模式，也讓學生可以了解服務業特性，滿足未來就業時客戶有形與無形的品質要求。

2. 教學綱要

- 一、服務行為。
- 二、服務品質變動性。
- 三、服務無形性。
- 四、服務顧客參與性。
- 五、服務地點彈性。

3. 教科書

書名：服務管理

1 出版日期：年 月

作者：陳澤義 出版社：台北：華泰文化 版本：六版

無參考書資料。

※請遵守智慧財產權觀念，依著作權法規定，教科書及教材不得非法影印與使用盜版軟體。

5. 教學進度表

週次	日期	內容	備註
1	2026/02/22—2026/02/28	課程介紹與課程要求 第一篇 服務行為 第1章 服務與服務業	
2	2026/03/01—2026/03/07	第2章 服務行為分析	
3	2026/03/08—2026/03/14	第3章 服務業行銷策略規劃	
4	2026/03/15—2026/03/21	第二篇 服務品質變動性 第4章 服務品質管理	
5	2026/03/22—2026/03/28	第5章 期望與知覺價值	
6	2026/03/29—2026/04/04	第6章 服務失誤管理	
7	2026/04/05—2026/04/11	第三篇 服務無形性 第7章 服務品牌管理	
8	2026/04/12—2026/04/18	第8章 品牌個性與關係	
9	2026/04/19—2026/04/25	期中考	
10	2026/04/26—2026/05/02	第9章 服務定價	
11	2026/05/03—2026/05/09	第10章 服務廣告	
12	2026/05/10—2026/05/16	第四篇 服務顧客參與性 第11章 顧客關係管理	
13	2026/05/17—2026/05/23	第四篇 服務顧客參與性 第11章 顧客關係管理	
14	2026/05/24—2026/05/30	第12章 關係品質與顧客忠誠	

15	2026/05/31—2026/06/06	第五篇 服務地點彈性 第13章 服務通路管理 第14章 服務場址	
16	2026/06/07—2026/06/13	第15章 網路服務	
17	2026/06/14—2026/06/20	第16章 服務倫理	
18	2026/06/21—2026/06/27	期末考試	

6. 成績評定及課堂要求

一、期中考試佔30%。 二、期末考試30%。 三、平時成績(出席率、上課討論)40%。

8. 永續發展目標(SDGs)：SDG8 合適的工作及經濟成長、SDG9 工業化、創新及基礎建設

9. 大學社會責任(USR)關聯性：高