國立台灣科技大學 114學年 第2學期　課程大綱

Spring 2026 NTUST Course Outline

授課教師：林建宏

Instructor:Lin, Chien Hung

課程名稱：服務創新管理

Course Title：Service Innovation & Management

2026/11/3

課程代號： BA4507701 Course Code 學分數： 3 Credits	必選修：選修/半學年 Required/Electve:Elective/Half Yr. 先修課程： Prerequisites
節次教室： Time/Location	R2(TR-413-1) R3(TR-413-1) R4(TR-413-1)
專業核心能力： Core Professional Competencies	
課程網址： Course Website	
課程宗旨： Course Objectives	本課程應用創新管理工具分析服務業的創新趨勢與管理策略，從多個面向來引導學生討論服務創新的商業意涵與可行的作法，以消費心理與行為為起點，整合與應用適當資訊科技，為企業帶來新的商機。
課程大綱： Outline of Lectures	第1週 服務創新趨勢 第2週 創新策略規劃 第3週 服務特性與管理 第4週 商業模式創新 第5週 服務品質管理 第6週 服務滿意度分析 第7週 消費者行為模式 第8週 期中考 第9週 商品創新管理 第10週 網絡創新服務 第11週 服務授權管理 第12週 服務品牌管理 第13週 服務定價模式 第14週 顧客忠誠度管理 第15週 服務流程創新 第16週 期末考
授課方式： Method of Instruction	講授 Lecture：60% 分組討論 Group discussion：20% 案例研討 Case study：20% 操做練習 Practical exercises：0% 講授 Lecture：%
教科書： Textbooks	自編教材與講義
參考書目： References	服務管理(7版) 作者: 陳澤義 出版社: 華泰書局 出版日期: 2024／02
修課須知： Notice	

評量方式： 期中考:30%. 期末考:30%. 課堂出席:20%. 課堂討論:20%. Grading
備註說明： Notes