

淡江大學 108 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 P	開課 資料	以實整虛課程 選修 單學期 3學分
	TLGXB3P		
系 ( 所 ) 教育目標			
<p>一、精實管理科學專業。</p> <p>二、學習自我成長。</p> <p>三、連結理論與實務。</p> <p>四、增進團隊合作溝通。</p> <p>五、培養判斷與分析技巧。</p> <p>六、重視組織永續經營。</p>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 事業經營管理能力。(比重：20.00)</p> <p>D. 財經分析能力。(比重：20.00)</p> <p>E. 團隊合作能力。(比重：20.00)</p> <p>F. 自我管理 ability。(比重：20.00)</p> <p>G. 道德倫理能力。(比重：20.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>2. 資訊運用。(比重：25.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：25.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：25.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：25.00)</p>			
課程簡介	<p>在全球化競爭之下，服務已不再專屬於服務業。「服務」已是各行各業為追求競爭力的核心價值，故本課程以實務操作為主，讓同學們實際瞭解服務規劃與流程優化。所以本課程重視實際課堂參與以及實作，主要讓同學瞭解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•了解服務管理與行銷的重要管理職能；</li> <li>•了解如何設計服務產品與管理服務提供過程；</li> <li>•有效掌握改善服務品質與價值的方法；</li> <li>•建立顧客導向的服務哲學；</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Understand the importance of service management and marketing management functions;</li> <li>• Learn how to provide process design services product management services;</li> <li>• Effective control methods to improve the quality and value of services;</li> <li>• Create a customer-oriented service philosophy.</li> <li>• Obtaining Marketing Planning Certificate.</li> </ul>
--	--

本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應

將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。

- 一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。
- 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)
1	讓學生能瞭解與操作服務設計	realized what and how to do Service design

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

序號	目標類型	院、系(所)核心能力	校級基本素養	教學方法	評量方式
1	認知	ADEFG	2457	講述、討論、發表、實作、體驗	作業、討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)、活動參與、參訪

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註 (採數位教學之週次，請填「線上非同步教學」)
1	109/03/02~ 109/03/08	課程介紹	
2	109/03/09~ 109/03/15	何謂服務業管理、群募介紹與分組	
3	109/03/16~ 109/03/22	協助選定NPO、提案單習作	
4	109/03/23~ 109/03/29	提案單分享	
5	109/03/30~ 109/04/05	市場與消費需求瞭解、頁面設計	
6	109/04/06~ 109/04/12	市場與消費需求瞭解、宣傳規劃	
7	109/04/13~ 109/04/19	線上非同步教學_資料蒐集與情報分要領	線上非同步教學
8	109/04/20~ 109/04/26	文案一修、宣傳影片拍攝	
9	109/04/27~ 109/05/03	期中考試週	

10	109/05/04~ 109/05/10	上架	
11	109/05/11~ 109/05/17	線上非同步教學_宣傳活動進行	線上非同步教學
12	109/05/18~ 109/05/24	線上非同步教學_檢討與分享	線上非同步教學
13	109/05/25~ 109/05/31	線上非同步教學_企劃案基本方針作業要領	線上非同步教學
14	109/06/01~ 109/06/07	商業企劃的核心理論原則	
15	109/06/08~ 109/06/14	成果展	
16	109/06/15~ 109/06/21	期末考	
17	109/06/22~ 109/06/28	期末考試週(本學期期末考試日期 為:109/6/18-109/6/24) 端午節	
18	109/06/29~ 109/07/05	教師彈性補充教學：參訪	
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！ *第二週未親自參與分組同學，即等同放棄選修本課程。		
教學設備	電腦、投影機、其它(實務講座、參訪)		
教科書與 教材	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		
參考文獻			
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	1. 「教學計畫表管理系統」網址： <a href="https://info.ais.tku.edu.tw/csp">https://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。 2. 依「專科以上學校遠距教學實施辦法」第2條規定：「本辦法所稱遠距教學課程，指每一科目授課時數二分之一以上以遠距教學方式進行」。 3. 依「淡江大學數位教學施行規則」第3條第2項，本校遠距教學課程須為「於本校遠距教學平台或同步視訊系統進行數位教學之課程。授課時數包含課程講授、師生互動討論、測驗及其他學習活動之時數」。 4. 如有課程臨時異動(含遠距教學、以實整虛課程之上課時間及教室異動)，請依規定向教務處提出申請。 <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>		