

99-2 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	1323 / 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	龔子明	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	(二)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

- 1.2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。
- 4.3具備終身自我學習成長之能力。

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

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	Introduction of Service Industry	80	20			
2	The Nature of Service	80	20			
3	Service Strategy	80	20			
4	New Service Development	80	20			
5	Virtual Value Chain Innovation	80	20			
6	Service Process Innovation	80	20			
7	Service Quality	80	20			
8	Midterm Examination	0	0	100		
9	The Service Encounter	80	20			
10	Customer Satisfaction	80	20			
11	Customer Retention and Service recovery	80	20			
12	The Supporting Facility and Service Facility Location (Southwest Airline個案)	80	20			
13	Forecasting demand	80	20			
14	Managing capacity and demand	80	20			
15	Service operations management	80	20			
16	Service supply chain	80	20			
17	term project	0	0	100		
18	Final exam	0	0	100	0	0