

102-1 大葉大學 選課版課綱

基本資訊

課程名稱	服務業管理	科目序號 / 代號	1836 / TTG1008
開課系所	觀光旅遊學士學位學程	學制 / 班級	大學日間部2年1班
任課教師	蔡孟娟	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)567 /	授課語言別	中文

課程簡介

從服務的由來和服務的各階段內涵，談到品質的起源和種類；進而提出造成顧客抱怨的前因後果，及服務業管理的最終目的。其中佐以相關服務管理個案的探討，增加課程的實務了解與應用。

課程大綱

包含服務業概論、服務心理、服務品質、服務管理與顧客服務流程規劃等面向之內涵。

基本能力或先修課程

no