

# 南台科技大學 102 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	服務創新管理
課程編碼	M0N0A501
系所代碼	0M
開課班級	夜四技餐旅四甲 夜四技餐旅四乙
開課教師	陳苡銓
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	三 12 13 教室 T0407
必選修	選修
課程概述	服務是一種傳遞顧客價值的方法。當組織要從產品設計導向移轉到需求導向的服務設計，他們需要瞭解完整生命週期的服務確認、設計、傳遞、運作及持續性的服務改善。他們必須協調不同的產品、顧客及服務的生命週期。課程強調組織如何成功地啟動產品、科技、資訊及人員環境的服務提供。
課程目標	學生將會學習如何確認及瞭解創新服務機會及現今資訊科技如何幫助服務創新。學生也會解釋成功服務設計的特性並運用課程所學規劃服務創新計劃書。
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 綜述服務經濟及服務業組織</li> <li>2. 產品、科技、流程及人員為主的服務</li> <li>3. 服務分析的技巧與詳述</li> <li>4. 科技支援服務創新</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. understanding the service economy and organizations</li> <li>2. Services in product, technology, process and people</li> <li>3. Service analysis and techniques</li> <li>4. Technology support for service innovation</li> </ol>
教學方式	
評量方法	
指定用書	
參考書籍	
先修科目	
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	

