

淡江大學 102 學年度第 2 學期課程教學計畫表

|   |  |          |                       |
|---|--|----------|-----------------------|
| 課程名稱  | 服務科學與服務創新  | 授課<br>教師 | 解燕豪<br>HSIEH, YEN-HAO |
|   | SERVICE SCIENCE AND SERVICE INNOVATION   |          |                       |
| 開課系級  | 資管一碩士班 A   | 開課<br>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  | <p>服務科學為一興新的學術領域，包括服務管理、服務工程及服務設計，主要基於科學及理論基礎以改進現有服務系統，而進而達成服務創新。服務科學的主要是以提升企業生產力、服務品質、服務效能及服務實踐，並能與顧客共同開創共享之價值。因此本課程期望學生能了解服務科學的主要精神及組成要素，並由跨領域之中分析、開發出服務創新的想法。</p>   |          |                       |
|   | <p>Service Science, Management, Engineering and Design (SSMED) is the study of innovated service systems, and it aims at improving service systems in terms of the application of scientific, management, engineering, and design disciplines. SSMED has the goal of making productivity, quality, performance, compliance, growth, and innovation more predictable in work-sharing and risk-sharing (co-production) relationships. This introduction course aims to make students understand the core components of SSMED and explore service innovation through the multi-disciplinary lenses.</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  | 使學生了解服務科學與服務創新的基礎知識  | To enable students to understand the fundamental knowledge of Service Science and Service Innovation  | C2   | BCD      |
| 2  | 使學生能應用所學之服務科學及服務創新知識 | To enable students to apply the knowledge of Service Science and Service Innovation into the practice | C3   | ABCE     |

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  | 使學生了解服務科學與服務創新的基礎知識  | 講述、討論      | 報告、上課表現、課程參與程度 |
| 2  | 使學生能應用所學之服務科學及服務創新知識 | 講述、討論、問題解決 | 報告、上課表現、課程參與程度 |
|    |                      |            |                |

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~<br>103/02/23 | Introduction                                   |                    |
| 2  | 103/02/24~<br>103/03/02 | Fundamental of Services                        |                    |
| 3  | 103/03/03~<br>103/03/09 | System Thinking of Services                    |                    |
| 4  | 103/03/10~<br>103/03/16 | Service Strategy & Service Profit Chain        |                    |
| 5  | 103/03/17~<br>103/03/23 | Service Innovation (1)                         |                    |
| 6  | 103/03/24~<br>103/03/30 | Service Innovation (2)                         |                    |
| 7  | 103/03/31~<br>103/04/06 | Off-campus study                               | Off                |
| 8  | 103/04/07~<br>103/04/13 | New Service Development & Service Blueprinting |                    |
| 9  | 103/04/14~<br>103/04/20 | Mid-term Presentation (1)                      | Group Presentation |
| 10 | 103/04/21~<br>103/04/27 | Mid-term Presentation (2)                      | Group Presentation |
| 11 | 103/04/28~<br>103/05/04 | Service Engineering Technologies (1)           |                    |
| 12 | 103/05/05~<br>103/05/11 | Service Engineering Technologies (2)           |                    |

|              |   |                            |                    |
|--------------|---|----------------------------|--------------------|
| 13           | 103/05/12~<br>103/05/18   | Services Theories (1)      |                    |
| 14           | 103/05/19~<br>103/05/25   | Services Theories (2)      |                    |
| 15           | 103/05/26~<br>103/06/01   | Service Design Methods (1) |                    |
| 16           | 103/06/02~<br>103/06/08   | Service Design Methods (2) |                    |
| 17           | 103/06/09~<br>103/06/15   | Final Presentation (1)     | Group Presentation |
| 18           | 103/06/16~<br>103/06/22   | Final Presentation (2)     | Group Presentation |
| 修課應<br>注意事項  | <p>Others:</p> <p>1. Classroom participation &amp; discussion &amp; critiques 20%</p> <p>2. Presentations &amp; reports 20%</p> <p>This course is regularly lectured every Tuesday(10:10~12:00).</p>  |                            |                    |
| 教學設備         | 電腦、投影機  |                            |                    |
| 教材課本         | Teacher's self-made materials   |                            |                    |
| 參考書籍         | <p>Service Is Front Stage: Positioning Services for Value Advantage, James Teboul, ISBN 230-00660-4, Palgrave Macmillan, 2006.</p> <p>Harvard Business School Cases and Review articles</p> <p>Journal papers (JSR, IJSIM, JOM, etc.)</p> <p>Service Management (Operations, Strategy, Information Technology), James A. Fitzsimmons and Mona J. Fitzsimmons, 5th Edition, ISBN 007-12440-9, McGraw Hill, 2006.</p> |                            |                    |
| 批改作業<br>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<br>計算方式 | <p>◆出席率： % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：20.0 %</p> <p>◆期末評量：20.0 %</p> <p>◆其他〈Others〉：40.0 %</p>  |                            |                    |
| 備考           | <p>「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。</p> <p><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></p>   |                            |                    |