

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	企管進學班三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXE3P		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
一、開發研究潛能。 二、培養管理專業。 三、均衡發展。 四、產業取向與實務訓練。			
系（ 所 ） 核 心 能 力			
A. 企管專業能力。 B. 溝通與表達能力。 C. 企劃與資料分析統整能力。 D. 團隊合作與人際互動能力。 E. 資訊處理能力。 F. 倫理思維與道德素養。 G. 策略決策與前瞻管理能力。 H. 國際視野與外語能力。			
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。		
	Study the basic service concepts within a framework for managing services both effectively and efficiently. Integrate marketing, operation and human resource issues throughout the class. Provide student with a set of management tools to assist them to better understand the fundamental characteristics of services.		

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	ABDEFGH
2	服務設計與策略	Strategy and service design	C3	ABCDEFGH
3	服務管理	Managing services	C4	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	當代服務環境	講述、討論、模擬	紙筆測驗、報告、上課表現
2	服務設計與策略	講述、討論、模擬	紙筆測驗、報告、上課表現
3	服務管理	講述、討論、模擬	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	Introduction	
2	102/02/25~ 102/03/03	Understanding Customers and Markets	
3	102/03/04~ 102/03/10	Collecting Customers Data	
4	102/03/11~ 102/03/17	The Role of Technology in Services	
5	102/03/18~ 102/03/24	The Integration of Manufacturing and Service	
6	102/03/25~ 102/03/31	Defining Service Strategies	
7	102/04/01~ 102/04/07	Project Management	
8	102/04/08~ 102/04/14	Project Scheduling, Cost, and Risks I	
9	102/04/15~ 102/04/21	Project Scheduling, Cost, and Risks II	
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考試週	
11	102/04/29~ 102/05/05	Facility Location and Design	
12	102/05/06~ 102/05/12	Forecasting	

13	102/05/13~ 102/05/19	Scheduling	
14	102/05/20~ 102/05/26	Measuring Process Performance	
15	102/05/27~ 102/06/02	Quality Control Tools for Process Improvement	
16	102/06/03~ 102/06/09	Managing Capacity and Demand	
17	102/06/10~ 102/06/16	Waiting Time Management	
18	102/06/17~ 102/06/23	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： 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。	