

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：服務業品質管理 (Quality Management on Service Industry)

開課班級：企管三 學 分： 授課時數
甲 2.0 2.0

授課教師：蕭偉權

必選修：選修

1. 教學目標

觀光事業是服務業中最精緻且最複雜的事業。透過相關理論及舉例服務業裡的成功實例，幫助學生以達到最大正確的學習同時瞭解服務品質管理的發展方向，強調追求卓越的品質，以創造企業的永續經營的重要。

2. 教學綱要

服務品質乃是維繫企業形象及服務滿意度之關鍵要素。本課程針對服務品質管理所需各項專業技能，逐一介紹並提供實務明，有助於讀者融會貫通，舉一反三，熟稔運用於生活與職場之中。

3. 教科書

書名：服務品質管理

1 出版日期：2021年 07月

作者：吳勉琴 出版社：松根出版社 版本：三版一刷

4. 參考書

1 書名：服務業管理個案分析 出版日期：年 月

作者：伍忠賢、黃廷合 出版社：全華科技圖書股份有限公司 版本：

2 書名：服務管理 出版日期：年 月

作者：James A. Fitzsimmons & Moma J. Fitzsimmons 出版社：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司 片

3 書名：服務業行銷與管理 出版日期：年 月

作者：陳有川 出版社：鼎茂圖書出版股份有限公司 版本：

4 書名：服務品質管理 出版日期：年 月

作者：陳思倫 出版社：前程文化 版本：

※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	服務業的概念	
2	2026/03/01—2026/03/07	服務的本質	
3	2026/03/08—2026/03/14	服務品質管理	
4	2026/03/15—2026/03/21	服務品質管理	
5	2026/03/22—2026/03/28	服務定位	
6	2026/03/29—2026/04/04	服務接觸	
7	2026/04/05—2026/04/11	服務失誤	
8	2026/04/12—2026/04/18	服務補救	
9	2026/04/19—2026/04/25	期中測驗	
10	2026/04/26—2026/05/02	服務策略	
11	2026/05/03—2026/05/09	服務過程管理	
12	2026/05/10—2026/05/16	服務品質設計	
13	2026/05/17—2026/05/23	服務品質的改善做法	
14	2026/05/24—2026/05/30	顧客關係開發	
15	2026/05/31—2026/06/06	服務管理職能	
16	2026/06/07—2026/06/13	期末測驗	
17	2026/06/14—2026/06/20	個案探討	
18	2026/06/21—2026/06/27	個案探討	

6. 成績評定及課堂要求

期末成績：期中考（課堂參與與表現）30%、分組報告20%、出缺勤20%、期末考30%

1. 事先說明上課相關規範，希同學配合。 2. 以實務案例說明，增加師生間的互動。

8. 永續發展目標(SDGs)：SDG4 優質教育、SDG12 責任消費及生產

9. 大學社會責任(USR)關聯性：高