

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	2264 / GEN5235
開課系所	工學院碩士在職專班	學制 / 班級	碩士在職專班1年1班
任課教師	鄧志堅	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

描述經營模式和數種了解顧客的方法，並從其中發想新的服務模式。

課程大綱

1. 商業模式的9個構造塊。
2. 了解顧客的感覺。
3. cue, routine, reward
4. 移情圖
5. game storming

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

- 🟢 (工工組)1.1具備科際整合、系統工程與資訊應用之專業知識。
- (工工組)1.2具備獨立規劃、設計與執行專題研究之能力與技術。
- 🟢 (工工組)1.3具備獨立發掘、分析、解決問題之理論、方法與能力。
- 🟢 (工工組)2.1具備獨立研究與論文撰寫之能力。
- 🟢 (工工組)2.2具備產業分析、經營診斷與改善創新之能力。
- 🟢 (工工組)3.1具備溝通與協調之能力。
- 🟢 (工工組)3.2具備團隊整合與領導之能力。
- 🟢 (工工組)4.1具備瞭解全球產業脈動之能力。
- (工工組)4.2具備應用外文之能力。
- (工工組)4.3具備終身自我學習成長之能力。
- (環工組)具備解決環境科技及環境管理領域問題的高階知識。
- (環工組)瞭解當代全球環境議題的發展趨勢。
- (環工組)具備終身自我增進相關專業知識的能力。
- (環工組)具備獨立思考、分析與解決環境問題的能力。

(環工組)具備使用適當工具以執行環境學術研究的能力。

(環工組)具備撰寫環境專業論文與技術報告之能力。

(環工組)具備溝通與協調的能力。

(環工組)具備團隊整合與領導的能力。

(環工組)具備外語運用之能力。

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 】
(工工組)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
(工工組)1.3具備 獨立發掘、分析 、解決問題之理 論、方法與能力 。	10%	1. 給予一種實際現狀， 能夠有系統的發掘、分 析、解決問題。	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	10
(工工組)2.1具備 獨立研究與論文 撰寫之能力。	10%	1. 給予一個小專題，能 夠將分析與建議有系統 的撰寫出來。	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
(工工組)2.2具備 產業分析、經營 診斷與改善創新 之能力。	40%	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	40
(工工組)3.1具備 溝通與協調之能 力。	10%	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	10

(工工組)3.2具備團隊整合與領導之能力。	10%	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	10
(工工組)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

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					
2	9 Building blocks					
3	Service Opportunity Gap					
4	Social Economic Technology Trend					
5	empathy map					
6	empathy map					
7	Innovation methods					
8	Innovation methods					
9	因果衝突鏈分析					

- 10 功能分析
 - 11 服務管理
 - 12 服務品質的衡量與管制
 - 13 尋找服務業(例如 市區圖書館 特教中心 就業輔導服務站)
 - 14 建立其九個區塊
 - 15 尋找服務缺口
 - 16 用移情圖和創新方法找出新的服務模式
 - 17 期末報告
 - 18 期末報告
-