

淡江大學 105 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	方郁惠 YU-HUI FANG
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	會計一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TLAXM1A		
系 ( 所 ) 教育目標			
<p>一、開發研究潛力。</p> <p>二、整合多元領域。</p> <p>三、重視倫理道德。</p> <p>四、建立國際視野。</p> <p>五、養成宏觀未來。</p>			
系 ( 所 ) 核心能力			
<p>A. 論文閱讀及解析能力。</p> <p>B. 資料統整及分析能力。</p> <p>C. 學術理論理解及應用能力。</p> <p>D. 獨立思考及解決問題能力。</p> <p>E. 溝通協調及團隊合作能力。</p> <p>F. 社會責任及職業道德素養。</p>			
課程簡介	<p>教學目標：根據主計處統計，台灣在邁入了21世紀後，服務業產值佔GDP比例高達了68%以上，服務業就業總人口數佔就業人口數之57 %，可見服務業對於國家經濟之重要性。此外，由於服務與實體產品在特性上截然不同，因此，希望能藉由本課程幫助同學瞭解當前服務行銷與管理的重要議題。同時，也希望藉由瞭解國內外實務上的案例及探討，使同學瞭解當前服務業管理的議題，並激發其應用本課程所學之知識。</p>		
	<p>The objective of this course is to help students better understand various subtle issues regarding service management in terms of theory construction, evaluation, and their application. This course will be composed of three parts, i.e. 1) literature studies; 2) individual presentations; and 3) individual reports. Classroom participation and discussion are vital parts of this course. A reading list will be provided in the beginning of the class. Every student is expected to read the materials before the class. No pre-requisite class for this class.</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	幫助同學瞭解當前服務行銷與管理的重要議題，也希望藉由瞭解國內外實務上的案例及探討，使同學瞭解當前服務業管理的議題，並激發其應用本課程所學之知識	The objective of this course is to help students better understand various subtle issues regarding service management in terms of theory construction, evaluation, and their application.	C2	A

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	幫助同學瞭解當前服務行銷與管理的重要議題，也希望藉由瞭解國內外實務上的案例及探討，使同學瞭解當前服務業管理的議題，並激發其應用本課程所學之知識	講述、討論	報告、上課討論

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	106/02/13~ 106/02/19	課程介紹	
2	106/02/20~ 106/02/26	服務業的特性與分類	
3	106/02/27~ 106/03/05	服務業的基本議題和應用	
4	106/03/06~ 106/03/12	服務業的基本議題和應用	
5	106/03/13~ 106/03/19	服務策略與競爭優勢	
6	106/03/20~ 106/03/26	消費者知覺與態度	
7	106/03/27~ 106/04/02	服務策略與競爭優勢 & related paper discussion	
8	106/04/03~ 106/04/09	教學觀摩周	
9	106/04/10~ 106/04/16	消費者知覺與態度& related paper discussion	
10	106/04/17~ 106/04/23	Midterm Exam Week	
11	106/04/24~ 106/04/30	服務品質管理	
12	106/05/01~ 106/05/07	服務品質管理 & related paper discussion	

13	106/05/08~ 106/05/14	顧客關係管理	
14	106/05/15~ 106/05/21	顧客關係管理 & related paper discussion	
15	106/05/22~ 106/05/28	顧客抱怨、服務補救與服務保證 & related paper discussion	
16	106/05/29~ 106/06/04	服務溝通策略 & related paper discussion	
17	106/06/05~ 106/06/11	Case and related paper discussion	
18	106/06/12~ 106/06/18	Final Exam Week	
修課應 注意事項	本課程大綱僅供參考非最後版本		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	丘宏昌、謝依靜, 「服務行銷與管理」 (二版), 雙葉, 台北, 民100年。		
參考書籍	指定相關研究及個案報告及討論		
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：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈上課參與及討論〉：40.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/CS/main.php">http://www.acad.tku.edu.tw/CS/main.php</a> 〉業務連結「教師教學 計畫表上傳下載」進入。 <b>※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。</b>		