

淡江大學 114 學年度第 1 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	傅大煜 TA YU FU
	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	SDG8 尊嚴就業與經濟發展 SDG9 產業創新與基礎設施 SDG11 永續城市與社區		
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			
A. 現代管理知識應用。(比重：15.00) B. 邏輯思考。(比重：15.00) C. 關鍵分析。(比重：15.00) D. 結合資訊技術與管理。(比重：5.00) E. 研究與創新。(比重：25.00) F. 資料分析與應用。(比重：5.00) G. 資通安全管理。(比重：5.00) H. 言辭與文字表達。(比重：15.00)			
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：10.00) 3. 洞悉未來。(比重：15.00) 4. 品德倫理。(比重：15.00) 5. 獨立思考。(比重：15.00) 6. 樂活健康。(比重：15.00) 7. 團隊合作。(比重：15.00) 8. 美學涵養。(比重：5.00)			

課程簡介	本課程以數位轉型與ESG時代下的服務管理為核心，透過研讀國內外文獻、個案分析，探討服務產業在科技驅動下的管理挑戰與創新模式。課程強調顧客價值、服務流程設計、數據驅動、企業永續、淨零碳排等企業服務系統的應用。學生將透過研討、報告與實務觀察，培養批判性思維、邏輯分析能力與策略規劃素養。				
	This course focuses on service management in the context of digital transformation and ESG. Through literature review and case studies, it explores technology-driven challenges and innovations in the service industry. Emphasis is placed on customer value, service design, data-driven strategies, sustainability, and net-zero practices. Students will enhance their critical thinking, analytical skills, and strategic planning through discussions and practical analysis.				
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	理解數位轉型與ESG趨勢下服務管理的核心議題與發展方向。		Understand the core issues and development trends of service management under the context of digital transformation and ESG.		
2	強化學生在服務設計、永續思維與數據應用上的策略規劃與邏輯分析能力。		Strengthen students' strategic planning and logical analysis skills in service design, sustainability thinking, and data-driven 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	認知	ADEFGH	1235678	講述、討論、發表	討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)
2	認知	BCEFGH	345	講述、實作	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	課程導論			
2	114/09/22~114/09/28	服務管理基礎理論			

3	114/09/29~ 114/10/05	服務設計思考	
4	114/10/06~ 114/10/12	同理心地圖	
5	114/10/13~ 114/10/19	數位轉型下的服務創新模式	
6	114/10/20~ 114/10/26	服務業的ESG與永續轉型趨勢	
7	114/10/27~ 114/11/02	服務設計個案研討	
8	114/11/03~ 114/11/09	期中報告	
9	114/11/10~ 114/11/16	服務創業與平台經濟	
10	114/11/17~ 114/11/23	創新服務個案研討	
11	114/11/24~ 114/11/30	永續服務設計與綠色創新實務	
12	114/12/01~ 114/12/07	服務業淨零碳排實務	
13	114/12/08~ 114/12/14	企業永續報告GRI與SASB準則	
14	114/12/15~ 114/12/21	企業永續報告TCFD準則	
15	114/12/22~ 114/12/28	企業永續報告撰寫與視覺呈現技巧	
16	114/12/29~ 115/01/04	服務業永續報告個案研討	
17	115/01/05~ 115/01/11	期末報告	
18	115/01/12~ 115/01/18	校外教學	
課程培養 關鍵能力		社會參與、問題解決、跨領域	
跨領域課程		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))	
特色教學 課程		專題/問題導向(PBL)課程	
課程 教授內容		邏輯思考 永續議題	
修課應 注意事項			

教科書與教材	自編教材：簡報、講義
參考文獻	
學期成績計算方式	<p>◆出席率： 30.0 % ◆平時評量： % ◆期中評量：30.0 %</p> <p>◆期末評量：30.0 %</p> <p>◆其他〈參訪心得報告〉：10.0 %</p>
備 考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：https://web2.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>※「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>