

淡江大學 109 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業經營管理專題	授課 教師	吳坤山 WU, KUN-SHAN
	STUDY TO SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	企管一碩專班 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLCXJ1A		
系 ( 所 ) 教育目標			
提供在職人員精進管理專業課程，以落實實務與理論融合應用之能力。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 能理解與善用企業管理學理。(比重：30.00)</p> <p>D. 能整合資訊應用與服務解決企業管理相關問題。(比重：40.00)</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。(比重：30.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>1. 全球視野。(比重：20.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：20.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：20.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：40.00)</p>			
課程簡介	<p>幫助碩士在職專生建立對服務產業與服務系統之整體概念與瞭解，並強化閱讀相關論文之思辨能力，同時亦透過個案研討、企業參訪及講座研習達到學用合一之目的。</p>		
	<p>This subject “Study to Service Management” is the study and application of knowledge about how to manage in service industry and service system. We hope increase the ability of EMBA students for reading papers and analyzing concepts. It does this by taking a systematic approach with case study, business visiting and agenda speech in order to make the integration of learning and application.</p>		

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	增進對服務業與服務管理之瞭解與應用	This subject "Study to Service Management" is the study and application of knowledge about how to manage in service industry and service system.

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	ADE	1345	講述、討論	討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	109/09/14~ 109/09/20	課程簡介	
2	109/09/21~ 109/09/27	服務業的崛起與重要性	
3	109/09/28~ 109/10/04	服務業的崛起與重要性	
4	109/10/05~ 109/10/11	服務的內涵	
5	109/10/12~ 109/10/18	服務業消費者購買過程與行為【繳交分組名單包含各人電話、e-mail, 討論期末個案報告題目】	
6	109/10/19~ 109/10/25	專題講座或企業參訪	
7	109/10/26~ 109/11/01	顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度	
8	109/11/02~ 109/11/08	顧客關係與顧客忠誠度	
9	109/11/09~ 109/11/15	顧客體驗與體驗行銷[繳交小組期末個案報告分組題目]	
10	109/11/16~ 109/11/22	期中考試週 (暫訂企業參訪)	
11	109/11/23~ 109/11/29	服務的STP與創新	
12	109/11/30~ 109/12/06	服務實體環境;服務人員	

13	109/12/07~ 109/12/13	服務流程與供需管理	
14	109/12/14~ 109/12/20	服務品質	
15	109/12/21~ 109/12/27	專題講座或企業參訪	
16	109/12/28~ 110/01/03	分組報告：各服務產業中業概況簡介	
17	110/01/04~ 110/01/10	分組報告：各服務產業中業概況簡介	
18	110/01/11~ 110/01/17	期末繳交分組報告	
修課應 注意事項	1.如有加課、舉行演講或企業參訪，請務必參加。 2.首重出席，其次課堂參與，最後是理論與實務之整合應用。 3.課程重視小組討論與不同業態間之交流。 4.機動安排專題講座與企業參訪，確定時間以和講員、廠商洽定者為準。		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	1. 曾光華，服務業行銷與管理：品質提升與價值創造，六版，前程文化事業，2020年6月		
參考文獻	Fitzsimmons(2013),Service Management, 8th.ed., 台北：華泰書局。 Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2010), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th. ed., Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall. Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler (2009), Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th. ed., Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin.		
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： 20.0 %    ◆平時評量：        %    ◆期中評量：        % ◆期末評量：80.0 % ◆其他〈 〉：        %		
備考	「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。 <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>		