

朝陽科技大學  
108學年度第1學期教學大綱

當期課號	7148	中文科名	服務科學與管理
授課教師	黃勇富	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：課程簡介
- 第02週：服務業的崛起與重要性
- 第03週：服務的內涵
- 第04週：服務業消費者購買過程與行為
- 第05週：顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第06週：顧客需求探討
- 第07週：顧客需求探討
- 第08週：服務的STP與創新
- 第09週：期中複習
- 第10週：服務場址選擇與實體環境
- 第11週：服務人力資源管理
- 第12週：服務流程與供需管理
- 第13週：服務的訂價與通路
- 第14週：服務業的科技應用
- 第15週：服務失誤與補救
- 第16週：期末研究報告
- 第17週：期末研究報告
- 第18週：期末研究報告

**成績及評量方式**

課堂參與：60%  
期末研究報告：40%

**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.服務業行銷與管理曾光華前程文化2016第五版(教科書)

**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：無  
E-Mail：huf@cyut.edu.tw  
Office Hour：

