

淡江大學 112 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	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLGXB3P		
課程與SDGs 關聯性	SDG4 優質教育 SDG11 永續城市與社區 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. 事業經營管理能力。(比重：20.00)</p> <p>B. 行銷與流通管理能力。(比重：5.00)</p> <p>C. 統計與決策分析能力。(比重：5.00)</p> <p>D. 財經分析能力。(比重：15.00)</p> <p>E. 團隊合作能力。(比重：15.00)</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>1. 全球視野。(比重：10.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：15.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：10.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：15.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：10.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：10.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：20.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：10.00)</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	ABCDEFGF	12345678	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
1	113/02/19~ 113/02/25	課程介紹	
2	113/02/26~ 113/03/03	何謂服務業管理、群募介紹與分組	
3	113/03/04~ 113/03/10	協助選定NPO、提案單習作	
4	113/03/11~ 113/03/17	個案分享、討論	
5	113/03/18~ 113/03/24	市場與消費需求瞭解、頁面設計	

6	113/03/25~ 113/03/31	市場與消費需求瞭解、宣傳規劃	
7	113/04/01~ 113/04/07	春假	
8	113/04/08~ 113/04/14	資料蒐集與情報分要領	
9	113/04/15~ 113/04/21	期中考試週(校外參訪)	
10	113/04/22~ 113/04/28	企劃方針作業要領	
11	113/04/29~ 113/05/05	服務設計工作坊(校外參訪)	
12	113/05/06~ 113/05/12	檢討與分享	
13	113/05/13~ 113/05/19	企劃案基本方針作業要領	
14	113/05/20~ 113/05/26	企劃展演與校園宣傳	
15	113/05/27~ 113/06/02	成果分享與反思	
16	113/06/03~ 113/06/09	服務創新工作坊(校外參訪)	
17	113/06/10~ 113/06/16	期末考試週(本學期期末考試日期 為:113/6/11-113/6/17)	
18	113/06/17~ 113/06/23	教師彈性教學週(校外參訪)	
課程培養 關鍵能力	自主學習、資訊科技、社會參與、人文關懷、問題解決、跨領域		
跨領域課程	STEAM課程(S科學、T科技、E工程、M數學，融入A人文藝術領域) 素養導向課程(探索素養、永續素養或全球議題STEEP(Society ,Technology, Economy, Environment, and Politics)) 授課教師專業領域教學內容以外，融入其他學科或邀請非此課程領域之專家學者 進行知識(教學)分享 參訪		
特色教學 課程	USR課程 專案實作課程 翻轉教學課程 專題/問題導向(PBL)課程 協同教學(校內多位老師、業師)課程		
課程 教授內容	邏輯思考 A I 應用 永續議題		
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！ *第二週末親自參與分組同學，即等同放棄選修本課程。		

教科書與教材	自編教材:教科書
參考文獻	
學期成績計算方式	<p>◆出席率： 20.0 %   ◆平時評量：30.0 %   ◆期中評量：20.0 %</p> <p>◆期末評量：30.0 %</p> <p>◆其他〈 〉：        %</p>
備考	<p>「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。</p> <p><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></p>