

98-1 大葉大學 選課版課綱

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