

國立金門大學

教學綱要

部別：日間部學士班

114學年度第2學期

列印日期：2026/01/21

科目名稱：服務與製造概論 (Introduction to Service and Manufacturing)

開課班級：工學分：授課時數：
管一3.03.0

授課教師：李增坪

必選修：必修

1. 教學目標

本課程包括製造概論與服務概論。首先，介紹各種加工製造技術、基本原理、應用方法與設備，建立制造的基本概念及加工技術的系統性。其次，講解服務業時代，以服務為導向的營運系統與作業管理。從服務特性與本質為出發，建立服務系統設計與作業管理之功能架構，並廣泛探討其各項功能之理論。

2. 教學綱要

1. 服務的內涵
2. 服務業消費者購買過程與行為
3. 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
4. 顧客體驗與體驗行銷
5. 服務的STP與創新
6. 服務人員
7. 服務流程、供需管理與服務業的溝通
8. 服務業的企業功能、領導與服務業的科技應用
9. 鑄造工程
10. 塑性加工
11. 接合加工
12. 切削加工
13. 非傳統與微細加工
14. 表面處理
15. 非金屬成形
16. 自動化製造
17. 快速成形及快速模具技術

3. 教科書

書名：設計師一定要懂的材質運用知識

1 出版日期：年 月

作者：日經設計 出版社：出版社：旗標 版本：

4. 參考書

1 書名：服務科學：服務系統觀與價值共創論 出版日期：年 月

作者：社團法人台灣服務科學學會 出版社：前程文化 版本：

※請遵守智慧財產權觀念，依著作權法規定，教科書及教材不得非法影印與使用盜版軟體。

5. 教學進度表

週次	日期	內容	備註
1	2026/02/22—2026/02/28	服務的內涵	
2	2026/03/01—2026/03/07	服務業消費者購買過程與行為	
3	2026/03/08—2026/03/14	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	
4	2026/03/15—2026/03/21	顧客體驗與體驗行銷	
5	2026/03/22—2026/03/28	服務的STP與創新	

6	2026/03/29—2026/04/04	服務人員	
7	2026/04/05—2026/04/11	放假	
8	2026/04/12—2026/04/18	期中考試	
9	2026/04/19—2026/04/25	鑄造工程	
10	2026/04/26—2026/05/02	塑性加工	
11	2026/05/03—2026/05/09	接合加工	
12	2026/05/10—2026/05/16	切削加工	
13	2026/05/17—2026/05/23	非傳統與微細加工	
14	2026/05/24—2026/05/30	非金屬成形	
15	2026/05/31—2026/06/06	表面處理	
16	2026/06/07—2026/06/13	期末考	
17	2026/06/14—2026/06/20	知識經濟的服務與製造相關議題	
18	2026/06/21—2026/06/27	人工智慧的服務與製造相關議題	

6. 成績評定及課堂要求

出席率10% 平時作業20% 期中考 30% 期末考 40%

8. 永續發展目標(SDGs)：SDG8 合適的工作及經濟成長

9. 大學社會責任(USR)關聯性：中