

朝陽科技大學
100學年度第1學期教學大綱

當期課號	7128	中文科名	服務科學與管理
授課教師	鍾任琴	開課單位	台灣產業策略發展博士學位學程
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	日間部博士班1年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
應用產業發展理論與實務於專業管理的研析能力。	✓				
評估、分析、解決產業發展相關問題的能力。	✓				
掌握產業脈動趨勢及國際視野之能力。	✓				
獨立、整合或協同合作的研究能力。			✓		
專業倫理、社會責任與終身學習的能力。		✓			

本課程培養學生下列知識：

了解服務的本質、策略；了解服務歷程的規劃設計、科技運用及服務品質的提升；評析產業創新服務個案，藉此提升企業競爭力。本課程之課程目標為：

- 1.了解服務的本質、在經濟體中的角色
- 2.了解服務的策略
- 3.了解服務管理的科技運用
- 4.了解服務歷程規劃及品質管理
- 5.評析台灣服務產業個案、創新服務以提升企業競爭力

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.

每週授課主題

- 第01週：服務科學與管理概論(服務定義、本質)
- 第02週：服務科學與管理概論
- 第03週：討論
- 第04週：服務策略
- 第05週：服務的開發與創新
- 第06週：討論
- 第07週：服務科技的應用
- 第08週：服務品質的提升與管核
- 第09週：討論
- 第10週：創造顧客服務導向的互動模式
- 第11週：服務組織的環境設計與位置選擇
- 第12週：討論
- 第13週：服務管理的產能與需求平衡
- 第14週：管理等候線
- 第15週：討論
- 第16週：供應鏈管理與服務供應關係
- 第17週：服務的成長與全球化
- 第18週：討論

成績及評量方式

- 口頭報告：20%
- 學習態度：25%
- 平時作業及出席：25%
- 專題報告：30%

證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

主要教材

- 2.服務管理(James A. Fitzsimmons著，黃崇興審閱，普林斯頓國際有限公司出版)(教科書)

- 3.服務科學入門10講(清華大學科技管理學院編著，智騰公司出版)(教科書)
- 4.國內外管理學門論文(其他)
- 5.商管領域期刊、專文(其他)
- 6.台灣大學謝寶媛博士"服務管理"課程教材(其他)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~pres/>

E-Mail：pres@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機:3001、4888、4888

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。