

98-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	服務業作業管理	科目序號 / 代號	1691 / IEI3092
開課系所	工業工程與科技管理學系	學制 / 班級	大學日間部3年1班
任課教師	葉子明	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	(四)8 / H541 (五)56 / H541	授課語言別	中文

課程簡介

在先進國家中服務業的產值佔GDP 50%以上。台灣服務業的產值也已超過製造業，但是服務業者的服務品質卻未見相對提昇，不論是在觀念認知或實際做法上，均有極大的改善空間。本課程首先說明「服務業」的定義、特性、及與製造業的差異，同時也將針對「服務」的行銷、設計、提供、與品質管理等活動，分別說明其原則、技術、與手法。期望使同學能具備正確且充足的服務業管理專業知識與技能。

課程大綱

1. 服務業的定義、分類、與特性。
2. 服務業與製造業的差異。
3. 服務系統設計與作業管理
4. 服務內容設計、服務需求分析
5. 服務場址選擇與佈置
6. 服務失誤管理
7. 服務作業規劃
8. 服務品質管理

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

- 1.2具備規劃、設計、執行、管理與監控方案之能力與技術。
- 1.4具備利用資訊科技解決問題之能力。
- 1.5具備資訊與科際整合、系統分析之全方位能力。
- 2.1具備產品/流程研發與創新之能力。
- 2.2具備專案規劃、設計、評估與改善之能力。
- 3.4具備組織團隊、及領導統御之能力。
- 3.5具備社會責任及職場倫理與道德之意識。
- 4.2具備自我終身學習之態度。
- 4.3具備基本英文閱讀與溝通之能力。

成績稽核

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	服務業課程簡介	100				
2	服務業時代來臨	100				
3	服務本質與特性研究	100				
4	服務系統設計與作業管理	100				
5	服務設計與資源規劃	100				
6	服務場址選擇	100				
7	服務場所佈置	100				
8	期中考	100				
9	服務程序設計	100				
10	服務工作設計與人力資源規劃	100				
11	服務品質管理	100				
12	顧客需求與滿意度調查	100				
13	服務補救與等待管理	100				
14	神秘客調查	100				
15	服務後勤作業管理、期末報告	50		50		
16	期末報告	0		100		
17	期末報告	0		100		
18	期末考	0	0	100	0	0