

朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
Service Sciences and Management 服務科學與管理

當期課號	7134	Course Number	7134
授課教師	鍾任琴	Instructor	CHUNG-JEN,CHIN
中文課名	服務科學與管理	Course Name	Service Sciences and Management
開課單位	台灣產業策略發展博士學位學程—A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程將介紹服務科學與管理的概念，探討如何以有系統的方法改善服務效率，並以實務個案來說明。	Objectives	This course will introduce the concept of service science and management. Students will recognize that how to improve service efficiency and make a discussion with practical cases.
教材	一、服務科學10講(智勝出版社) 二、服務行銷與管理(普林斯頓公司) 三、服務管理(普林斯頓公司) 四、國內外管理學門論文	Teaching Materials	1. Service Science 2. Service marketing and management 3. Service management 4. Research papers
成績評量方式	一、平時討論、專題報告 60% 二、期末報告 40%	Grading	1. Discussion and project 60% 2. Final report 40%
教師網頁	-		
教學內容	一、服務科學的概念與本質。 二、服務品質。 三、服務管理。 四、服務策略。 五、服務產業之個案評論。 六、服務管理學門之論文評析。	Syllabus	1. Concept of service science 2. Service quality 3. Service Management 4. Service Strategy 5. Case discussion 6. Reserch paper discussion

尊重智慧財產權，請勿非法影印。