

重新查詢

友善列印

0981學期 課程基本資料

系所 / 年級	經管系碩專班 1年級	課號 / 班別	84E00048 / A
學分數	3學分	選 / 必修	選修
科目中文名稱	服務業管理	科目英文名稱	Management of Service Industry
主要授課老師	邱文宏	開課期間	一學年之上學期
人數上限	30 人	已選人數	26人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / M519 / 星期5第12節
第1週 / 第18週 / M519 / 星期5第10節
第1週 / 第18週 / M519 / 星期5第11節

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。

教學綱要

一、教學目標(Objective) 本課程主要著重於服務創新與管理議題,藉由文獻與個案探討,使學生了解服務創新與管理相關理論與實務,並具備服務創新與管理相關研究之能力,且能實際運用於工作職場之需求。

二、先修科目(Pre Course)

三、教材內容(Outline) 1.服務創新與管理相關理論 2.服務創新與管理個案 3.服務創新與管理相關中英文文獻

四、教學方式(Teaching Method)

1.課程講授 2.個案教學 3.分組討論 4.研究論文撰寫技巧

五、參考書目(Reference)

- 1.「服務管理(二版)」陳澤義 華泰文化
- 2.「服務科學入門10講」國立清華大學科技管理學院 智勝
- 3.「服務業行銷與管理」陳有川 鼎茂圖書
- 4.「服務業系統設計與作業管理」顧志遠 華泰文化

2009/9/18	課程簡介、評量說明	邱文宏
2009/9/25	服務創新概論	邱文宏
2009/10/2	第1章 服務與服務業	邱文宏
2009/10/9	第2章 服務行為分析	邱文宏
2009/10/16	第4章 服務品質管理	邱文宏
2009/10/23	第5章 期望與知覺價值	邱文宏
2009/10/30	第6章 服務失誤管理	邱文宏
2009/11/6	第6章 服務失誤管理	邱文宏

六、教學進度(Syllabi)

2009/11/13 期中Term Project Proposal 發表
2009/11/20 第11章 顧客關係管理
2009/11/27 第12章 關係品質與價值
2009/12/4 第13章 長期顧客關係
2009/12/11 第14章 服務通路
2009/12/18 第16章 服務藍圖
2009/12/25 第17章 供需調整
2010/1/1 元旦
2010/1/8 彈性調整
2010/1/15 「服務創新」主題Term Project發表與論文繳交

邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏
邱文宏

七、評量方式(Evaluation)

一、平時評量(30%) (一) 每組自指定個案(教材二)進行口頭報告(PPT檔)兩次 (二) 每組章節口頭報告(PPT檔)與主持討論會兩次 (三) 課堂討論發言 二、期中評量(30%) (一) 每組蒐集六個服務創新與管理之相關理論進行口頭報告兩次 (二) 每組文獻報告兩篇 (三) 每組「服務創新」主題Term Project Proposal口頭報告(PPT檔)並繳交書面報告(Word檔 12pt)
三、期末評量(40%) 每組「服務創新」主題Term Project (Word檔 12pt)並完成投稿國內外研討會

八、講義位址(<http://>)

九、教育目標

重新查詢