

淡江大學 102 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務 E 化與創新	授課 教師	吳雅鈴 WU, YA-LING
	ELECTRONIC SERVICE AND INNOVATION		
開課系級	資管一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 2 學分
	TLMXM1A		
系 (所) 教育目標			
致力於資訊科技與經營管理知識之科際整合研究發展，為國家與社會培育兼具資訊技術能力與現代管理知識的中高階人才。			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 現代管理知識應用。</p> <p>B. 邏輯思考。</p> <p>C. 關鍵分析。</p> <p>D. 結合資訊技術與管理。</p> <p>E. 研究與創新。</p> <p>F. 資料分析與應用。</p> <p>G. 資通安全管理。</p> <p>H. 言辭與文字表達。</p>			
課程簡介	本課程的目標在教導學生如何以有系統的方法來對服務的本質與服務系統設計與作業管理做深入的瞭解，並且進一步地學習如何運用現代科技來帶動服務業創新與管理。		
	The objective of this course is to help students understand the management of operations in service organizations. The content includes the service concept, customer and supplier relationships, service delivery, managing strategic change, and etc. Students will study service innovation and management issues to realize how service performance can be improved.		

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. 建立服務作業與管理的觀念	1.Establishing the concept of the service operations and management	C4	A
2	2. 深入研究電子化服務與管理議題	2.Studying deeply service innovation and management issues	C4	E
3	3.應用相關的概念到實務中	3.Applying related concepts to practices	A5	C

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. 建立服務作業與管理的觀念	講述、討論、賞析、實作、問題解決	紙筆測驗、報告、上課表現
2	2. 深入研究電子化服務與管理議題	講述、討論、賞析、問題解決	紙筆測驗、報告、上課表現
3	3.應用相關的概念到實務中	講述、討論、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	培養認識國際社會變遷的能力，以更寬廣的視野了解全球化的發展。
◆ 資訊運用	熟悉資訊科技的發展與使用，並能收集、分析和妥適運用資訊。
◇ 洞悉未來	瞭解自我發展、社會脈動和科技發展，以期具備建構未來願景的能力。
◇ 品德倫理	了解為人處事之道，實踐同理心和關懷萬物，反省道德原則的建構並解決道德爭議的難題。
◆ 獨立思考	鼓勵主動觀察和發掘問題，並培養邏輯推理與批判的思考能力。
◇ 樂活健康	注重身心靈和環境的和諧，建立正向健康的生活型態。
◇ 團隊合作	體察人我差異和增進溝通方法，培養資源整合與互相合作共同學習解決問題的能力。
◇ 美學涵養	培養對美的事物之易感性，提升美學鑑賞、表達及創作能力。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	102/09/16~ 102/09/22	Course Agreement & Course Introduction	
2	102/09/23~ 102/09/29	The Role of Services in an Economy & The Nature of Services	
3	102/09/30~ 102/10/06	Service Strategy	
4	102/10/07~ 102/10/13	New Service Development	
5	102/10/14~ 102/10/20	Technology in Services	
6	102/10/21~ 102/10/27	Service Quality	
7	102/10/28~ 102/11/03	Supporting Facility and Process Flows	
8	102/11/04~ 102/11/10	Process Improvement	
9	102/11/11~ 102/11/17	The Service Encounter	
10	102/11/18~ 102/11/24	期中考週	Proposal presentation
11	102/11/25~ 102/12/01	Service Facility Location	
12	102/12/02~ 102/12/08	Managing Capacity and Demand	

13	102/12/09~ 102/12/15	Managing Waiting Lines	
14	102/12/16~ 102/12/22	Service Supply Relationships	
15	102/12/23~ 102/12/29	Globalization of Services	
16	102/12/30~ 103/01/05	Managing Service Projects	
17	103/01/06~ 103/01/12	Capacity Planning and Queuing	
18	103/01/13~ 103/01/19	期末考週	Final report presentation
修課應 注意事項	1. 每星期上課前必須閱讀完所指定的文章，且定期須上台報告所閱讀的文章內容。 2. 缺席一次扣學期總成績 3 分，全勤者將加學期總分 5 分。全勤紀錄由第一週即開始紀錄，而非加退選之後才計算。 3. 所有本堂課的資訊將公佈於教學支援平台，請同學隨時注意平台上的資訊。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Research Papers		
參考書籍	1. R.T. Rust and P.K. Kannan, E-Service: New Directions in Theory and Practice, M.E. Sharpe, Inc., New York, 2002. 2. Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J., Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 7th Edition, McGraw-Hill, New York, 2011. 3. Robert Johnston and Graham Clark, Service Operations Management, 3rd Edition, Pearson Education, UK, 2008.		
批改作業 篇數	18 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：40.0 % ◆期中評量：20.0 % ◆期末評量：20.0 % ◆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/CS/main.php 〉業務連結「教師教學計畫表上傳下載」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。		