

淡江大學 110 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理	授課 教師	李孟修 MENG-HSIU LEE
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科系三 P	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLGXB3P		
課程與SDGs 關聯性	SDG9 產業創新與基礎設施		
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. 自我管理能力。(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>本課程針對服務業之管理進行探討，課程包涵服務業的本質與定義、顧客需求、服務系統設計與作業管理、服務地點與佈置、服務業人力資源與行銷管理、服務等候線管理及服務品質管理與顧客滿意等。經此課程的學習可使同學真正瞭解服務業管理的內容，並學習且導入資訊科技的運用以改善服務業之效率與效能。</p>		

	This course for the management of the service involved in definition of the nature of service industry, customer demand for services, system design and operations management, service and location arrangement, the human resource management and marketing management. After learning this course, students will truly understand the service management, and use of information technology to improve the efficiency and effectiveness of the service industry.
--	--

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	1.建立服務業管理之理論與實務的整體觀念。 2.培養學生具備規劃與管理服務業之能力，並能洞悉消費者行為與掌握服務管理的核心。	1. Establish the understanding of the theory and practice of service industry management. 2. Cultivate students with the ability to plan and manage the service industry, and be able to understand consumer behavior and grasp the core value of service management.

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	測驗、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	110/09/22~ 110/09/28	服務經濟1	
2	110/09/29~ 110/10/05	服務經濟2	
3	110/10/06~ 110/10/12	了解顧客1	
4	110/10/13~ 110/10/19	了解顧客2	
5	110/10/20~ 110/10/26	服務定位	
6	110/10/27~ 110/11/02	服務產品和品牌	
7	110/11/03~ 110/11/09	服務傳遞	
8	110/11/10~ 110/11/16	服務定價與行銷溝通	

9	110/11/17~ 110/11/23	期中考試週	
10	110/11/24~ 110/11/30	服務流程	
11	110/12/01~ 110/12/07	平衡需求與產能	
12	110/12/08~ 110/12/14	服務環境	
13	110/12/15~ 110/12/21	人員管理	
14	110/12/22~ 110/12/28	顧客關係	
15	110/12/29~ 111/01/04	申訴處理	
16	111/01/05~ 111/01/11	服務品質與生產力	
17	111/01/12~ 111/01/18	期末考試週	
18	111/01/19~ 111/01/25		
修課應 注意事項			
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材			
參考文獻			
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：15.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：40.0 % ◆其他〈 〉： %		
備考	「教學計畫表管理系統」網址： https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」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。		