

淡江大學 103 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	科技化服務與顧客體驗	授課 教師	解燕豪 HSIEH, YEN-HAO
	TECHNOLOGICAL SERVICE AND CUSTOMER EXPERIENCE		
開課系級	榮譽專業－商 A	開課 資料	必修 單學期 2學分
	TGLHB0A		
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>本課程主要讓同學能了解資訊科技如何影響服務的設計、傳遞及使用，同時使同學能深入了解科技化服務的特色，同時，在體驗經濟的時代中，如何能設計出高品質的顧客體驗，以了解顧客體驗的重要。</p>		
	<p>This course is to enable students to understand the importance of technologies influencing service design and delivery. Students can learn the main features of technological services and how to design high quality customer experiences.</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	學習科技化服務的特色	To learn the features of technological services	C2	ABCE
2	學習顧客體驗的知識	To learn knowledge of customer services	C4	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	學習科技化服務的特色	講述、討論、賞析、演講	報告、上課表現
2	學習顧客體驗的知識	講述、討論、賞析、演講	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	103/09/15~ 103/09/21	課程介紹	
2	103/09/22~ 103/09/28	服務的本質(一)	
3	103/09/29~ 103/10/05	服務的本質(二)	
4	103/10/06~ 103/10/12	服務品質、服務滿意度、服務補救 (一)	
5	103/10/13~ 103/10/19	服務品質、服務滿意度、服務補救 (二)	
6	103/10/20~ 103/10/26	資訊科技的發展與趨勢	
7	103/10/27~ 103/11/02	自助式服務	
8	103/11/03~ 103/11/09	服務個案探討(一)	
9	103/11/10~ 103/11/16	業師講座(一)	演講
10	103/11/17~ 103/11/23	期中考試週	
11	103/11/24~ 103/11/30	服務設計(一)	
12	103/12/01~ 103/12/07	服務設計(二)	

13	103/12/08~ 103/12/14	顧客體驗	
14	103/12/15~ 103/12/21	顧客體驗設計	
15	103/12/22~ 103/12/28	服務個案探討(二)	
16	103/12/29~ 104/01/04	業師講座(二)	演講
17	104/01/05~ 104/01/11	學期報告	上臺報告
18	104/01/12~ 104/01/18	期末考試週	
修課應 注意事項	1.歡迎對資訊科技應用至服務、顧客體驗等議題有興趣同學修課。 2.期中考：個人報告(書面)。 3.期末考：個人報告(上臺)。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	老師自編教材		
參考書籍	服務相關書籍		
批改作業 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 計算方式	◆出席率： % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：35.0 % ◆期末評量：35.0 % ◆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。		