

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	電子化服務專題研討	授課 教師	吳雅鈴 WU, YA-LING
	TOPICS IN ELECTRONIC SERVICE		
開課系級	資管一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLMXM1A		
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	1. 建立服務作業與管理的觀念 2. 深入研究電子化服務與管理議題 3. 應用相關的概念到實務中	1. Establishing the concept of the service operations and management 2. Studying deeply service innovation and management issues 3. Applying related concepts to practices	C6	ABCDEFGH

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	1. 建立服務作業與管理的觀念 2. 深入研究電子化服務與管理議題 3. 應用相關的概念到實務中	講述、討論、賞析、問題解決	報告、上課表現

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	Course Agreement & Course Introduction	
2	101/09/17~ 101/09/23	The Role of Services in an Economy & The Nature of Services	
3	101/09/24~ 101/09/30	Service Strategy	
4	101/10/01~ 101/10/07	New Service Development	
5	101/10/08~ 101/10/14	Technology in Services	
6	101/10/15~ 101/10/21	Service Quality	
7	101/10/22~ 101/10/28	Supporting Facility and Process Flows	
8	101/10/29~ 101/11/04	Process Improvement	
9	101/11/05~ 101/11/11	Proposal presentation	
10	101/11/12~ 101/11/18	The Service Encounter	
11	101/11/19~ 101/11/25	Service Facility Location	
12	101/11/26~ 101/12/02	Managing Capacity and Demand	

13	101/12/03~ 101/12/09	Managing Waiting Lines	
14	101/12/10~ 101/12/16	Service Supply Relationships	
15	101/12/17~ 101/12/23	Globalization of Services	
16	101/12/24~ 101/12/30	Managing Service Projects	
17	101/12/31~ 102/01/06	Capacity Planning and Queuing	
18	102/01/07~ 102/01/13	Final report presentation	
修課應 注意事項	<p>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。</p> <p>2. 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。</p>		
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	<p>2. R.T. Rust and P.K. Kannan, E-Service: New Directions in Theory and Practice, M.E. Sharpe, Inc., New York, 2002.</p> <p>3. Robert Johnston and Graham Clark, Service Operations Management, 3rd Edition, Pearson Education, UK, 2008.</p>		
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	<p>◆出席率： 10.0 %    ◆平時評量：40.0 %    ◆期中評量：25.0 %</p> <p>◆期末評量：25.0 %</p> <p>◆其他〈 〉：        %</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>		