

朝陽科技大學  
104學年度第1學期教學大綱

當期課號	7131	中文科名	服務科學與管理
授課教師	鍾任琴	開課單位	企業管理系台灣產業策略發展博士班
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部博士班1年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

#### 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
- 第02週：服務策略
- 第03週：個案研討
- 第04週：服務的開發與創新
- 第05週：個案研討
- 第06週：服務科技的應用
- 第07週：個案研討
- 第08週：服務品質的提升與管核
- 第09週：個案研討
- 第10週：創造顧客服務導向的互動模式
- 第11週：個案研討
- 第12週：服務管理的產能與需求平衡
- 第13週：個案研討
- 第14週：供應鏈管理與服務供應關係
- 第15週：個案研討
- 第16週：服務的成長與全球化
- 第17週：個案研討
- 第18週：總結

#### 成績及評量方式

- 專題報告：35%
- 學習態度：35%
- 平時出席：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

- 1.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)
- 2.個案研討資料(其他)
- 3.國內外管理學門論文(其他)
- 4.商管領域期刊、專文(其他)
- 5.台灣大學謝寶媛博士"服務管理"課程教材(其他)

#### 參考資料

書名：商業週刊 作者：商業週刊 出版年(西元)： 出版社：商業週刊

#### 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](mailto:pres@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:A-306.2;

星期二,第3~4節,地點:A-306.2;

分機:4888、3001

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。