

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	M0N0A502
課程中文名稱	服務創新管理
課程英文名稱	Service Innovation Management
學分數	2.0
必選修	選修
開課班級	夜四技餐旅四乙 夜四技餐旅四丙
任課教師	喬懷恩
上課教室(時間)	週四第 11 節(W0509) 週四第 12 節(W0509)
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
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。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.能瞭解服務概論，--，9 基礎餐旅知識 2.認知服務行銷的角色，--，6 發揮同理心 3.瞭解顧客關係管理的重要性，--，14 資訊素養 4.瞭解新服務發展趨勢，--，5 自我學習成長 5.認知顧客價值與創造顧客價值，--，15 商業管理知能 6.瞭解服務創新模式，--，16 技術研發創新
中文課程大綱	1. 綜述服務經濟及服務業組織 2. 產品、科技、流程及人員為主的服務 3. 服務分析的技巧與詳述 4. 科技支援服務創新
英/日文課程大綱	1. understanding the service economy and organizations 2. Services in product, technology, process and people 3. Service analysis and techniques

	4. Technology support for service innovation
課程進度表	
教學方式與評量方法	<p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>能瞭解服務概論，--，--</p> <p>認知服務行銷的角色，--，--</p> <p>瞭解顧客關係管理的重要性，--，--</p> <p>瞭解新服務發展趨勢，--，--</p> <p>認知顧客價值與創造顧客價值，--，--</p> <p>瞭解服務創新模式，--，--</p>
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	