

科目名稱：觀光餐旅服務品質研究			
英文科目名稱：Research Issues in Service Quality of Tourism and Hospitality			
學年、學期、學分數：		碩一、上學期、3 學分	
先修科目或先備能力： 觀光與餐旅概論			
教學目標： 1.了解觀光與餐旅服務品質的理論與應用 2.具備觀光餐旅服務品質的研究能力			
教材大綱： 本科目之內容以觀光與餐旅服務品質之探討為主，包含服務品質管理的基本概念，品質持續改善，品質策略規劃與品質領導等主要議題。			
單元主題	內容綱要	教學參考節數	備註
一、服務品質管理的基本概念	1.品質管理概論 2.品質的基本概念 3.服務業的品質管理	10	
二、服務品質持續改善	1.內部員工的服務品質 2.外部顧客的服務品質 3.品質持續改善 4.服務品質的改善工具 5.服務品質的研究工具	20	
三、服務品質策略規劃	1.服務品質的評量 2.服務品質的分析 3.服務品質的策略制定	18	
四、品質領導	1.服務品質的倡導 2.品質生活的建立	6	