

淡江大學 102 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理	授課 教師	牛涵錚 HAN-JEN NIU
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科系三A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLGXB3A		
系（所）教育目標			
<p>一、精實管理科學專業。</p> <p>二、學習自我成長。</p> <p>三、連結理論與實務。</p> <p>四、增進團隊合作溝通。</p> <p>五、培養判斷與分析技巧。</p> <p>六、重視組織永續經營。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 決策分析能力。</p> <p>B. 統計分析能力。</p> <p>C. 財經分析能力。</p> <p>D. 組織經營管理能力。</p> <p>E. 團隊合作能力。</p> <p>F. 自我管理能力。</p> <p>G. 道德倫理能力。</p>			
課程簡介	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解服務管理與行銷的重要管理職能；</li> <li>• 了解如何設計服務產品與管理服務提供過程；</li> <li>• 有效掌握改善服務品質與價值的方法；</li> <li>• 建立顧客導向的服務哲學；</li> <li>*協助取得TBSA進階企劃證照。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the importance of service management and marketing management functions;</li> <li>• Learn how to provide process design services product management services;</li> <li>• Effective control methods to improve the quality and value of services;</li> <li>• Create a customer-oriented service philosophy.</li> <li>• Obtaining Marketing Planning Certificate.</li> </ul>		

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	了解服務特性、分析服務程序與衡量服務品質的方法。	Understand the characteristics of service, analysis service procedures and methods to measure service quality.	C3	AD
2	考取行銷企劃進階證照	Obtaining Marketing Planning Certificate	C3	EFG

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	了解服務特性、分析服務程序與衡量服務品質的方法。	講述、討論、賞析、模擬、參訪、問題解決	紙筆測驗、報告、上課表現
2	考取行銷企劃進階證照	講述、討論、模擬、參訪、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	103/02/17~ 103/02/23	課程介紹	
2	103/02/24~ 103/03/02	第1章 緒論；第2章 服務的消費過程	
3	103/03/03~ 103/03/09	第3章 產品策略：服務的設計與發展；第4章 通路策略：實體與電子通路	
4	103/03/10~ 103/03/16	第5章 訂價策略：決定顧客取得服務的代價；第6章 推廣策略：溝通服務商品的利益	
5	103/03/17~ 103/03/23	第7章 服務程序的設計與管理；第8章 服務場景的設計	
6	103/03/24~ 103/03/30	第9章 服務人員的管理；第10章 顧客管理	
7	103/03/31~ 103/04/06	第11章 顧客抱怨與服務彌補；第13章 服務品質與生產力	教學觀摩週放假
8	103/04/07~ 103/04/13	商業企劃環境、核心價值與原則	
9	103/04/14~ 103/04/20	商業企劃流程、技術、工具	
10	103/04/21~ 103/04/27	期中考試週	
11	103/04/28~ 103/05/04	企業目的明確化之作業要領	
12	103/05/05~ 103/05/11	資料蒐集與情報分要領	

13	103/05/12~ 103/05/18	企劃案基本方針作業要領	
14	103/05/19~ 103/05/25	實作分享,實務講座或參訪	
15	103/05/26~ 103/06/01	實作分享,實務講座或參訪	
16	103/06/02~ 103/06/08	實作分享,實務講座或參訪	
17	103/06/09~ 103/06/15	實作分享,實務講座或參訪	
18	103/06/16~ 103/06/22	期末考試週	
修課應 注意事項	課程會依實際上課情形做調整, 請注意課堂上之實際討論與安排!		
教學設備	電腦、投影機、其它(實務講座、參訪)		
教材課本	服務行銷與管理/林建煌/華泰書局 TBSA商務企劃能力進階檢定學習手冊(2013年)/社團法人台灣務策劃協會		
參考書籍			
批改作業 篇數	3 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：30.0 %   ◆期中評量：20.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉：        %		
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/CS/main.php">http://www.acad.tku.edu.tw/CS/main.php</a> 〉業務連結「教師教學 計畫表上傳下載」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>		