

淡江大學 99 學年度第 1 學期課程教學計畫表

| | | | |
|---|---|----------|-------------------------|
| 課程名稱 | 服務業經營管理專題 | 授課 教師 | 洪英正 Hung, Ying-cheng |
| | STUDY TO SERVICE MANAGEMENT | | |
| 開課系級 | 企管一碩專班 A | 開課 資料 | 選修 單學期 3學分 |
| | TMBXJ1A | | |
| 學系(門)教育目標 | | | |
| <p>一、健全學生人格發展。</p> <p>二、培養專業化之管理人才。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、升學與就業雙軌並重。</p> | | | |
| 學生基本能力 | | | |
| <p>A. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p> | | | |
| 課程簡介 | 幫助碩專生建立對服務產業與服務系統之整體概念與瞭解，並強化閱讀相關論文之思辨能力，同時亦透過個案研討、企業參訪及講座研習達到學用合一之目的。 | | |
| | This subject "Study to Service Management" is the study and application of knowledge about how to manage in service industry and service system. We hope increase the ability of EMBA students for reading papers and analyzing concepts. It does this by taking a systematic approach with case study, business visiting and agenda speech in order to make the integration of learning and application. | | |

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 | 增進對服務業與服務管理之瞭解與應用 | To improve the understanding and application in service industry and service management. | C5 | ABCDEFGG |

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 | 增進對服務業與服務管理之瞭解與應用 | 課堂講授、分組討論、參觀實習、即席心理測驗與解釋 | 出席率、報告、討論、期中考、期末考、4次缺席不及格 |

授課進度表

| 週次 | 日期 | 內容 (Subject/Topics) | 備註 |
|----|-------|---|----|
| 1 | 09/13 | 課程簡介、彼此認識 | |
| 2 | 09/20 | C1服務管理概述 | |
| 3 | 09/27 | 專題講座：服務創新(上課時間配合講員) | |
| 4 | 10/04 | C2服務接觸中的消費者行為【繳交分組名單，打字，包含各人電話、e-mail，開始與老師討論期末個案報告題目、方向】 | |
| 5 | 10/11 | C3服務定位策略 | |
| 6 | 10/18 | C4服務創造【繳交期末個案報告分組題目，打字，包含各人電話、e-mail】 | |
| 7 | 10/25 | C5服務溝通組合 | |

| | | | |
|----------|---|-------------------|--|
| 8 | 11/01 | C7服務通路 | |
| 9 | 11/08 | C8服務流程 | |
| 10 | 11/15 | 期中考試 | |
| 11 | 11/22 | C10服務環境之設計 | |
| 12 | 11/29 | C11服務之人員管理 | |
| 13 | 12/06 | C15服務領導 | |
| 14 | 12/13 | C13服務補救 | |
| 15 | 12/20 | C14服務品質 | |
| 16 | 12/27 | 分組報告：各服務產業中業概況簡介 | |
| 17 | 01/03 | 分組報告：英文papers重點分享 | |
| 18 | 01/10 | 期末繳交分組報告、簡報及企業參訪 | |
| 修課應注意事項 | 1.如有加課舉行演講或一般上課，請務必參加。 2.首重出席，其次課堂參與，最後是理論與實務之整合應用。 | | |
| 教學設備 | 電腦、投影機 | | |
| 教材課本 | 1. 老師自編教材。 2.周逸衡、凌儀玲(2006), 服務業行銷理, 台北：華泰書局。 | | |
| 參考書籍 | 1.Fitzsimmons(2009),Service Management, 5th.ed., 台北：華泰書局。 2.曾光華(2009), 服務業行銷與管理, 台北：前程文化。 3.講義、論文(自行download)。 | | |
| 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：30.0 % ◆期中考成績：30.0 % ◆期末考成績：40.0 % ◆作業成績： % ◆其他〈 〉： % | | |
| 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。 | | |