

淡江大學 104 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務管理	授課 教師	時序時 HSU-SHIH SHIH
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科一碩專班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLGXJ1A		
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	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論；並廣泛引介多類分析與績效評估工具，期能應用到服務業的設計與作業，使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準與創新方法。		
	The course offers a general view of managing services with theory and methods. It introduces various analysis and evaluation tools, and hope these can be applied to the design and the operations of service industries so that the students will obtain the whole picture of service management and how to improve its service quality and innovation.		

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	了解服務的本質以及其可能的應用。	Understanding the essences of service and its applications.	A6	AE

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	了解服務的本質以及其可能的應用。	講述、討論、問題解決	紙筆測驗、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	課程概要說明	
2	105/02/22~ 105/02/28	服務經濟	
3	105/02/29~ 105/03/06	服務策略	
4	105/03/07~ 105/03/13	新服務開發	
5	105/03/14~ 105/03/20	服務接觸	
6	105/03/21~ 105/03/27	服務品質(一)	
7	105/03/28~ 105/04/03	服務品質(二)	
8	105/04/04~ 105/04/10	教學行政觀摩	
9	105/04/11~ 105/04/17	服務供應關係	
10	105/04/18~ 105/04/24	期中考試	open book筆試
11	105/04/25~ 105/05/01	專家演講(一)	櫃檯買賣中心劉臺雄經理
12	105/05/02~ 105/05/08	管理供給與需求(一)	

13	105/05/09~ 105/05/15	管理供給與需求(二) 或企業參訪	上午安排企業參訪大安 工研觀光工廠
14	105/05/16~ 105/05/22	專家演講(二)	國際票券羅天一經理
15	105/05/23~ 105/05/29	期末報告(一)	
16	105/05/30~ 105/06/05	期末報告(二)	
17	105/06/06~ 105/06/12	端午節	
18	105/06/13~ 105/06/19	期末提前結束	國外學術參訪
修課應 注意事項		1. 本課程強調利用質化與量化分析服務系統的效率與效能，並著重同學的基本訓練以期啟發對管理理論與實務之新思維。 2. 歡迎同學們主動報告相關主題之工作經驗，與大家分享。 3. 期末報告包括簡報(ppt)及書面報告(word)。 4. 若經費許可，將有專家演講。	
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		1. J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons, S.K. Bordoloi (2014), Service Management, McGraw-Hill, NY, 8th ed. 2. 周瑛琪、顏忻怡(譯)(2014)，服務管理（第八版）。華泰，台北。 3. 個案（光華個案庫）。	
參考書籍		1. 何應欽(譯) (2013)，作業管理。華泰，台北。 [Stevenson (2013), Operations Management, 11th ed.] 2. 周逸衡、凌儀玲(譯)(2005)，服務業行銷。華泰，台北。 [Lovelock, Jochen (2005), Service Marketing. 5th ed.] 3. 期刊論文。 4. 個案資料（光華個案庫）。	
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： 15.0 % ◆平時評量：35.0 % ◆期中評量：25.0 % ◆期末評量： % ◆其他〈期末報告25%〉：25.0 %	
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。	