淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務管理專題	授課 教師	時序時 HSU-SHIH SHIH
	TOPICS IN SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科一博士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMGXD1A		
系（所）教育目標			
培育具備優良專業數理分析與邏輯判斷能力之學術人才、高階管理人才及分析幹部，以因應國內及國際企業或是教研機構的需要。			
系（所）核心能力			
<p>A. 具有博士研究理論及方法學習之能力。</p> <p>B. 訓練獨立邏輯分析與組織寫作之能力。</p> <p>C. 培育具有跨領域科際整合之能力。</p> <p>D. 參與國際學術活動之能力。</p> <p>E. 參與規畫及執行研究案之能力。</p> <p>F. 具有外語運用能力。</p>			
課程簡介	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論；並廣泛引介多類分析與績效評估工具，期能應用到服務業的設計與作業，使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法。		
	The course offers a general view of managing services with theory and methods. It introduces various analysis and evaluation tools, and hope these can be applied to the design and the operations of service industries so that the students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality.		

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	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論	The course offers a general view of managing services with theory and methods.	C3	A
2	廣泛引介多類分析與績效評估工具	It introduces many analysis and evaluation tools.	C4	ABCF
3	期能應用到服務業的設計與作業	Hope these can be applied to the design and the operations of service industries.	P6	ABCF
4	使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法	The students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality.	A6	ABCDF

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	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論	講述、討論	報告、作業
2	廣泛引介多類分析與績效評估工具	講述、討論、問題解決	實作、報告
3	期能應用到服務業的設計與作業	講述、討論、問題解決	報告、討論
4	使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法	講述、討論、問題解決	報告、上課表現、討論

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	課程概要說明	週四上午
2	101/02/20~ 101/02/26	服務在經濟體的角色	
3	101/02/27~ 101/03/04	服務的本質	
4	101/03/05~ 101/03/11	服務策略	
5	101/03/12~ 101/03/18	新服務開發	
6	101/03/19~ 101/03/25	服務中的科技(一)	
7	101/03/26~ 101/04/01	服務中的科技(二)	
8	101/04/02~ 101/04/08	服務品質	
9	101/04/09~ 101/04/15	個案研習(一)	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試	
11	101/04/23~ 101/04/29	服務接觸	
12	101/04/30~ 101/05/06	支援的設施	

13	101/05/07~ 101/05/13	服務設施地點	
14	101/05/14~ 101/05/20	管理專案	
15	101/05/21~ 101/05/27	管理供給與需求	
16	101/05/28~ 101/06/03	個案研習(二)	
17	101/06/04~ 101/06/10	期末報告(一)	
18	101/06/11~ 101/06/17	期末報告(二)	
修課應 注意事項	本課程強調利用質化與量化分析服務系統的效率與效能，並著重同學的基本訓練以期啟發對管理理論與實務之新思維。		
教學設備	電腦、投影機、其它(個案教室)		
教材課本	1. J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons (2011), Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw-Hill, NY, 7th ed. 2. 其他個案資料。		
參考書籍	1. W.J. Stevenson (2009), Operations Management. McGraw-Hill, NY, 10th ed. 2. 期刊論文。		
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： % ◆平時評量：40.0 % ◆期中評量：20.0 % ◆期末評量： % ◆其他〈期末報告40%〉：40.0 %		
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。 ※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。		