

淡江大學 104 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			
一、精實管理科學專業。 二、學習自我成長。 三、連結理論與實務。 四、增進團隊合作溝通。 五、培養判斷與分析技巧。 六、重視組織永續經營。			
系（所）核心能力			
A. 決策分析能力。 B. 統計分析能力。 C. 財經分析能力。 D. 組織經營管理能力。 E. 團隊合作能力。 F. 自我管理能力。 G. 道德倫理能力。			
課程簡介	選修同學需具備行銷管理基本概念與TBSA初階證照。 本課程為輔導取得TBSA進階證照，重視課堂討論與練習。 •了解服務管理與行銷的重要管理職能； •了解如何設計服務產品與管理服務提供過程； •有效掌握改善服務品質與價值的方法； •建立顧客導向的服務哲學； *協助取得TBSA進階企劃證照。		
	• Understand the importance of service management and marketing management functions; • Learn how to provide process design services product management services; • Effective control methods to improve the quality and value of services; • Create a customer-oriented service philosophy. • Obtaining Marketing Planning Certificate.		

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	ADEFG

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、實作、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	105/02/15~ 105/02/21		
2	105/02/22~ 105/02/28	課程介紹	
3	105/02/29~ 105/03/06	實務操作講座-腦力激盪	
4	105/03/07~ 105/03/13	實務操作講座-腦力激盪	
5	105/03/14~ 105/03/20	市場與消費需求瞭解	
6	105/03/21~ 105/03/27		
7	105/03/28~ 105/04/03		教學觀摩週放假
8	105/04/04~ 105/04/10	資料搜集、設計與製作	
9	105/04/11~ 105/04/17	商業企劃環境、核心價值與原則	
10	105/04/18~ 105/04/24	期中考試週	
11	105/04/25~ 105/05/01	作品分享	
12	105/05/02~ 105/05/08	作品分享	

13	105/05/09~ 105/05/15	企劃案基本方針作業要領	
14	105/05/16~ 105/05/22	商業企劃的核心理論原則	
15	105/05/23~ 105/05/29	商業企劃的流程、技術、工具	
16	105/05/30~ 105/06/05	資料蒐集與情報分要領	
17	105/06/06~ 105/06/12	商務企劃考驗(測驗)	
18	105/06/13~ 105/06/19	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： 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。	