

淡江大學 九十六 學年度第 一 學期課程教學計畫表

壹、科目名稱：服務管理

貳、授課老師：時序時 博士

參、開課系所班級：管理科學研究所一年級

肆、必選修：選修

伍、學分數：三學分

陸、先修科目：管理學

柒、教學內容及進度：

1. 服務在經濟體的角色
2. 服務的本質
3. 服務策略
4. 新服務開發
5. 服務中的科技
6. 服務品質
7. 服務接觸
8. 支援的設施
9. 服務設施地點
10. 管理專案
11. 管理供給與需求

捌、授課方式：

講授、討論、文獻及論文心得報告、學期報告

玖、教學設備：

PC + Microsoft Office 2003 (Word, Excel)

拾、教材課本：

J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons (2006), *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill, NY, 5th ed. (中譯本：黃崇興審閱 (2005)，服務管理。美商麥格羅·希爾，4th ed.)

拾壹、參考書籍：

1. C. Gronroos (2000), *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley, NY, 2nd ed.
2. 陳澤義 (2005)，*服務管理*。華泰書局，台北。
3. 周文賢 (2003)，*服務業管理*。國立空中大學，台北。
4. 周逸衡、凌儀玲 (譯) (2005)，*服務行銷*。台灣培生，台北。(C. Lovelock, J. Wirtz, *Service Marketing*, 5th ed.)
4. 其他相關期刊論文、博碩士論文、及補充資料。

拾貳、成績考核方式：

1	平時成績： 30%
2	平時報告成績： 30%
3	期中考成績：
4	期末考成績：

5	期末報告（口頭及書面）：40%
6	其他（）： %

拾參、備考：

1. 本課程授課目標在介紹服務企業之經營管理相關理論與分析工具。將從服務的本質開始，了解企業競爭策略；再逐項討論如何設計服務企業的相關問題，並檢視日常作業管理議題，俾利達成世界級的服務。
2. 本課程將兼顧分析技術與管理技術應用，為加強同學分析能力，學期中將按章節進度指定同學作業或報告。
3. 另為強化同學能力，學期中每位同學必須討論課本內容相關資料；另外，還需報告服務管理相關的博碩士論文，並繳交報告摘要。
4. 本課程 ftp 資料下載網址：<ftp://163.13.193.154>
5. 聯絡方式：電子郵件地址 hshih@mail.tku.edu.tw，學校分機 2837，辦公室 Ba824，請多加利用。