

[回上一頁](#)

國立金門大學

教學綱要

部別：日間部博士班

114學年度第2學期

列印日期：2026/01/21

科目名稱：服務品質管理研究 (Service Quality Management Research)	開課班級：產博班二年級	學分：3.0	授課時數：3.0
授課教師：陳龍安	必選修：選修		

1. 教學目標

現代各行各業都是服務業，具有無形性、變異性、不可分割性及不可儲存性等四種特性，品質是企業具競爭力及存亡的最關鍵因素之一，顧客導向時代，買產品也買了服務，企業提供好的產品，也要提升服務之價值，所以服務品質更需要受到重視。服務品質管理課程說明如何運用創新服務讓顧客滿意，從服務 SOP 做對做好外，更需要以客為尊 COP 更重要的是運用創新思考找出顧客潛在性服務需求，讓顧客不但滿意且有驚艷的感覺 SOE 成為企業忠誠顧客。AI 時代來臨傳統服務必須推陳出新，本課程內容從創新入手到探討服務及品質管理，運用創新服務提升服務品質，讓顧客滿意。最後再閱讀相關服務品質管理的博碩士論文以奠定研究生撰寫論文之基礎，課程內容及時間在開學時利用創新思考找出研究生潛在性的課程需求，讓研究生不但滿意且成為樂在其中的學習者。總結本課程目標：1. 學習 AI 的運用技巧作為學習助理探討服務品質管理課程內容 2. 閱讀相關的博碩士論文探討課程內容並奠定撰寫論文之基礎 3. 適應個別差異及課程需求，共同研商內容及授課方式及時間 4. 彈性調整課程及授課方式增進課程滿意度並樂在學習與分享

2. 教學綱要

1. 創新專題研究：
1.1 創新的內涵、1.2 創新的模式、1.3 創新的策略、1.4 創新的案例
2. 服務專題研究：
2.1 服務內涵與分類、2.2 服務本質與特性、2.3 服務系統設計、2.4 服務的策略、2.5 服務行銷組合
3. 品質管理專題研究：
3.1 品質管理的基本概念、3.2 品質改善工具（品管七大手法）3.3 品質的策略&展開計畫
4. 服務品質管理：
4.1 服務品質管理的定義、4.2 服務品質的影響因素、
4.3 服務品質模式、4.4 服務業的品質管理重點實施事項、4.5 顧客滿意的構成要素、4.6 服務失誤與客訴處理 SOP 4.7 4.8 國家服務品質獎
5. 服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表：
5.1 碩士論文 5.2 博士論文

註：課程綱要待第一週上課時共同研討後實施

3. 教科書

- 書名：服務品質管理
1 出版日期：2023年 05月
作者：林燈燦 出版社：五南 版本：2
- 書名：服務品質與管理
2 出版日期：2019年 10月
作者：曾啟芝 出版社：五南 版本：2
- 書名：服務品質管理
3 出版日期：2022年 11月
作者：蘇衍綸 出版社：華立圖書 版本：1
- 書名：服務品質：從學理到應用
4 出版日期：2009年 01月
作者：楊錦洲 出版社：華泰文化 版本：1
- 書名：國家品質獎評審參考手冊
5 出版日期：年 月
作者：中衛發展中心 出版社：中衛發展中心 版本：1
- 書名：A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.
6 出版日期：2006年 01月
作者：Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry 出版社：Journal of Marketing, 49(Fall), 41-50. 版本：1985

4. 參考書

- 1 書名：如上 出版日期：年 月
作者： 出版社： 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	1. 服務品質管理研究課程導論 2. 研商課程內容授課方式及上課時間	
2	2026/03/01—2026/03/07	1. 創新專題研究 1. 創新的內涵、2. 創新的模式	
3	2026/03/08—2026/03/14	1. 創新專題研究：創新的策略1	
4	2026/03/15—2026/03/21	1. 創新專題研究：創新的策略2	

5	2026/03/22—2026/03/28	1. 創新專題研究：創新的案例	
6	2026/03/29—2026/04/04	2. 服務專題研究：2.1 服務內涵與分類、2.2 服務本質與特性	
7	2026/04/05—2026/04/11	2. 服務專題研究： 2.3 服務系統設計、2.4 服務的策略	
8	2026/04/12—2026/04/18	2. 服務專題研究：2.5 服務行銷組合 7P、4V	
9	2026/04/19—2026/04/25	3. 品質管理專題研究： 3.1 品質管理的基本概念、3.2 品質改善工具（品管七大手法）	
10	2026/04/26—2026/05/02	3. 品質管理專題研究： 3.3 品質的策略&展開計畫	
11	2026/05/03—2026/05/09	4. 服務品質管理： 4.1 服務品質管理的定義、4.2 服務品質的影響因素、4.3 服務品質模式、4.4 服務業的品質管理重點實施事項	
12	2026/05/10—2026/05/16	4. 服務品質管理： 4.5 顧客滿意的構成要素、4.6 服務失誤與客訴處理 SOP 4.7 國家服務品質獎	
13	2026/05/17—2026/05/23	5. 服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表： 5.1 碩士論文 5.2 博士論文	
14	2026/05/24—2026/05/30	5. 服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表： 5.1 碩士論文 5.2 博士論文	
15	2026/05/31—2026/06/06	5. 服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表： 5.1 碩士論文 5.2 博士論文	
16	2026/06/07—2026/06/13	5. 服務服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表： 5.1 碩士論文 5.2 博士論文	
17	2026/06/14—2026/06/20	5. 服務品質管理專題碩博士論文研讀與發表： 5.1 碩士論文 5.2 博士論文	
18	2026/06/21—2026/06/27	服務品質管理課程成果發表與檢討	

6. 成績評定及課堂要求

1. 平時成績：40% 2. 期中評鑑：30% 3. 期末評量：30% 評量內容經共同研商確定後實施

1. 專注專業 2. 樂在其中 3. 研討分享 4. 論文智庫建立 5. 以終為始

註：課程綱要待第一週上課時共同研討修正 並確定大家都可以上課的時間後實施

8. 永續發展目標(SDGs)：SDG4 優質教育、SDG9 工業化、創新及基礎建設

9. 大學社會責任(USR)關聯性：高