

淡江大學 112 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務管理專題研討	授課 教師	張簡郁庭 CHANG CHIEN, YU-TING
	SERVICE MANAGEMENT SEMINAR		
開課系級	資管一碩士班 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 3學分
	TLMXM1A		
課程與SDGs 關聯性	SDG9 產業創新與基礎設施		
系 (所) 教育目標			
致力於資訊科技與經營管理知識之科際整合研究發展，為國家與社會培育兼具資訊技術能力與現代管理知識的中高階人才。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 現代管理知識應用。(比重：15.00)</p> <p>B. 邏輯思考。(比重：15.00)</p> <p>C. 關鍵分析。(比重：15.00)</p> <p>D. 結合資訊技術與管理。(比重：5.00)</p> <p>E. 研究與創新。(比重：25.00)</p> <p>F. 資料分析與應用。(比重：5.00)</p> <p>G. 資通安全管理。(比重：5.00)</p> <p>H. 言辭與文字表達。(比重：15.00)</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：10.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：15.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：15.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：15.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：15.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：15.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：5.00)</p>			

課程簡介	<p>本課程的主要目的在建立學生對服務科學與創新的認識，將涵蓋下列幾個重要主題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.知識經濟與科技創新 2.服務的科學及服務創新模式 3.資訊科技帶動的服務創新 4.顧客分析與服務創新 5.服務流程的分析與改造 6.服務知識的管理與應用 7.Web services及服務創新的技術 8.資訊科技與不同產業的服務創新 9.服務創新的限制及未來創新方向
	<p>This course focuses on service science and innovation, exploring:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Knowledge Economy, Technology Innovation 2.Service Science, Innovation Models 3.IT-Driven Service Innovation 4.Customer Analysis in Service Innovation 5.Service Process Analysis, Transformation 6.Service Knowledge Management, Application 7.Web Services, Innovation Technologies 8.IT, Service Innovation across Industries 9.Future Directions in Service 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	本課程的設計主要在於讓學生對於服務、服務設計、以及服務創新有一基本的認識、增加學生對於服務科學的瞭解，以及瞭解科技在新一代的服務提供所能扮演的角色。	The design of this course is mainly to provide students with a basic understanding of services, service design, and service innovation, increase students' understanding of service science, and understand the role that technology can play in the new generation of service delivery.

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	ABCDEFGH	12345678	講述、討論、實作	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	113/02/19~ 113/02/25	課程介紹	
2	113/02/26~ 113/03/03	服務科學	
3	113/03/04~ 113/03/10	服務概論	
4	113/03/11~ 113/03/17	定義問題	
5	113/03/18~ 113/03/24	創意發想	
6	113/03/25~ 113/03/31	雛型設計	
7	113/04/01~ 113/04/07	4/4清明節	
8	113/04/08~ 113/04/14	期中報告	
9	113/04/15~ 113/04/21	期中報告	
10	113/04/22~ 113/04/28	演講	
11	113/04/29~ 113/05/05	服務系統觀	
12	113/05/06~ 113/05/12	服務展開遞送	
13	113/05/13~ 113/05/19	服務創新與服務經濟	
14	113/05/20~ 113/05/26	服務創新與服務經濟	
15	113/05/27~ 113/06/02	服務接觸	
16	113/06/03~ 113/06/09	演講	
17	113/06/10~ 113/06/16	期末報告	
18	113/06/17~ 113/06/23	期末報告	
課程培養 關鍵能力			
跨領域課程			
特色教學 課程			

課程 教授內容	邏輯思考
修課應 注意事項	
教科書與 教材	自編教材:簡報
參考文獻	
學期成績 計算方式	<p>◆出席率： 20.0 % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：30.0 %</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：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。</p> <p>※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。</p>