

102-1 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	3189 / NGN1083
開課系所	工業工程與管理學系碩士在職	學制 / 班級	碩士在職專班1年1班
任課教師	龔班明	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	(日)BCD / B610	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 具備專案規劃、設計、評估與改善之能力。
 - 3.1 具備溝通與協調之能力。
 - 3.2 具備組織團隊、及領導統御之能力。
- 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。

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。	20%	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 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20
1.2具備獨立規劃、設計與執行專題研究之能力與技術。	20%	1. 給予一個實際專題案例，能夠將其規劃、設計與執行。	講述法 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20
1.3具備獨立發掘、分析、解決問題之理論、方法與能力。	20%	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 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20
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 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	10
2.2具備專案規劃、設計、評估與改善之能力。	10%	1. 給予一個專案實例，能夠將之規劃、設計、評估與改善。	講述法 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	10
4.1具備瞭解全球產業脈動之能力。	20%	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 個案討論 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課堂討論: 20% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	20

成績稽核

期中考: 20%

期末考: 20%

口頭報告: 20%

書面報告: 20%

課堂討論: 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
----	----	----	-----	-----

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

無參考教材及專業期刊導讀

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	Introduction of Service Industry & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	20	0	0	0
2	The Nature of Service	80	20	0	0	0
3	Service Strategy	80	20	0	0	0
4	New Service Development	80	20	0	0	0
5	Virtual Value Chain Innovation	80	20	0	0	0
6	Service Process Innovation	80	20	0	0	0
7	Service Quality	80	20	0	0	0
8	Midterm Examination	0	0	100	0	0
9	The Service Encounter	80	20	0	0	0
10	Customer Satisfaction	80	20	0	0	0
11	Customer Retention and Service recovery	80	20	0	0	0
12	The Supporting Facility and Service Facility Location (Southwest Airline個案)	80	20	0	0	0
13	Forecasting demand	80	20	0	0	0
14	Managing capacity and demand	80	20	0	0	0
15	Service operations management	80	20	0	0	0
16	Service supply chain	80	20	0	0	0
17	term project	0	100	0	0	0
18	term project	0	100	0	0	0