

100-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	服務創新與管理	科目序號 / 代號	1258 / NGR3075
開課系所	工業工程與科技管理學系碩士	學制 / 班級	研究所碩士班1年1班
任課教師	璚豐榮	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)234 / H503	授課語言別	中文

課程簡介

學習系統化的服務系統設計與服務作業管理方式，其內容：服務業本質的瞭解、服務設計、服務系統規劃、服務廠址選擇、服務場所佈置、服務程序設計、服務自動化及電腦化、服務作業管理人員管理、儀器設備管理、服務存貨管理、服務等候線管理、服務績效管理等。

課程大綱

- 1.服務在經濟體的角色
- 2.服務策略
- 3.新服務開發
- 4.服務創新
- 5.服務品質
- 6.服務接觸
- 7.顧客滿意
- 8.顧客忠程度與服務補救
- 9.服務場所佈置

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 1.1 具備科際整合、系統工程與資訊應用之專業知識。
- 1.2 具備獨立規劃、設計與執行專題研究之能力與技術。
- 1.3 具備獨立發掘、分析、解決問題之理論、方法與能力。
- 2.1 具備獨立研究與論文撰寫之能力。
- 2.2 具備產業分析、經營診斷與改善創新之能力。
- 3.1 具備溝通與協調之能力。
- 3.2 具備團隊整合與領導之能力。
- 4.1 具備瞭解全球產業脈動之能力。
- 4.2 具備應用外文之能力。

4.3具備終身自我學習成長之能力。

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
1.1具備科際整合、系統工程與資訊應用之專業知識。	10%	1. 能夠藉由文獻的蒐集和整合與思考現狀，以系統的角度解決實際案例。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	10
2.2具備產業分析、經營診斷與改善創新之能力。	20%	1. 參訪一個特定產業，可以做出產業分析、經營診斷與改善或是創新一個新的服務流程。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	20
3.1具備溝通與協調之能力。	20%	1. 給予一個團隊專題，能夠學習與隊友分工合作、有效溝通與協調，並且能夠完成此項專題。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	20
3.2具備團隊整合與領導之能力。	20%	1. 給予一個團體專題，能夠學習做專題的組長，有效分配工作給組員，並且協助整合團隊完成專題。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	20
4.1具備瞭解全球產業脈動之能力。	10%	1. 能夠每學期閱讀商業週刊或與投資等相關雜誌，瞭解全球產業脈動。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	10
4.2具備應用外文之能力。	20%	1. 能夠固定每月閱讀英文期刊1篇，並且在合適的聚集裡分享。	講述法 小組討論	期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	20

成績稽核

期中考: 30%

期末考: 30%

書面報告: 30%

課程參與度: 10%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教科書				

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
服務業品質管理	楊錦洲		品質學會	0
服務業系統設計與作業管理	顧志遠	簿榮薇	華泰文化	0

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	服務在經濟體的角色	100				
2	服務策略與開發	100				
3	服務策略與開發	80				20
4	服務策略與開發	80				20
5	服務創新與服務品質	80				20
6	服務創新與服務品質	80				20
7	服務創新與服務品質	80				20
8	期中考					100
9	服務創新與服務品質	80				20
10	服務創新與服務品質	80				20
11	服務接觸	80				20
12	服務接觸	80				20
13	顧客滿意	80				20
14	顧客滿意	80				20
15	顧客忠程度	80				20
16	顧客忠程度	80				20
17	服務場所佈置	80				20
18	期末考					100