

淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	觀光服務管理	授課 教師	葉劍木 CHIEN-MU YEH
	TOURISM SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	觀光四 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TPVXB4A		
系 (所) 教育目標			
<p>培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培育國際觀光專業人才。 2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。 3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。 			
系 (所) 核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> A. 具有主動學習的態度。 B. 具有分析及解決問題之能力。 C. 具有國際語言的溝通表達能力。 D. 具有良好之服務精神及工作態度。 E. 具有國際觀光管理專業知識。 F. 具有國際觀光管理實務技能。 G. 具有領導與團隊合作之能力。 H. 具有創新與創業之能力。 I. 具有社會責任之素養。 			
課程簡介	<p>本課程主要在介紹觀光服務管理基本概念，包括服務的本質、服務策略、服務發展、服務品質、輔助服務之設備/科技等議題。透過學習本課程，學生可具備基本觀光服務管理之概念與態度。</p>		
	<p>This subject is designed to introduct basic concepts of tourism services, such as nature of services, service strategy, new service development, service quality and supporting facility. Students can be equipped with basic concepts and right attitudes of tourism services.</p>		

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	The role of services in an economy	
2	101/02/20~ 101/02/26	The nature of services	
3	101/02/27~ 101/03/04	Service strategy	
4	101/03/05~ 101/03/11	New service development	
5	101/03/12~ 101/03/18	Technology in services	
6	101/03/19~ 101/03/25	Service quality	
7	101/03/26~ 101/04/01	Supporting facility and process flows	
8	101/04/02~ 101/04/08	Process improvement	
9	101/04/09~ 101/04/15	The service encounter	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試週	
11	101/04/23~ 101/04/29	Service facility location	
12	101/04/30~ 101/05/06	Managing capacity and demand	

13	101/05/07~ 101/05/13	Managing waiting lines	
14	101/05/14~ 101/05/20	Services supply relationships	
15	101/05/21~ 101/05/27	畢業考試週	
16	101/05/28~ 101/06/03	---	
17	101/06/04~ 101/06/10	---	
18	101/06/11~ 101/06/17	---	
修課應 注意事項	※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。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (2011). Service Management. Boston: McGraw Hill		
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	◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %		
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。 ※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。		