

淡江大學 114 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	智慧服務實務研討	授課 教師	范之維 FANG, JR-WEI
	SEMINAR ON INTELLIGENT SERVICE INNOVATIONS		
開課系級	共同科－商管 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TGLXB0A		
課程與SDGs 關聯性	SDG8 尊嚴就業與經濟發展 SDG12 負責任的消費與生產 SDG17 夥伴關係		
系（ 所 ） 教 育 目 標			
一、習得瞭解專業知識。 二、有效學習自我規劃。 三、植基理論契合實務。 四、人際溝通團隊合作。 五、分析問題提供建議。 六、道德知覺全球公民。			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
A. 熟悉商管專業的基本知識。(比重：20.00) B. 具備專業知識的表達能力。(比重：30.00) C. 具備資訊蒐集運用的能力。(比重：20.00) D. 具體審辨分析的思考能力。(比重：30.00)			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
1. 全球視野。(比重：20.00) 2. 資訊運用。(比重：20.00) 3. 洞悉未來。(比重：20.00) 4. 品德倫理。(比重：5.00) 5. 獨立思考。(比重：15.00) 6. 樂活健康。(比重：5.00) 7. 團隊合作。(比重：10.00) 8. 美學涵養。(比重：5.00)			

課程簡介	服務經濟自消費者需求至產品定位其中之商品設計、包裝、定價等，本課程將學習如何從運用策略擬定開始服務目標消費者				
	Service Economy:From consumer demand to product positioning.This course covers product design,packaging,pricing,and more. Learn how to develop strategies to target specific consumer segments.				
<p>本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。</p>					
序號	教學目標(中文)		教學目標(英文)		
1	運用服務策略管理顧客		Managing customers through Service strategy		
2	潛在消費者的需求是服務的基礎		The needs of potential consumers from the foundation of service.		
3	運用數據規劃於服務流程		Applying data analytics in service workflows.		
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	AD	1257	講述、討論、模擬	作業、討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)
2	情意	BD	3468	講述、討論	討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)
3	技能	C	237	講述、討論	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	114/09/15~114/09/21	師生認識；課程介紹；課堂規定與評分標準			
2	114/09/22~114/09/28	第1章 緒論    第2章 服務的消費過程			

3	114/09/29~ 114/10/05	第3章 產品策略：服務的設計與發展	
4	114/10/06~ 114/10/12	第4章 通路策略：實體與電子通路	
5	114/10/13~ 114/10/19	第5章 訂價策略：決定顧客取得服務的代價	
6	114/10/20~ 114/10/26	第6章 推廣策略：溝通服務商品的利益	
7	114/10/27~ 114/11/02	第7章 服務程序的設計與管理	
8	114/11/03~ 114/11/09	學期報告及個案討論	
9	114/11/10~ 114/11/16	期中考試週	
10	114/11/17~ 114/11/23	第8章 服務場景的設計 第9章 服務人員的管理	
11	114/11/24~ 114/11/30	第10章 顧客管理	
12	114/12/01~ 114/12/07	第11章 顧客抱怨與服務彌補	
13	114/12/08~ 114/12/14	第12章 服務產能與服務需求的調節	
14	114/12/15~ 114/12/21	第13章 服務品質與生產力	
15	114/12/22~ 114/12/28	課堂報告與個案討論	
16	114/12/29~ 115/01/04	期末多元評量週	
17	115/01/05~ 115/01/11	期末多元評量週/教師彈性教學週	
18	115/01/12~ 115/01/18	教師彈性教學週	
課程培養 關鍵能力		自主學習、問題解決	
跨領域課程			
特色教學 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	
修課應 注意事項			

教科書與教材	自編教材:簡報 採用他人教材:教科書、影片
參考文獻	
學期成績計算方式	<p>◆出席率： 30.0 %    ◆平時評量：20.0 %    ◆期中評量：20.0 %</p> <p>◆期末評量：20.0 %</p> <p>◆其他〈課堂協作特殊貢獻〉：10.0 %</p>
備 考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：<a href="https://web2.ais.tku.edu.tw/csp">https://web2.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>※「遵守智慧財產權觀念」及「不得非法影印、下載及散布」。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。</p>