

淡江大學 104 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	公共服務管理	授課 教師	李仲彬 LEE, CHUNG-PIN
	PUBLIC SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	公行一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLPXM1A		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
一、培養獨立思考與審慎思辨習慣，成為具有判斷能力的現代公民。 二、深化公共行政專業知識與理論訓練，成為行政管理及政策分析專家。 三、運用科學方法分析政策問題，成為公私跨域問題解決專家。 四、組織管理與跨域協調能力，建構行政、政策與法學的學術研究基礎。			
系（ 所 ） 核 心 能 力			
A. 培養批判性思考，具備價值形塑與思辨之能力。 B. 提供多元理論與知識背景，具備議題分析與行動之能力。 C. 提供理論架構與政策問題，具備問題界定與解決之能力。 D. 提供研究方法與設計，具備政策分析與論證之能力。 E. 提供公私部門之跨域議題，具備契約管理與監督之能力。 F. 提供法律知識與解釋實例，具備法規制訂與應用之能力。 G. 培養協力與跨域管理技能，具備組織協調與治理之能力。 H. 培養談判協商技能，具備策略創新與整合之能力。			
課程簡介	本課程主要目的是讓同學藉由實際體驗第一線公務員為民服務的過程，從中學習與民眾互動的技巧，了解公共政策在執行面上所將遭遇的挑戰，更希望同學能夠反思行政流程設計時所應注意到的面向，讓公共政策可以兼顧到不同利益關係人的權益。除此之外，也讓同學實際將自己在課堂中所學習到的政策溝通、政策執行的技巧應用到實務上，提升對理論與實務的連結，以及公共行政管理上的能力。		
	This is a service-learning-based design course. Students have not only attend the course to learn the basic public service theories and strategies, but also, more importantly, have to serve in the public agency for 40 hours in order to get practical experience of applying the academic concepts.		

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	1.了解公共服務品質管理理論 2.應用理論於實務上並進行反思與檢討	1.to understand the public service quality theory 2.to apply the theory.	P6	AC

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	1.了解公共服務品質管理理論 2.應用理論於實務上並進行反思與檢討	講述、討論、服務學習	報告、上課表現、服務學習成效與態度

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	課程介紹	
2	105/02/22~ 105/02/28	專業課程講授：行政中立、倫理、公共服務動機	
3	105/02/29~ 105/03/06	補假	
4	105/03/07~ 105/03/13	專業課程講授：服務品質管理、民眾滿意度理論	
5	105/03/14~ 105/03/20	專業課程講授：政策利害關係人、資訊運用	
6	105/03/21~ 105/03/27	服務學習：學習(觀察)面向-人力資源配置	
7	105/03/28~ 105/04/03	服務學習：學習(觀察)面向-公共服務動機	
8	105/04/04~ 105/04/10	教學觀摩週	
9	105/04/11~ 105/04/17	服務學習：實務學習(觀察)面向-溝通	
10	105/04/18~ 105/04/24	服務學習：實務學習(觀察)面向-行政流程	
11	105/04/25~ 105/05/01	服務學習：實務學習(觀察)面向-行政倫理	
12	105/05/02~ 105/05/08	服務學習：實務學習(觀察)面向-行政中立	

13	105/05/09~ 105/05/15	服務學習心得分享與反思(一)	
14	105/05/16~ 105/05/22	服務學習：實務學習(觀察)面向-資訊通訊系統運用	
15	105/05/23~ 105/05/29	服務學習：實務學習(觀察)面向-民眾滿意度提升	
16	105/05/30~ 105/06/05	服務學習心得分享與反思(二)	
17	105/06/06~ 105/06/12	改善建議與報告	
18	105/06/13~ 105/06/19	改善建議與報告	
修課應 注意事項	成績評定方式如下： 服務學習心得分享與反思(上台10分鐘簡報) 20% 改善建議與報告(選定主題，上台報告10分鐘+書面報告) 30% 同學於5/1-5/31日間，需至指定的服務機關服務學習至少40個小時(至少五天，每天八小時)，最後由服務學習機關主管依照服務學習成效、服務學習態度兩項評分：50% 附註：本課程大綱為初步版本，詳細與確定版本於上課第一週發放		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本			
參考書籍			
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： % ◆期中評量： % ◆期末評量： % ◆其他〈請見下方注意事項〉：100.0 %		
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。		