

淡江大學 104 學年度第 1 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	企管三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXB3P		
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。本課程將透過個案研討與小組校外參訪的方式，協助同學認識並體驗這門新興科學的內涵與趨勢。</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 observe its basic essentials and trends via case discussion and group outing.</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	To understand what is service science	C2	A
2	從實地觀察體驗服務科學與創新	To experience what is service innovation and management	C3	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	報告
2	從實地觀察體驗服務科學與創新	討論、參訪	實作、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	104/09/14~ 104/09/20	課程介紹	
2	104/09/21~ 104/09/27	服務本質與體驗	
3	104/09/28~ 104/10/04	中秋節補假一天	
4	104/10/05~ 104/10/11	科技、創新與服務科學	
5	104/10/12~ 104/10/18	價值創造分析	
6	104/10/19~ 104/10/25	分組活動/團隊建立	
7	104/10/26~ 104/11/01	演講 / 服務實作方案任務簡報	
8	104/11/02~ 104/11/08	五感體驗+田野觀察技巧說明	
9	104/11/09~ 104/11/15	服務場域之田野訪查 (第一次)	
10	104/11/16~ 104/11/22	期中考試週	
11	104/11/23~ 104/11/29	田野調查心得分享	
12	104/11/30~ 104/12/06	定義需求 / 腦力激盪	

13	104/12/07~ 104/12/13	服務場域之田野訪查 (第二次)	
14	104/12/14~ 104/12/20	情境設計 / 服務展開	
15	104/12/21~ 104/12/27	服科實作方案發表 (初選Part 1)	
16	104/12/28~ 105/01/03	服科實作方案發表 (初選Part 2)	
17	105/01/04~ 105/01/10	服務實作方案發表 (決選)	
18	105/01/11~ 105/01/17	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.此堂課期盼形塑參與式學習的上課氛圍，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課，所以期末將會根據同學的出缺勤狀況與課堂參與度給分。</p> <p>2.此堂課的個案討論或課堂活動原則上是以「小組」的方式進行，授課教師將依修課人數予以斟酌分組。惟，期中報告與期末報告的分組方式不同。</p> <p>3.期中報告的主題是「價值創造分析」，將以一個新的分析架構NSDB，來重新理解服務的本質與創新。並會邀請一位創業家到課堂上跟我們分享實務經驗。而期中報告，就是修課同學以此間企業為個案，提交價值創造分析報告。</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，以「規劃出一趟最有趣的服務體驗行程」為評判標準，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	授課教師將依據上課需求，適時發放補充教材。 Kelley, T. 2008, 決定未來的十種人。台北市：大塊文化。		
參考書籍			
批改作業 篇數	1 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>		