

朝陽科技大學
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	7119	中文科名	服務科學與管理
授課教師	傅鍾仁	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：課程簡介及服務科學綜論
- 第02週：中秋節 / 隱形冠軍的經營管理
- 第03週：服務策略
- 第04週：服務接觸
- 第05週：服務供應關係
- 第06週：科技產業創新策略與國際趨勢
- 第07週：傳統產業的轉型及創新個案分析
- 第08週：數位服務與服務設計
- 第09週：掌握減碳趨勢之企業永續競爭力契機
- 第10週：成功的秘道－期待與結果、服務業經理人如何經營自己
- 第11週：期中報告
- 第12週：服務品質
- 第13週：產能與需求管理
- 第14週：服務科技
- 第15週：開發新服務
- 第16週：服務全球化
- 第17週：期末報告
- 第18週：教師彈性補充教學 - 非營利組織的經營管理

成績及評量方式

- 課程主題、報告之討論：30%
- 主題報告之品質評論：40%
- 學習態度與期末報告：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

- 1.個案研討資料(其他)
- 2.國內外管理學門論文(其他)
- 3.商管領域期刊、專文(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/~t2020015/
E-Mail：t2020015@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:4778、7541

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。