

中國科技大學

管理學院

企研所選修課程

【精實服務管理研討教學規範】

(The Study for Lean Service and Management)

【課程代碼：○○】【選修】【3 學分】

| 課程與能力指標關聯表 | | |
|--|-------------|-------------|
| 校訂基本能力指標 | | 關聯程度 |
| 01 | 語文運用能力 | 5 |
| 02 | 邏輯推理能力 | 7 |
| 03 | 文化欣賞能力 | 0 |
| 04 | 科技運用能力 | 5 |
| 05 | 公民參與能力 | 0 |
| 06 | 生涯發展能力 | 0 |
| 企業管理專業能力指標 | | 關聯程度 (例) |
| 01 | 業務銷售能力 | 4 |
| 02 | 商務企劃能力 | 7 |
| 03 | 商業經營能力 | 7 |
| 04 | 創新思考與創意執行能力 | 5 |
| 05 | 中外語文溝通表達能力 | 3 |
| 06 | 團隊合作能力 | 2 |
| 07 | 業務銷售能力 | 1 |
| 備註：1.本課程與就業能力之關聯性，劃分為0~7共8個區間，非關課程重要性。 2.本表內各系課程委員會參酌課程內容與各指標關聯程度，註記其關聯性由高至低依序為7...0。 3.專業能力指標之欄位不足可自行延伸。 4.能力指標參考網址： http://www.cute.edu.tw/~acad/course5.htm | | |

日間部-碩士班-企業管理所

中華民國 107 年 2 月制定

目 錄

| | |
|----------------|---|
| 壹、中英文簡介 | 2 |
| 貳、教學目標 | 2 |
| 一、專業教學目標 | |
| 二、學生生涯目標 | |
| 參、課程描述 | 2 |
| 一、課程地圖 | |
| 二、章節流程圖與說明 | |
| 肆、教材 | 3 |
| 一、教課書 | |
| 二、輔助教材 | |
| 伍、教學活動 | 4 |
| 一、教學方式 | |
| 二、本課程與證照相關性 | |
| 三、補救教學 | |
| 陸、評量方式 | 4 |
| 一、成績評量 | |
| 二、學習評量 | |
| 柒、相關表單及文件 | 5 |
| 一、 期末報告與期末簡報說明 | |
| 二、 形成性評量問卷 | |

\

壹、 中英文簡介

| 課程編碼 | 課 程 名 稱 | 年級 | 學期 | 學分 | 時數 | 必、選修 |
|--|---|------|----------|--------|------|-------------------|
| 〇〇 | 精實服務管理研討 | 二 | 下 | 3 | 3 | 選修 |
| 服務業在轉型與創新的同時，服務規劃與管理作業上有高度精實化的需求。本課程將精實 (Lean) 思考運用到企業管理與服務作業規劃過程中，藉由服務的內涵與價值及精實管理與技術，將企業打造為精實企業，因而可以為企業創造出更多效能與效率的 KPI，來達成企業的經營使命，進而追求企業永續經營與生存。 | | | | | | |
| Course Code | Course Name | Year | Semester | Credit | Hour | Required Elective |
| 〇〇 | The Study for Lean Service and Management | 2 | Second | 3 | 3 | E |
| In the time for the transition and innovation of service industry, service planning and management operations have a high requirements on lean service. This course will be applied to the business management and service operations process planning. By mastering the service value and lean management skills, the enterprises will be built as the lean enterprises, which can create higher efficiency and effectiveness for the KPI to achieve the business objectives. | | | | | | |

貳、 教學目標

一、 專業教學目標

- (一) 奠定學生精實管理觀念及技巧。
- (二) 運用實務與個案，讓學生明白如何運用精實管理於服務業。
- (三) 藉由探討及報告之演練，讓學生具有精實運用的能力。

二、 學生生涯目標

瞭解「精實管理與服務」的理念與思維，掌握降低作業浪費來創新服務流程，建立有效的 Just in Time 作業整合，同時有能力分析與提出「顧客價值」達成的價值溪流 (value stream)；另一方面可作為培養服務流程管理議題解決的能力。

參、 課程描述

一、 課程地圖

參照企業管理系課程地圖<http://ccnt4.cute.edu.tw/gec-project/map/>，可由研究所碩士班課程：精實服務管理研討銜接。

二、 章節流程圖與說明

主要分為以下之章節。

| |
|----------------------|
| 精實背景知識介紹 |
| 精實管理與服務個案探討 |
| 精實管理與品質管理 |
| 服務的內涵 |
| 服務流程 |
| 流程標準化 |
| 服務藍圖討論與繪製 |
| 精實技能：JIT、5S、標準化與排除浪費 |
| 精實技能：精實六標準差(一) |
| 精實技能：精實六標準差(二) |
| 精實技能：精實六標準差(三) |
| 精實技能：精實六標準差(四) |

肆、教材

一、教課書

本課程採用教課書為精實六標準差，真木和俊，吳建慶譯，晨星出版，2014年1月。此書適合學生精實管理觀念及技巧奠基之用。

二、輔助教材

1. 參考書籍

豐田生產方式之基本與實踐，石川秀人，李兆華審校，財團法人中衛發展中心，2009年11月。

服務業行銷與管理，曾光華，前程文化，2016年7月。

2. 期刊

品質月刊

品質學報

管理評論、管理學報、中山管理評論

3. 網路資料

電子資料庫：

- CEPS 中文電子期刊服務
(http://192.192.83.169/cutehyint/sendurl_api_v3.jsp?url=http://www.airitilibrary.com/Search/allbrowse)
- PrQusest ABI/INFORM Global(<http://etds.ncl.edu.tw/theabs/index.html>)
- 臺灣博碩士論文知識加值系統
(<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi/login?o>)

=dwebmge)

伍、教學活動

一、教學方式

(一) 教學前之準備

1. 依學生程度與需求選擇教科書。
2. 配合學期時程編排進度。
3. 實務教材準備與教學個案蒐集。
4. 與其他擔任本課程之教師討論與交換心得。
5. 參與校外研習

(二) 授課內容與重點

1. 配合教學大綱重點，採用實務與個案說明方式，引起學生的興趣及集中注意力。
2. 利用討論及報告方式，讓學生有融整與回饋，增加學習成效。
3. 配合實際學習情況與產業需求，調整授課大綱。

二、本課程與證照相關性

無

三、補救教學

(一)、輔導地點

涵 512 室，討論學習與授課內容

(二)、留輔時間查詢網址

<http://192.192.78.80/DateTeacherGuideTime/DateTeacherGuideTime.aspx>

陸、評量方式

一、成績評量

(一) 平時成績

1. 出缺席及學習狀態 (20%)
2. 期中作業 (20%)
3. 課堂簡報(20%)

(二) 期中成績：

1. 評比：以常態分配作為評量成績參考，占總成績 20%。
2. 方式：採集中作業繳交。
3. 範圍：依教學大綱擬定之授課範圍，進行作業交付。

(三) 期末成績：

1. 評比：以常態分配作為評量成績參考，占總成績 20%。
2. 方式：採期末報告方式。
3. 範圍：依教學大綱擬定之授課範圍。

(四) 配分比例：

| 評 比 項 目 | | 配分比例 |
|---------|---------|------|
| 平時成績 | 作業 | 20% |
| | 課堂簡報 | 20% |
| | 出席及學習情形 | 20% |
| 期中作業成績 | | 20% |
| 期末報告成績 | | 20% |

二、學習評量

- (一)、安置性評量：於第一節課，藉由不具名方式了解學生對這堂課的期待及學生的背景。
- (二)、形成性評量：開學後三至四週藉由不具名方式了解學生對教學方式之接受程度及教學建議，並由平時作業了解學生學習成效。
- (三)、診斷性評量：學期中了解學生學習狀態於期中作業前進行討論；並於評量後討論。
- (四)、總結性評量：每學期後，依學生出缺席、課堂表現、作業、討論及報告進行學期成績評量。

柒、 相關表單及文件

- 一、期末報告與期末簡報說明，如附件一。
- 二、形成性評量問卷，如附件二。

附件一 期末報告與期末簡報說明

一、 期末報告說明

1. 題目請自行選定與精實服務相關的主題
 2. 報告內容請主要包括下列內容：
 - (1)、緣由
 - (2)、企業介紹與精實服務環境分析
 - (3)、撰寫目的
 - (4)、服務流程現況
 - (5)、精實管理相關原理(價值流、服務藍圖或精實相關工具等)運用於服務流程改善說明
 - (6)、精實工具導入改善說明
 - (7)、所獲得之精實效益(KPI)
 - (8)、結論
 3. 報告內容除參照上述格式撰寫外，可依實際需要予以增加或給予調整。
 4. 文稿請以電腦進行文書處理，其基本的格式為 A4 紙張，由左至右橫式書寫。邊界上下各留 2.54cm，左右各留 3.18cm。內文字體為標楷體 12 字型(英文字為 Times New Roman 12)，標題字可逐層加 2 擴大。段落為段落為 1.5 倍行距，段落與段落可空行，頁碼置於每頁下方中間處。
 5. 編碼參考方式：
 - 壹、OOOO (置中、粗體)
 - 一、OOOO (向左對齊、粗體)
 - (一)、OOOO (縮排向左對齊)
 1. OOOO (縮排向左對齊)
 - (1). OOOO (縮排向左對齊)
 - a. OOOO (縮排向左對齊)
 - 內文(12 點字、左右對齊)
6. 圖表之編號以 1,2,3---為序，圖以圖 1 稱之，置於圖下方；表以表 1 稱之，置於表上方。如使用彩色圖表呈現必須能夠清楚識別，相片或剪貼資料請掃描或以數位圖片處理。
7. 參考資料來源(標題 14 點字、置中)
參考資料格式請參照下列格式編排：(資料內以 12 點字、左右對齊)
 - (1). 書籍(作者，書名，版次，書局所在地：出版書局，年份)
如劉明德、王士峰，作業管理，第 6 版，台北：普林斯頓，2016。
 - (2) 期刊(作者，篇名，期刊名，卷期數，年度，頁碼)
如劉明德、蔡政安，網路廣告點選的共識地圖與構念評估，管理評論，31(1)，2012，65-85。
 - (3) 網頁(作者，年度，主題名稱，網址，網頁負責單位，檢索日期)
如吳建興，2004，2005 年亞太線上遊戲市場收益可達十億美金，<http://www.find.org.tw/>，資策會 FIND，檢索日期：9/6/2005。

8. 報告以固定物裝訂於報告左側即可，亦可加護背膠帶黏妥(為考量簡單及環保概念，勿再以塑膠封面封底或其他包裝物裝訂)。

二、 期末簡報說明

1. 每人簡報時間約為 30 分鐘
2. 每人 Q&A 時間為 10-15 分鐘
3. 簡報內容請參考期末報告內容製作為 PowerPoint。
4. 簡報須於前一天傳給老師。
5. 簡報當天請以講義印出發給出席者。
6. 計分原則：(20%)
 - (1)、簡報內容及製作技巧(10%)
 - (2)、表達能力(5%)
 - (3)、問題回應(5%)
7. 每週 4-5 人報告，報告時程於期中考後由班代抽籤排定順序，並公告。

三、 提醒事項

資料引用(含網路資料及資訊)及作業，切忌抄襲。抄襲是極度嚴重的學術過失，不但違反學術研究的道德倫理，並將導致侵害著作權的法律問題。因此，對於任何被認定為抄襲者，報告成績以零分計算。

附件二 形成性評量問卷

說明：一. 本問卷中每一個題目，請同學依據實際情形填答，您的意見將有助於改善教學及師生互動。

二. 每個問題只有一個答案〈單選〉，請您在 1「非常不同意」、2「不同意」、3「沒意見」、4「同意」、5「非常同意」中勾〈✓〉出一向您的意見與看法。

問卷內容：

| 評量項目 | 評量 |
|------------------------------|--|
| 一、課程方面 | 1 2 3 4 5 |
| 1. 教師熟悉課程教材。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 2. 教具(包含補充講義及資料)的設計符合課程需要 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3. 教材選擇與內容選擇適當。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會作課前預習，課前了解上課內容。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 5. 我會依照教師要求，完成各單元課後作業。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 二、教學方面 | |
| 1. 教師講課的言詞表達可以瞭解。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 2. 教師講課時音量適中。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3. 教師講課能照料到多數同學的需要。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 4. 教師講課所寫板書可以更清楚幫助了解課程。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 5. 教師講課所提問題次數及型態合宜。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 6. 除假期等因素外，教師能有效掌握教學進度。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7. 教師講解具體、明確，亦能重點授課。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 8. 教師能運用不同方法啟發，並鼓勵同學發表自己的想法。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9. 我有學習疑難時，能透過可行管道得到教師之協助。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10. 教師教學認真，準備充分。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 三、班級情境方面 | |
| 1. 師生關係融洽合諧。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 2. 我能積極參與本課程的教學活動。 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3. 教師講課遇有同學不當行為〈如：大聲喧嘩〉，處理得宜 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

✱ 對於本課程教學與學習的具體建議：
