

[回上一頁](#) [列印](#)

國立高雄科技大學
NATIONAL KAOHSIUNG
UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY
授課大綱 Syllabus

部別：日間部碩士

112學年度第2學期

列印日期：2024/03/01

中文課程名稱：服務作業管理	英文課程名稱：Service Operations Management	授課教師：郭幸民
開課班級：國管學程一甲	學分：3.0	授課時數：3.0
合班班級：運籌碩士班一甲, 運籌碩士班二甲, 國管學程二甲		實習時數：0.0

1. 中文教學目標(Chinese Teaching objectives)

本課程介紹如何規劃與營運企業的服務系統。授課內容從作業管理之歷史演進開始，討論服務策略之變遷，介紹各種服務流程分析與管制技術，並涵蓋系統績效評估與未來的發展方向。

2. 英文教學目標(English Teaching objectives)

This course introduces designs and operations of service systems. Students will learn how business can create a competitive advantage through operations. They will also learn both quantitative and qualitative techniques to effectively manage the goods and services to satisfy customers.

3. 中文教學綱要(Chinese CourseDescription)

本課程由五個主題所組成，分別為服務策略、流程分析、產能與等候線管理、預測與存貨管理、營收管理。主題彼此相連，企業策略主導流程設計，作業規劃決定管理方式，而有效的預測與控管可讓企業在多變的市場中成長。

4. 英文教學綱要(English CourseDescription)

This course is organized into five interrelated sections: service strategy, process analysis, capacity and waiting line management, forecasting and inventory control, and revenue management. A company's strategy dictates the process design. The design of operations dictates how it needs to be managed. Effective forecasting and operations allow a company to innovate and manage changes.

5. 中文核心能力

核心能力名稱(中)	核心能力名稱(英)	核心能力百分比	備註
瞭解企業實施組織再造的重要性			1. 瞭解企業實施組織再造的重要性 2. 瞭解管理在設計組織再造過程所扮演的重要角色 3. 瞭解IT在實施組織再造過程中所扮演的角色，同時學習各種執行企業再造的方法的優劣。
了解到國際間關於智慧財產權的政治、經濟與科技與法律的能力			讓學生了解國際間基本重要的智慧財產權規範，透過閱讀、討論與課堂報告，讓學生充分了解到國際間關於智慧財產權的政治、經濟與科技與法律面向
具備將應用供應鏈的相關方法於實際的環境中的能力			期望能探索有關供應鏈設計與管理的相關主要議題，而本課程之主要目標是介紹供應鏈管理的基礎理論與實務，隨著課程的進展，學生期能應用供應鏈的相關方法於實際的環境中。
國際投資與金融環境的意義，理論與實務的觀念			1. 國際投資與金融環境的意義，理論與實務。 2. 國際投資，資產計價與市場均衡。 3. 國際股票市場的投資。 4. 國際固定收益證券及衍生性金融商品的投資。 5. 國際投資的策略，組織與控管。

具備分析與規劃各個國際市場之資源運用能力

引導學習者在面對國際經營環境之差異下，設計一有效能的管理架構，使得企業能有效地整合其可運用的資源，以滿足各個國際市場的需求，進而建構企業的優勢地位以及達成企業的經營目標。

論文撰寫能力

蒐集國內博碩士論文，並研判有續後發展潛力之研究題目；以師生相承之訓練方式漸次培養學生有獨立進行社會科學研究之能力。

英語能力

語文能文是所需具備的必要能力之一，用意在於加強學生全英文溝通能力(包括說、聽、讀、寫的能力)且規定畢業生須用英文撰寫畢業論文與進行口試。

無英文核心能力資料。

7. 教科書

中文書名： 英文書名：Service Management, 9th edition

中文作者： 英文作者：Bordoloi and Fitzsimmons,

1 中文出版社： 英文出版社：McGraw-Hill

出版日期： 年 月 備註：

8. 參考書

中文書名： 英文書名：“Operations Management”, 12th edition

中文作者： 英文作者：Jacobs, Chase, and Aquilano

1 中文出版社： 英文出版社：McGraw-Hill.

出版日期： 年 月 備註：

中文書名： 英文書名：

中文作者： 英文作者：

2 中文出版社： 英文出版社：

出版日期： 年 月 備註：

9. 教學進度表

週次或項目 Week or Items	中文授課內容 Chinese Course Content	英文授課內容 English Course Content	分配節次 Assigned Classes	備註 Note
1	服務業特性	1. Introduction: the Nature of Service	1	
2	服務業策略	2. Service Strategy and Service Packages	2	
3	服務流程分析	3. The Process View of the Organization and Process Analysis	2	
4	產能管理與連鎖經營	4. Capacity Management and Franchising	2	
5	服務接觸	5. Service Encounter and Labor Costs	1	

6	服務品質	6. Service Quality	2
7	等候線管理	7. Variability and Waiting Line Management	2
8	服務不確定的需求	8. Forecasting and Betting on Uncertain Demand	2
9	存貨管理	9. Inventory Management and Service Level	2
10	營收管理	10. Revenue Management	2

10. 中文成績評定(Chinese Evaluation method)

Homework and Participation 40% Case Study 30% Final Exam 30%

11. 英文成績評定(English Evaluation method)

Homework and Participation 40% Case Study 30% Final Exam 30%

12. 中文課堂要求(Chinese Classroom requirements)

Students should (1) be prepared for class, (2) attend class, and (3) do homework and take exam with honor.

13. 英文課堂要求(English Classroom requirements)

Students should (1) be prepared for class, (2) attend class, and (3) do homework and take exam with honor.

14. 本課程與SDGs相關項目(This course is relevant to these of SDGs as following)

「遵守智慧財產權」；「不得非法影印」！