

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	觀光服務管理	授課 教師	葉劍木 CHIEN-MU YEH
	TOURISM SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	觀光四 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TPVXB4A		
系 ( 所 ) 教育目標			
<p>培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培育國際觀光專業人才。</li> <li>2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。</li> <li>3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。</li> </ol>			
系 ( 所 ) 核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 具有主動學習的態度。</li> <li>B. 具有分析及解決問題之能力。</li> <li>C. 具有國際語言的溝通表達能力。</li> <li>D. 具有良好之服務精神及工作態度。</li> <li>E. 具有國際觀光管理專業知識。</li> <li>F. 具有國際觀光管理實務技能。</li> <li>G. 具有領導與團隊合作之能力。</li> <li>H. 具有創新與創業之能力。</li> <li>I. 具有社會責任之素養。</li> </ol>			
課程簡介	<p>本課程主要在介紹觀光服務管理基本概念，包括服務的本質、服務策略、服務發展、服務品質、輔助服務之設備/科技等議題。透過學習本課程，學生可具備基本觀光服務管理之概念與態度。同時，本課程將與礁溪老爺大酒店合作，以「如何觀察出顧客的需求」為主題，由修課學生分組討論，提案報告。</p>		
	<p>This subject is designed to introduce basic concepts of tourism services, such as nature of services, service strategy, new service development, service quality and supporting facility. Students can be equipped with basic concepts and right attitudes of tourism service. Moreover, students are asked to develop a project, titled "How to identify customers' demand", by using Hotel Royal Chiao Hsi as the example.</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	瞭解觀光服務管理觀念	Understand concepts of tourism services	C2	ABCDEFGHI

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	瞭解觀光服務管理觀念	講述、討論、參訪	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	The role of services in an economy	
2	102/02/25~ 102/03/03	The nature of services	
3	102/03/04~ 102/03/10	Service strategy	
4	102/03/11~ 102/03/17	New service development	
5	102/03/18~ 102/03/24	Technology in services	
6	102/03/25~ 102/03/31	Service quality	
7	102/04/01~ 102/04/07	Supporting facility and process flows	
8	102/04/08~ 102/04/14	Process improvement	
9	102/04/15~ 102/04/21	Field Trip	
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考試週	
11	102/04/29~ 102/05/05	Managing capacity and demand	
12	102/05/06~ 102/05/12	Service Encounter	

13	102/05/13~ 102/05/19	Service facility location	
14	102/05/20~ 102/05/26	Presentation	
15	102/05/27~ 102/06/02	畢業考試週	
16	102/06/03~ 102/06/09	---	
17	102/06/10~ 102/06/16	---	
18	102/06/17~ 102/06/23	---	
修課應 注意事項	※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (2011). Service Management. Boston: McGraw Hill		
參考書籍			
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：10.0 %    ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈Project〉：30.0 %		
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>		