

淡江大學 110 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務管理	授課 教師	時序時 HSU-SHIH SHIH
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科企經碩一 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLGAM1A		
課程與SDGs 關聯性	SDG9 產業創新與基礎設施 SDG12 負責任的消費與生產		
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. 決策分析能力。(比重：50.00)</p> <p>B. 統計分析能力。(比重：20.00)</p> <p>D. 組織經營管理能力。(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：30.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：30.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：40.00)</p>			
課程簡介	<p>本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論；並廣泛引介多類分析與績效評估工具，期能應用到服務業的設計與作業，使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準與創新方法。</p>		

	The course offers a general view of managing services with theory and methods. It introduces various analysis and evaluation tools, and hope these can be applied to the design and the operations of service industries so that the students will obtain the whole picture of service management and how to improve its service quality and innovation.
--	--

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	了解服務的本質以及其可能的應用。	Understanding the essences of service and its applications.

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	技能	ABD	135	講述、討論、發表	測驗、作業、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	課程概要說明	週五上午
2	110/09/29~ 110/10/05	服務經濟	
3	110/10/06~ 110/10/12	服務策略(一)	
4	110/10/13~ 110/10/19	服務策略(二)	
5	110/10/20~ 110/10/26	新服務開發	
6	110/10/27~ 110/11/02	服務接觸	
7	110/11/03~ 110/11/09	服務品質(一)	
8	110/11/10~ 110/11/16	服務品質(二)	
9	110/11/17~ 110/11/23	期中考試	Take home examination
10	110/11/24~ 110/11/30	服務供應關係 (一)	

11	110/12/01~ 110/12/07	服務供應關係 (二)	
12	110/12/08~ 110/12/14	服務全球化	
13	110/12/15~ 110/12/21	管理供給與需求(一)	
14	110/12/22~ 110/12/28	管理供給與需求(二)	
15	110/12/29~ 111/01/04	新年假期	No class
16	111/01/05~ 111/01/11	期末報告(一)	
17	111/01/12~ 111/01/18	期末報告(二)	
18	111/01/19~ 111/01/25	彈性補充教學週	
修課應 注意事項	1. 本課程強調利用質化與量化分析服務系統的效率與效能，並著重同學的基本訓練以期啟發對管理理論與實務之新思維。 2. 歡迎同學們報告服務相關議題或文獻與大家分享。 3. 期末報告要繳交簡報檔(ppt)與報告檔(Word)。		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	1. J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons, S.K. Bordoloi (2019), Service Management, McGraw-Hill, NY, 9th ed. 2. 周瑛琪、顏忻怡(譯)(2019), 服務管理 (第九版)。華泰, 台北。		
參考文獻	1. 何應欽(譯)(2018), 作業管理(Operations Management, Stevenson, 13th ed.)。第十三版, 華泰, 台北。 2. 周逸衡、凌儀玲(譯)(2005), 服務業行銷。華泰, 台北。 [Lovelock, Jochen (2005), Service Marketing. 5th ed.] 3. 服務管理相關期刊論文。 4. 個案資料 (本土個案)。		
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：25.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量： % ◆其他〈期末報告30%〉：30.0 %		
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。		