

淡江大學 1 1 1 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務科學與管理	授課 教師	涂敏芬 TU, MIN-FEN
	SERVICE SCIENCE AND MANAGEMENT		
開課系級	企管三 P	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TLCXB3P		
課程與SDGs 關聯性	SDG4 優質教育 SDG8 尊嚴就業與經濟發展 SDG17 夥伴關係		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
一、熟悉專業知能。 二、訓練實務知能。 三、培養團隊精神。 四、深化專業倫理。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
A. 能理解企業管理基本學理知識。(比重：30.00) B. 能撰寫企畫書，並善用資訊科技進行資料蒐集、分析與統整。(比重：10.00) C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。(比重：30.00) D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。(比重：20.00) E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。(比重：10.00)			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
1. 全球視野。(比重：10.00) 2. 資訊運用。(比重：30.00) 3. 洞悉未來。(比重：5.00) 4. 品德倫理。(比重：5.00) 5. 獨立思考。(比重：10.00) 6. 樂活健康。(比重：5.00) 7. 團隊合作。(比重：30.00) 8. 美學涵養。(比重：5.00)			

課程簡介	「服務科學」是一門跨領域的整合科學，全名為「服務科學管理與工程」。本課程採實作與工作坊形式設計進度，來一場「玩真的」探索旅程。因此，服務科學的學習者必須敞開心胸，實際設計一個服務方案，並在「以人為本」的精神下實踐服務科學與管理，據此整合不同領域知識與技能。				
	Service Science, Management and Engineering (SSME) is an integrated interdisciplinary science, which included many fields – information technology, operation research, business strategy, management science, social and cognition science, and etc. This course will be conducted in workshop format. The learners have to open the mind, design a service project, and think the linkage and balance between business model and placemaking. Micro-entrepreneurship will be a core spirit in this course.				
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	實踐以人為本的服務精神與活用企管知識			Practice service spirit of people first and apply business knowledge with imagination.	
2	從微創業活用企管知識			Internalizing professional knowledge for practically doing	
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	AE	1234	講述、討論	討論(含課堂、線上)
2	技能	BCDF	5678	討論、發表、實作	討論(含課堂、線上)、實作、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	111/09/05~ 111/09/11	課程介紹與相見歡			務必出席
2	111/09/12~ 111/09/18	服務科學與微創業			
3	111/09/19~ 111/09/25	服務品質與管理：如何辦好一場有意義的活動？			
4	111/09/26~ 111/10/02	專題任務說明與團隊建立			

5	111/10/03~ 111/10/09	服務體驗：女力手滬手作職人入課帶體驗	教室異動
6	111/10/10~ 111/10/16	國慶日放假	
7	111/10/17~ 111/10/23	田野調查的技藝：認識亞洲手創展	
8	111/10/24~ 111/10/30	服務前台：顧客體驗旅程	
9	111/10/31~ 111/11/06	服務後台：服務藍圖	期中報告
10	111/11/07~ 111/11/13	期中考試週	
11	111/11/14~ 111/11/20	有任務的服務實作：服務前	
12	111/11/21~ 111/11/27	有任務的服務實作：服務中（前進亞洲手創展）	校外教學，調課至11/17-20之間
13	111/11/28~ 111/12/04	有任務的服務實作：服務後	
14	111/12/05~ 111/12/11	實務講座：從手作創意到手作創業	
15	111/12/12~ 111/12/18	小組整理觀察報告	
16	111/12/19~ 111/12/25	慶賀：生活茶話會	期末報告
17	111/12/26~ 112/01/01	授證、回饋與反思	
18	112/01/02~ 112/01/08	期末考試週(本學期期末考試日期為:112/1/3-112/1/9)	
修課應 注意事項	1. 本課程由教育部教學實踐研究計畫支持，修課同學請務必在第一週出席聆聽整學期的專案規劃，評量自己能否投入時間與精力。 2. 這門課程在真實世界中採任務式專題方式進行，因此，希望「你」與「我」均能突破「學分」的將就思維，以熱情投入課堂學習，期許你和我，玩得開心、學得深入。 3. 修課同學請保持開放與彈性，第12週的上課時間將根據服務專題進度有所調整（均會提前告知）。 4. 本課程與三位居住於淡水的女力職人合作，同學們將透過手作體驗，一方面學習服務科學與管理的學理知識，二方面協力職人共同前進亞洲手創展，三方面以女力職人為觀察對象進行真實任務中的服務實作。以此三方面的綜效學習，從服務科學與管理的視角，探索從手作創意到手作創業的社會實踐路徑。 5. 期末考試週排定一對一師生對談，屆時老師開出時段，修課同學擇定一個時段參與，進行深度反思與回饋。 6. 課程中是以「小組」為單位，進行所有實作活動，需要你的全力參與，希望同學是在有心理準備的情況下選課，並「準時出席」每次上課。 7. 在專案執行過程中，有大量的「老師與學生」、「學生與學生」之間的溝通，因此會採用Line群組、iClass學習平台等資訊工具協助溝通。 8. 本學期點名方式採iClass限時簽到。原則上依照學校規定，持證明文件（醫師處方、訃聞、公文等）之病假、喪假、公假則不扣分。 9. 因防疫所需，加之配合課程有大量討論以及利害關係人之需求，本課程以實體授課為主，其他規定則是滾動式修正，透過iClass公告區與Line群組發送通知。 10. 課程成績將透過iClass學習平台，以公開透明方式讓同學掌握學習狀況。		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	授課教師將依據上課需求，適時發放補充教材。		

參考文獻	
批改作業 篇數	2 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： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆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。