

101-2 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	1320 / 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	鄒志堅	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	(六)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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	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 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 課堂討論: 20% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20

成績稽核

口頭報告: 20%

分組報告: 20%

書面報告: 20%

課堂討論: 20%

小組合作狀況: 20%

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
Business model Generation	Alexander Osterwalder & Yves Pigneur		John Wiley & Sons	2010

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
----	----	----	-----	-----

無參考教材及專業期刊導讀

上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	9 Building Blocks for business model					
2	9 Building Blocks for business model-案例分析					
3	Service Opportunity Gaps					
4	Social Economic Technology trend					
5	功能分析					
6	因果衝突鏈分析					
7	empathy map					
8	innovation methods					
9	innovation methods					
10	服務管理					
11	服務品質的衡量與管制					
12	學期專題說明-選擇服務業					
13	建構該服務業的九個方塊					
14	辨識服務缺口和社會經濟科技趨勢					
15	利用功能分析和創新方法和移情圖做服務模式創新					
16	期末報告					
17	期末報告					
18	期末報告					