

100-2 大葉大學 選課版課綱

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