

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

|  |  |          |                      |
|--|--|----------|----------------------|
| 課程名稱   | 服務管理   | 授課<br>教師 | 時序時<br>HSU-SHIH SHIH |
|  | SERVICE MANAGEMENT   |          |                      |
| 開課系級   | 共同商管碩專 R   | 開課<br>資料 | 選修 單學期 3學分           |
|  | TGLXJ0R  |          |                      |
| 系 ( 所 ) 教育目標   |  |          |                      |
| <p>一、習得瞭解專業知識。</p> <p>二、有效學習自我規劃。</p> <p>三、植基理論契合實務。</p> <p>四、人際溝通團隊合作。</p> <p>五、分析問題提供建議。</p> <p>六、道德知覺全球公民。</p>                              |  |          |                      |
| 系 ( 所 ) 核心能力   |  |          |                      |
| <p>A. 學生具備共同課程專業知識。</p> <p>B. 學生能依進度完成功課。</p> <p>C. 學生能應用專業於實務。</p> <p>D. 學生能進行商業溝通。</p> <p>E. 學生具備專業分析思考能力。</p> <p>F. 學生能在國內外商業環境中認知道德議題。</p> |  |          |                      |
| 課程簡介   | <p>本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論；並廣泛引介多類分析與績效評估工具，期能應用到服務業的設計與作業，使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法。</p>  |          |                      |
|  | <p>The course offers a general view of managing services with theory and methods. It introduces various analysis and evaluation tools, and hope these can be applied to the design and the operations of service industries so that the students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality.</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  | 本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論     | The course offers a general view of managing services with theory and methods.                       | C2   | A        |
| 2  | 廣泛引介多類分析與績效評估工具          | It introduces many analysis and evaluation tools.  | C4   | ACD      |
| 3  | 期能應用到服務業的設計與作業           | Hope these can be applied to the design and the operations of service industries.                    | P6   | ABCDF    |
| 4  | 使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法 | The students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality. | A6   | ABCDEF   |

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  | 本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論     | 講述、討論            | 報告、作業              |
| 2  | 廣泛引介多類分析與績效評估工具          | 講述、討論、賞析、實作、問題解決 | 實作、報告              |
| 3  | 期能應用到服務業的設計與作業           | 講述、討論、問題解決       | 紙筆測驗、實作、報告、上課表現、討論 |
| 4  | 使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法 | 講述、討論、賞析、實作、問題解決 | 實作、報告、上課表現、討論      |
|    |                          |                  |                    |

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~<br>102/02/24 | 課程概要說明              | 週六下午  |
| 2  | 102/02/25~<br>102/03/03 | 服務在經濟體的角色           |       |
| 3  | 102/03/04~<br>102/03/10 | 服務的本質               |       |
| 4  | 102/03/11~<br>102/03/17 | 服務策略                |       |
| 5  | 102/03/18~<br>102/03/24 | 新服務開發               |       |
| 6  | 102/03/25~<br>102/03/31 | 服務中的科技              |       |
| 7  | 102/04/01~<br>102/04/07 | 專家演講                | 羅天一經理 |
| 8  | 102/04/08~<br>102/04/14 | 服務品質                |       |
| 9  | 102/04/15~<br>102/04/21 | 個案研習(一)             | 個案教室  |
| 10 | 102/04/22~<br>102/04/28 | 期中考試                |       |
| 11 | 102/04/29~<br>102/05/05 | 專家演講                | 郭少龍經理 |
| 12 | 102/05/06~<br>102/05/12 | 服務接觸                |       |

|              |   |                      |      |
|--------------|---|----------------------|------|
| 13           | 102/05/13~<br>102/05/19   | 參加 ICMSDM 2013 國際研討會 | 淡水校園 |
| 14           | 102/05/20~<br>102/05/26   | 支援的設施                |      |
| 15           | 102/05/27~<br>102/06/02   | 管理供給與需求              |      |
| 16           | 102/06/03~<br>102/06/09   | 期末報告(一)              |      |
| 17           | 102/06/10~<br>102/06/16   | 期末報告(二)              |      |
| 18           | 102/06/17~<br>102/06/23   | 期末報告(三)              |      |
| 修課應<br>注意事項  | 本課程強調利用質化與量化分析服務系統的效率與效能，並著重同學的基本訓練以期啟發對管理理論與實務之新思維。  |                      |      |
| 教學設備         | 電腦、投影機、其它(個案教室)   |                      |      |
| 教材課本         | 1. J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons (2011), Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw-Hill, NY, 7th ed.<br>2. 張皓維(譯)(2011), 服務管理。普林斯頓, 台北。<br>3. 個案 (光華個案庫)。   |                      |      |
| 參考書籍         | 1. 何應欽(譯)(2009), 作業管理。華泰, 台北。 [Stevenson (2009), Operations Management, 10th ed.]<br>2. 周逸衡、凌儀玲(譯)(2005), 服務業行銷。華泰, 台北。 [Lovelock, Jochen (2005), Service Marketing. 5th ed.]<br>3. 期刊論文。   |                      |      |
| 批改作業<br>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<br>計算方式 | ◆出席率： 15.0 %   ◆平時評量：35.0 %   ◆期中評量：25.0 %<br>◆期末評量： %<br>◆其他〈期末報告25%〉：25.0 %   |                      |      |
| 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。<br><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> |                      |      |