

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業經營管理專題	授課 教師	王居卿 WANG, CHU-CHING
	STUDY TO SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	共同科商管博R	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TGLXD0R		
系（所）教育目標			
一、習得瞭解專業知識。 二、有效學習自我規劃。 三、植基理論契合實務。 四、人際溝通團隊合作。 五、分析問題提供建議。 六、道德知覺全球公民。			
系（所）核心能力			
A. 學生具備共同課程專業知識。 B. 學生能依進度完成功課。 C. 學生能應用專業於實務。 D. 學生能進行商業溝通。 E. 學生具備專業分析思考能力。 F. 學生能在國內外商業環境中認知道德議題。			
課程簡介	實務上，服務業的發達與一個國家的經濟繁榮呈正相關；而在學術上，服務業管理已成為企業管理科系之一門顯學。特別是，近年來在管理相關的期刊上，到處都可看到服務業管理相關議題的文章。本課程將從全面品質管理(TQM)面向去探討影響顧客對服務品質認知之相關議題；亦即，將以PZB缺口模型及7P的作為架構。除了在課堂上老師與同學們之講授外，將閱讀、分析與討論一些代表性的期刊文章。		
	In practice, both the enhancement of service sector and the prosperity of country economy are positively related; and in academy, service management is an important discipline. Particularly, the service management related articles can be found out in lots of management journals. This course will explore the related issues of service quality from TQM perspective; that is, both the PZB model and 7P model will be used as the frameworks in this course. Read, analyze and discuss some critical article will also be asked besides the lecture in the class.		

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	1.使學生迅速了解服務業經營之相關議題與理論。	1.Understand the related issues and theories of servicesmanagement.	C2	ABF
2	2.讓學生大量閱讀期刊文獻，以加強閱讀及寫作能力。	2.Enhance the abilities of reading and writing through articles review.	C5	ABCDF
3	3.分析及討論相關之議題。	3.Analyze and discuss related issues in service management.	C5	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	1.使學生迅速了解服務業經營之相關議題與理論。	講述、討論	報告、上課表現
2	2.讓學生大量閱讀期刊文獻, 以加強閱讀及寫作能力。	講述、討論、賞析	報告、上課表現
3	3.分析及討論相關之議題。	講述、討論、賞析、問題解決	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 to this course	
2	102/02/25~ 102/03/03	Chapter 1 and Chapter 2	
3	102/03/04~ 102/03/10	Chapter 3 and discussion	
4	102/03/11~ 102/03/17	Chapter 4 and discussion	
5	102/03/18~ 102/03/24	Chapter 5 and Chapter 6	
6	102/03/25~ 102/03/31	Chapter 7 and discussion	
7	102/04/01~ 102/04/07	放假：教學行政觀摩日	
8	102/04/08~ 102/04/14	Chapter 8 and Chapter 9	
9	102/04/15~ 102/04/21	Chapter 10 and discussion	
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考	
11	102/04/29~ 102/05/05	Chapter 11 and Chapter 12	
12	102/05/06~ 102/05/12	Chapter 13 and discussion	

13	102/05/13~ 102/05/19	Chapter 14 and Chapter 15	
14	102/05/20~ 102/05/26	Chapter 16 and discussion	
15	102/05/27~ 102/06/02	Paper A and Paper B	
16	102/06/03~ 102/06/09	Paper C and Paper D	
17	102/06/10~ 102/06/16	放假：端午節	
18	102/06/17~ 102/06/23	期末考	
修課應 注意事項	每篇期刊文章須繳交二頁書面報告：一頁summarize；一頁comment。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 6th ed., by Zeithaml, Bitner and Gremler. McGraw-Hill.		
參考書籍	服務行銷，第四版；黃鵬飛譯；華泰文化出版。 Related Journals.		
批改作業 篇數	4 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： 30.0 % ◆平時評量： % ◆期中評量： % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈口頭報告〉：40.0 %		
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。		