

淡江大學 100 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務 E 化與創新	授課 教師	吳雅玲 Wu, Ya-ling
	ELECTRONIC SERVICE AND INNOVATION		
開課系級	資管一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 2 學分
	TMIXM1A		
系所教育目標			
致力於資訊科技與經營管理知識之科際整合研究發展，為國家與社會培育兼具資訊技術能力與現代管理知識的中高階人才。			
系所核心能力			
<p>A. 現代管理知識應用。</p> <p>B. 邏輯思考。</p> <p>C. 關鍵分析。</p> <p>D. 結合資訊技術與管理。</p> <p>E. 研究與創新。</p> <p>F. 資料分析與應用。</p> <p>G. 資通安全管理。</p> <p>H. 言辭與文字表達。</p>			
課程簡介	本課程的目標在教導學生如何以有系統的方法來對服務的本質與服務系統設計與作業管理做深入的瞭解，並且進一步地學習如何運用現代科技來帶動服務業創新與管理。		
	The objective of this course is to help students understand the management of operations in service organizations. The content includes the service concept, customer and supplier relationships, service delivery, managing strategic change, and etc. Students will study service innovation and management issues to realize how service performance can be improved.		

本課程教學目標與目標層級、系所核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系所核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「系所核心能力」。單項教學目標若對應「系所核心能力」有多項時，則可填列多項「系所核心能力」(例如：「系所核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系所核心能力
1	建立服務作業與管理的觀念	Establishing the concept of the service operations and management	C5	ABCDEH
2	深入研究電子化服務與管理議題	Studying deeply service innovation and management issues	A6	ABCDEFH
3	應用相關的概念到實務中	Applying related concepts to practices	A6	ABCDEFH

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	建立服務作業與管理的觀念	課堂講授、分組討論、案例討論，學生報告	出席率、報告、討論
2	深入研究電子化服務與管理議題	課堂講授、分組討論、案例討論、學生報告	出席率、報告、討論
3	應用相關的概念到實務中	課堂講授、分組討論、學生報告	出席率、報告、討論

本課程之設計與教學已融入下列本校基本素養與核心能力

淡江大學基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◆ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◆ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/09/05~ 100/09/11	Course Agreement & Course Introduction	
2	100/09/12~ 100/09/18	The Role of Services in an Economy The Nature of Services	
3	100/09/19~ 100/09/25	Service Strategy	
4	100/09/26~ 100/10/02	New Service Development	
5	100/10/03~ 100/10/09	Technology in Services	
6	100/10/10~ 100/10/16	Service Quality	
7	100/10/17~ 100/10/23	Supporting Facility and Process Flows	
8	100/10/24~ 100/10/30	Process Improvement	
9	100/10/31~ 100/11/06	期中考週	Proposal presentation
10	100/11/07~ 100/11/13	The Service Encounter	
11	100/11/14~ 100/11/20	Service Facility Location	
12	100/11/21~ 100/11/27	Managing Capacity and Demand	

13	100/11/28~ 100/12/04	Managing Waiting Lines	
14	100/12/05~ 100/12/11	Service Supply Relationships	
15	100/12/12~ 100/12/18	Globalization of Services	
16	100/12/19~ 100/12/25	Managing Service Projects	
17	100/12/26~ 101/01/01	Capacity Planning and Queuing	
18	101/01/02~ 101/01/08	期末考週	Final report presentation
修課應 注意事項	1. 每星期上課前必須閱讀完所指定的文章，且定期須上台報告所閱讀的文章內容。 2. 缺席一次扣學期總成績 3 分，全勤者將加學期總分 5 分。全勤紀錄由第一週即開始紀錄，而非加退選之後才計算。 3. 所有本堂課的資訊將公佈於教學支援平台，請同學隨時注意平台上的資訊。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	1. Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J., Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 7th Edition, McGraw-Hill, New York, 2011.		
參考書籍	1. 其他相關講義 2. R.T. Rust and P.K. Kannan, E-Service: New Directions in Theory and Practice, M.E. Sharpe, Inc., New York, 2002. 3. Robert Johnston and Graham Clark, Service Operations Management, 3rd Edition, Pearson Education, UK, 2008.		
批改作業 篇數	18 篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫）		
學期成績 計算方式	◆平時考成績： % ◆期中考成績： % ◆期末考成績： % ◆作業成績： 80.0 % ◆其他〈出席率〉：20.0 %		
備考	「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。 ※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。		