

淡江大學 99 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理實務	授課 教師	蘇麗美 Su, Li-mei
	SERVICE-ORIENTED INDUSTRIAL MANAGEMENT PRACTICE		
開課系級	服務四 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TOSXE4A		
學系(門)教育目標			
<p>因應國家及配合宜蘭地方服務業經營的未來之發展需求，將以國際化及專業化的目標，讓學生以服務人群、專業素養、終身學習、創新求進為職志的服務業事業開發、經營與管理的專業人才。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 具有服務業經營管理之能力。          B. 具有建立與推廣服務品質之能力。          C. 具有服務精神及良好工作態度。          D. 具有創新與創造之能力。          E. 具有溝通領導與團隊合作之能力。          F. 具有分析問題與蒐集資料之能力。          G. 具有自我學習之能力。          H. 具有運用資訊科技之能力。</p>			
課程簡介	<p>從服務的由來和服務的各階段內涵，談到品質的起源和種類；其間加入了影響服務品質的人力資源因素和人類本能弱點探討；進而提出造成顧客抱怨的前因後果，以及服務業管理的最終目的何在。</p>		
	<p>Starting the background and stages intension of the service to the origin and type of the quality, which include exploring the human resource factors and human instinct weakness of the service quality impact; moreover, propose the causes about customer complaints and what the ultimate purpose of Hospitality Management is.</p>		

本課程教學目標與目標層級、學生基本能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「學生基本能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如：「學生基本能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	學生基本能力
1	學生將能夠歸納課程中介紹到的概念，包含下列主題：服務者與消費者的互動知覺、消費者的消費心理認知、品質成本與品質衡量、管理機能與運作機能、服務需求管理、顧客滿意與員工滿意。	Students will be able to conclude concepts themselves covered in the following topics: interaction between service providers and consumer perception, consumer spending cognitive, quality cost and quality measurement, management functions and operation functions, demand management, customer satisfaction and employee satisfaction.	C2	ABCEG

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	學生將能夠歸納課程中介紹到的概念，包含下列主題：服務者與消費者的互動知覺、消費者的消費心理認知、品質成本與品質衡量、管理機能與運作機能、服務需求管理、顧客滿意與員工滿意。	課堂講授、個人學習報告	期中考、個人學習報告

授課進度表

週次	日期	內容 (Subject/Topics)	備註
1	09/13	服務業的範圍、種類、特性與組成要素	單週或雙週上課
2	09/20		
3	09/27	服務系統與服務互動模型；服務者與消費者的互動知覺	單週或雙週上課

4	10/04		
5	10/11	消費者的消費心理認知；服務互動中的慣性思惟	單週或雙週上課
6	10/18		
7	10/25	品質系統與品質種類, 品質成本與品質衡量	單週或雙週上課
8	11/01		
9	11/08	管理機能與運作機能	單週或雙週上課
10	11/15	期中考試週	
11	11/22	服務需求管理	單週或雙週上課
12	11/29		
13	12/06	企業爭取消費者認同	單週或雙週上課
14	12/13		
15	12/20	顧客滿意與員工滿意, 顧客抱怨與顧客不抱怨	單週或雙週上課
16	12/27		
17	01/03	品牌忠誠與企業獲利	單週或雙週上課
18	01/10	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	服務業管理 揚智文化(張健豪、袁淑娟著)		
參考書籍			
批改作業 篇數	篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)		
學期成績 計算方式	◆平時考成績：        %    ◆期中考成績：50.0 %    ◆期末考成績：        % ◆作業成績：        % ◆其他〈個人學習報告〉：50.0 %		

備 考

「教學計畫表管理系統」網址：<http://info.ais.tku.edu.tw/csp> 或由教務處  
首頁〈網址：<http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/>〉教務資訊「教學計畫  
表管理系統」進入。

**※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。**