

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理	授課 教師	牛涵錚 HAN-JEN NIU
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科系三A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLGXB3A		
系（所）教育目標			
培育具備良好數理分析能力之初階管理人才，以因應社會各界之需要。			
系（所）核心能力			
<p>A. 培育具有決策分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>B. 培育具有企業經營領域課程學習之基本能力。</p> <p>C. 培育具有統計分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>D. 培育具有財經分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>E. 培育具有科際整合之能力。</p> <p>F. 培育具有跨領域學習之能力。</p> <p>G. 培育具有企業實務吸收之能力。</p> <p>H. 具有外語運用能力。</p>			
課程簡介	<ul style="list-style-type: none"> • 了解服務管理與行銷的重要管理職能； • 了解如何設計服務產品與管理服務提供過程； • 有效掌握改善服務品質與價值的方法； • 建立顧客導向的服務哲學； *協助取得進階企劃證照。 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of service management and marketing management functions; • Learn how to provide process design services product management services; • Effective control methods to improve the quality and value of services; • Create a customer-oriented service philosophy. • Obtaining Marketing Planning Certificate. 		

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	了解服務特性、分析服務程序與衡量服務品質的方法。	Understand the characteristics of service, analysis service procedures and methods to measure service quality.	C3	ABCDEFGH
2	考取行銷企劃進階證照	Obtaining Marketing Planning Certificate	C3	BEG

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	了解服務特性、分析服務程序與衡量服務品質的方法。	講述、討論、賞析、模擬、參訪、問題解決	紙筆測驗、報告、上課表現
2	考取行銷企劃進階證照	講述、討論、模擬、參訪、問題解決	紙筆測驗、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	102/02/18~ 102/02/24	課程介紹	
2	102/02/25~ 102/03/03	第1章 緒論；第2章 服務的消費過程	228放假
3	102/03/04~ 102/03/10	第3章 產品策略：服務的設計與發展；第4章 通路策略：實體與電子通路	
4	102/03/11~ 102/03/17	第5章 訂價策略：決定顧客取得服務的代價；第6章 推廣策略：溝通服務商品的利益	
5	102/03/18~ 102/03/24	第7章 服務程序的設計與管理；第8章 服務場景的設計	
6	102/03/25~ 102/03/31	第9章 服務人員的管理；第10章 顧客管理	
7	102/04/01~ 102/04/07	第11章 顧客抱怨與服務彌補；第13章 服務品質與生產力	教學觀摩週放假
8	102/04/08~ 102/04/14	商業企劃環境、核心價值與原則	
9	102/04/15~ 102/04/21	商業企劃流程、技術、工具	
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考試週	
11	102/04/29~ 102/05/05	企業目的明確化之作業要領	
12	102/05/06~ 102/05/12	資料蒐集與情報分要領	

13	102/05/13~ 102/05/19	企劃案基本方針作業要領	
14	102/05/20~ 102/05/26	實作分享,實務講座或參訪	
15	102/05/27~ 102/06/02	實作分享,實務講座或參訪	
16	102/06/03~ 102/06/09	實作分享,實務講座或參訪	
17	102/06/10~ 102/06/16	實作分享,實務講座或參訪	
18	102/06/17~ 102/06/23	期末考試週	
修課應 注意事項	課程會依實際上課情形做調整, 請注意課堂上之實際討論與安排!		
教學設備	電腦、投影機、其它(實務講座、參訪)		
教材課本	服務行銷與管理/林建煌/華泰書局 TBSA商務企劃能力進階檢定學習手冊(2013年)/社團法人台灣務策劃協會		
參考書籍			
批改作業 篇數	3 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：30.0 % ◆期中評量：20.0 % ◆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。		