

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務科學與管理	授課 教師	高秀學 KAO, HSIU-HSUEH
	SERVICE SCIENCE AND MANAGEMENT		
開課系級	企管三P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXB3P		
系（所）教育目標			
<p>一、健全學生人格發展。</p> <p>二、培養專業化之管理人才。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、升學與就業雙軌並重。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 一般管理能力。</p> <p>B. 企管專業能力。</p> <p>C. 產業經營能力。</p> <p>D. 企業倫理與工作態度。</p>			
課程簡介	服務科學管理整合作業管理、資訊科學、數學、行銷學，以科學方法來分析服務、進行有效管理並最佳化其生產力，同時降低因服務創新所帶來的風險。		
	<p>Study the basic service concepts within a framework for managing services both effectively and efficiently.</p> <p>Integrate marketing, operation and human resource issues throughout the class.</p> <p>Provide student with a set of management tools to assist them to better understand the fundamental characteristics of services.</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	當代服務環境	The contemporary service environment.	C2	ABC
2	服務設計與策略	Strategy and service design	C3	ABC
3	服務管理	Managing services	C4	BC

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	當代服務環境	講述、討論、賞析	紙筆測驗、報告
2	服務設計與策略	講述、討論、模擬	紙筆測驗、實作、報告
3	服務管理	講述、討論、賞析、模擬	紙筆測驗、報告

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◆ 全球視野	
◇ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◆ 品德倫理	
◇ 獨立思考	
◇ 樂活健康	
◆ 團隊合作	
◇ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/09/10~ 101/09/16	Introduction	
2	101/09/17~ 101/09/23	Understanding Customers and Markets	
3	101/09/24~ 101/09/30	Collecting Customers Data	
4	101/10/01~ 101/10/07	The Role of Technology in Services	
5	101/10/08~ 101/10/14	The Integration of Manufacturing and Service	
6	101/10/15~ 101/10/21	Defining Service Strategies	
7	101/10/22~ 101/10/28	Project Management	
8	101/10/29~ 101/11/04	Project Scheduling, Cost, and Risks I	
9	101/11/05~ 101/11/11	Project Scheduling, Cost, and Risks II	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試週	
11	101/11/19~ 101/11/25	Facility Location and Design	
12	101/11/26~ 101/12/02	Forecasting	

13	101/12/03~ 101/12/09	Scheduling	
14	101/12/10~ 101/12/16	Measuring Process Performance	
15	101/12/17~ 101/12/23	Quality Control Tools for Process Improvement	
16	101/12/24~ 101/12/30	Managing Capacity and Demand	
17	101/12/31~ 102/01/06	Waiting Time Management	
18	102/01/07~ 102/01/13	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		Managing Services -Using Technology to Create Value. Davis & Heineke. 滄海圖書2010	
參考書籍		教師上課講義	
批改作業 篇數		5 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： 20.0 %    ◆平時評量：20.0 %    ◆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： <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。 <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>	