

淡江大學 103 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務科學與管理	授課 教師	涂敏芬 TU, MIN-FEN
	SERVICE SCIENCE AND MANAGEMENT		
開課系級	企管進學班三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXE3P		
系（所）教育目標			
<p>一、熟悉專業知能。</p> <p>二、訓練實務知能。</p> <p>三、培養團隊精神。</p> <p>四、深化專業倫理。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 能理解企業管理基本學理知識。</p> <p>B. 能撰寫企畫書，並善用資訊科技進行資料蒐集、分析與統整。</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。</p> <p>D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。</p> <p>F. 能運用外語增進管理專業成長。</p>			
課程簡介	<p>服務科學的全名為「服務科學管理與工程」。根據IBM的定義，它是一門跨領域的整合科學，包括資訊科技、作業研究、工業工程、商業策略、管理科學、社會與認知科學等。本課程透過個案研討的方式，協助同學認識並瞭解這門新興科學的基本架構與內涵。</p>		
	<p>Service Science, Management and Engineering (SSME) is an integrated interdisciplinary science, which included many fields - information technology, operation research, business strategy, management science, social and cognition science, and etc. This course helps the students recognize and understand its basic structure and essentials via case discussion.</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	從個案研討認識服務科學	Understand what is SSME by case discussion	C2	A
2	從實地觀察體驗服務科學與創新	Experience what is service science and innovation from field observation	C4	CD

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	從個案研討認識服務科學	講述、討論	上課表現
2	從實地觀察體驗服務科學與創新	討論、參訪	報告

--	--	--	--

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	104/02/24~ 104/03/01	課程介紹	
2	104/03/02~ 104/03/08	服務的內涵	
3	104/03/09~ 104/03/15	科技、創新與服務科學	
4	104/03/16~ 104/03/22	《決定未來的十種人》/分組活動	
5	104/03/23~ 104/03/29	價值創造分析	
6	104/03/30~ 104/04/05	教學觀摩週/春假	
7	104/04/06~ 104/04/12	個案提名與介紹	
8	104/04/13~ 104/04/19	服務科學個案報告Part 1	各組繳交個案報告初稿，並在口頭報告後依據老師回饋進行修改
9	104/04/20~ 104/04/26	服務科學個案報告Part 2	
10	104/04/27~ 104/05/03	期中考試週	
11	104/05/04~ 104/05/10	期末報告簡介	繳交個案報告最終版
12	104/05/11~ 104/05/17	Group's Outing Preparation	

13	104/05/18~ 104/05/24	服科場域觀察實地訪查	
14	104/05/25~ 104/05/31	情境設計 / 服務展開	
15	104/06/01~ 104/06/07	服科場域觀察報告Part 1	
16	104/06/08~ 104/06/14	服科場域觀察報告Part 2	
17	104/06/15~ 104/06/21	期末分享與回饋	
18	104/06/22~ 104/06/28	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.本課著重團隊討論與實作，是一個高度互動的上課方式，而且期中報告與期末報告均是以「小組」的方式進行，因此需要你的高度參與，希望同學是在有心理準備的情況下選修此課。你的出缺勤狀況與課堂參與是學期總成績的重要指標。</p> <p>2.授課教師將依修課人數建立團隊，特別是在Week4時，將依《決定未來的十種人》設計分組活動，涉及整學期報告的進行，修課同學務必出席。該週未出席之同學，請逕行退選本課。</p> <p>3.前半學期，主要以個案研討為主軸，從中激發學生對服務科學的認知。期中報告個案是以近三年成立的新創企業為對象，提名最具潛力之新創企業。</p> <p>4.期末報告是以「走出教室、觀察實務」為設計理念，並以「服務科學與管理」為核心主軸。奠基於此，每組必須自行擇定一個觀察場域（只要是任何與服務科學、服務創新相關的地方均可列入考慮範圍），以小組方式自行規劃地點、時間、交通、路線等進行觀察與體驗，並於指定週數進行心得分享與報告。</p> <p>5.本學期點名方式是以「資訊小卡」的方式集點記錄。原則上依照學校規定，持證明文件（醫師處方、訃聞、公文等）之喪假、公假則不扣分。</p>		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	國立清華大學科技管理學院編著，2009，服務科學入門10講。台北市：智勝文化。		
參考書籍	Kelley, T. 2008，決定未來的十種人。台北市：大塊文化。		
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	<p>◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 %</p> <p>◆期末評量：30.0 %</p> <p>◆其他〈 〉： %</p>		
備 考	<p>「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。</p> <p>※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。</p>		