

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業經營管理專題	授課 教師	洪英正 HUNG, YING-CHENG
	STUDY TO SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	企管一碩專班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLCXJ1A		
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. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p>			
課程簡介	幫助碩專生建立對服務產業與服務系統之整體概念與瞭解，並強化閱讀相關論文之思辨能力，同時亦透過個案研討、企業參訪及講座研習達到學用合一之目的。		
	This subject "Study to Service Management" is the study and application of knowledge about how to manage in service industry and service system. We hope increase the ability of EMBA students for reading papers and analyzing concepts. It does this by taking a systematic approach with case study, business visiting and agenda speech in order to make the integration of learning and application.		

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	增進對服務業與服務管理之瞭解與應用	To improve the understanding and application in service industry and service management.	A6	ABCDFGH

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	增進對服務業與服務管理之瞭解與應用	講述、討論、賞析、實作、參訪	紙筆測驗、實作、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	課程簡介、彼此認識	
2	101/09/17~ 101/09/23	C1服務管理概述	
3	101/09/24~ 101/09/30	C1服務管理概述	
4	101/10/01~ 101/10/07	C2服務接觸中的消費者行為【繳交分組名單，打字，包含各人電話、e-mail，開始與老師討論期末個案報告題目、方向】	
5	101/10/08~ 101/10/14	C3服務定位策略	
6	101/10/15~ 101/10/21	專題講座：COCO的服務管理與行銷)	
7	101/10/22~ 101/10/28	C5服務溝通組合	
8	101/10/29~ 101/11/04	C7服務通路	
9	101/11/05~ 101/11/11	C8服務流程)[繳交小組期末個案報告分組題目，打字，包含各人電話、e-mail]	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試	
11	101/11/19~ 101/11/25	C10服務環境之設計	
12	101/11/26~ 101/12/02	和MBA班聯合上課、交流 & 專題講座：服務組織變革與服務創新管理	

13	101/12/03~ 101/12/09	C15服務領導	
14	101/12/10~ 101/12/16	C13服務補救	
15	101/12/17~ 101/12/23	C14服務品質	
16	101/12/24~ 101/12/30	分組報告：各服務產業中業概況簡介(一)	
17	101/12/31~ 102/01/06	分組報告：各服務產業中業之概況簡介(二)	
18	102/01/07~ 102/01/13	期末繳交分組報告與企業參訪	
修課應 注意事項	1.如有加課、舉行演講或企業參訪，請務必參加。 2.首重出席，其次課堂參與，最後是理論與實務之整合應用。 3.課程重視小組討論與不同業態間之交流。 4.機動安排專題講座與企業參訪，確定時間以和講員、廠商洽定者為準。		
教學設備	電腦、投影機、其它(即席心理測驗&影片賞析)		
教材課本	1. 老師自編教材。 2.周逸衡、凌儀玲(2007)，服務業行銷理，台北：華泰書局。		
參考書籍	1.Fitzsimmons(2009),Service Management, 5th.ed., 台北：華泰書局。 2.曾光華(2009)，服務業行銷與管理，台北：前程文化。 3.講義、論文(自行download)。		
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：20.0 % ◆期中評量：40.0 % ◆期末評量：40.0 % ◆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。		