

淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理	授課 教師	李培齊 LII, PEI-CHI
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科系三A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMGXB3A		
系（所）教育目標			
培育具備良好數理分析能力之初階管理人才，以因應社會各界之需要。			
系（所）核心能力			
<p>A. 培育具有決策分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>B. 培育具有企業經營領域課程學習之基本能力。</p> <p>C. 培育具有統計分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>D. 培育具有財經分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>E. 培育具有科際整合之能力。</p> <p>F. 培育具有跨領域學習之能力。</p> <p>G. 培育具有企業實務吸收之能力。</p> <p>H. 具有外語運用能力。</p>			
課程簡介	<p>一、介紹服務業管理相關理論之歷史演變、當前課題、及未來趨勢。</p> <p>二、探討服務業管理經理人與員工日常所執行之功能及對企業營運之影響。</p> <p>三、分析服務業管理整體環境中所發生之實際個案及相關報導。</p>		
	<p>1. Introducing the developmet of theories, current issues and the future trends in service management;</p> <p>2. Discussing daily operations of managers and employees in service management and their impact on businesss performance;</p> <p>3. Analyzing the cases and reports found in the macro environment of service management.</p>		

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其「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	此課程期望學生能瞭解： 一、服務業管理的基本功能； 二、服務管理的基本理念於執行方式； 三、服務業管理的當前思維與未來趨勢。	Participants are expected to familiarize themselves with: 1. The basic functions in service management; 2. Basic ideas and executions of service management; 3. The contemporary perspectives and the future trends of service management.	C4	BGH

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	此課程期望學生能瞭解： 一、服務業管理的基本功能； 二、服務管理的基本理念於執行方式； 三、服務業管理的當前思維與未來趨勢。	講述、討論、問題解決	紙筆測驗、報告、上課表現、出席狀況

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養與核心能力

淡江大學校級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	101/02/13~ 101/02/19	課程介紹	
2	101/02/20~ 101/02/26	管理的基本理念	
3	101/02/27~ 101/03/04	服務的實際案例介紹	
4	101/03/05~ 101/03/11	服務在經濟體中扮演的角色	
5	101/03/12~ 101/03/18	服務的本質	
6	101/03/19~ 101/03/25	服務策略	
7	101/03/26~ 101/04/01	開發新服務	
8	101/04/02~ 101/04/08	服務中的科技	
9	101/04/09~ 101/04/15	服務品質	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試週	
11	101/04/23~ 101/04/29	支援設施與服務流程	
12	101/04/30~ 101/05/06	服務接觸	

13	101/05/07~ 101/05/13	服務設施位置	
14	101/05/14~ 101/05/20	管理產能和需求	
15	101/05/21~ 101/05/27	管理等候線	
16	101/05/28~ 101/06/03	服務供應關係	
17	101/06/04~ 101/06/10	服務的全球化	
18	101/06/11~ 101/06/17	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>本課程按照學校所排定之時間舉行期中、期末考，考試內容採選擇題或申論題的方式進行，可能是中文出題，亦可能是英文出題。課堂上所有的討論內容都在出題的範圍以內。考試時，可以攜帶任何資料作參考，但不可攜帶影印之筆記。</p> <p>學生分組進行期末報告之撰寫，於期末時繳交一份不超過5頁之報告，報告題目從教課書中之個案選取。個案選取採先報備先選定之方式，已被選取之個案不得重複選取。書面報告的繳交日期為6月4日，評分方式為報告內容佔50%，報告品質（錯一個字扣 10 分）佔40%，準時繳交（遲交一日扣 10 分）佔5%，報告外觀佔5%。</p> <p>課堂參與是每一位學生的責任，參與的基本要件是出席。全學期缺課過多，將嚴重影響學期末成績。</p>		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	<p>Fitzsimmons and Fitzsimmons, Service Management, 7th ed. 2011, McGraw Hill</p> <p>張皓維 譯 (Fritzsimmmons and Fritzsimmmons 原著), 服務管理 第七版, 麥格羅 希爾 台灣分公司 2011</p> <p>江裕真 譯 (Libert and Spector 原著), 我們比我聰明, 培生教育 2008</p>		
參考書籍			
批改作業 篇數	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	<p>◆出席率： 20.0 %   ◆平時評量：20.0 %   ◆期中評量：20.0 %</p> <p>◆期末評量：20.0 %</p> <p>◆其他〈期末報告〉：20.0 %</p>		
備考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：<a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處首頁〈網址：<a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a>〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p><b>※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。</b></p>		