

淡江大學 99 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務管理	授課 教師	時序時 Hsu-shih Shih
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科一碩士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMFXM1A		
學系(門)教育目標			
培育具備良好數理分析與邏輯判斷能力之中堅管理人才，以因應國內外企業之需要。			
學生基本能力			
<p>A. 培育具有決策分析課程學習之能力。</p> <p>B. 培育具有企業經營課程學習之能力。</p> <p>C. 培育具有統計分析課程學習之能力。</p> <p>D. 培育具有財經分析課程學習之能力。</p> <p>E. 培育具有科際整合之能力。</p> <p>F. 培育具有企業實務之能力。</p> <p>G. 具有外語運用能力。</p> <p>H. 具有學術論文競賽能力。</p>			
課程簡介	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論；並廣泛引介多類分析與績效評估工具，期能應用到服務業的設計與作業，使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法。		
	The course offers a general view of managing services with theory and methods. It introduces various analysis and evaluation tools, and hope these can be applied to the design and the operations of service industries so that the students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality.		

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	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論	The course offers a general view of managing services with theory and methods.	C3	AB
2	廣泛引介多類分析與績效評估工具	It introduces many analysis and evaluation tools.	C4	ABEFG
3	期能應用到服務業的設計與作業	Hope these can be applied to the design and the operations of service industries.	P6	ABCDEFGF
4	使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法	The students will obtain the whole picture of service management and how to improve service quality.	A6	ABCDEFGH

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	本課程在介紹管理服務之基本概念與相關理論	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
2	廣泛引介多類分析與績效評估工具	課堂講授、分組討論、專家演講	出席率、報告、討論、期中考
3	期能應用到服務業的設計與作業	課堂講授、分組討論、參觀實習、哈佛式管理個案	出席率、報告、討論、期中考
4	使同學具備服務管理的整體概念與提升服務水準的方法	課堂講授、分組討論、哈佛個案、期末報告	出席率、報告、討論、期中考

授課進度表

週次	日期	內容 (Subject/Topics)	備註
1	09/13	課程概要說明	週五下午
2	09/20	服務在經濟體的角色	

3	09/27	服務的本質	
4	10/04	服務策略	
5	10/11	新服務開發	
6	10/18	服務中的科技(一)	
7	10/25	服務中的科技(二)	
8	11/01	服務品質	
9	11/08	個案研習(一)	
10	11/15	期中考試	
11	11/22	服務接觸	
12	11/29	支援的設施	
13	12/06	服務設施地點	
14	12/13	管理專案	
15	12/20	管理供給與需求	
16	12/27	個案研習(二)	
17	01/03	期末報告(一)	
18	01/10	期末報告(二)	
修課應 注意事項	本課程強調利用質化與量化分析服務系統的效率與效能，並著重同學的基本訓練以期啟發對管理理論與實務之新思維。		
教學設備	電腦、投影機、其它(個案教室)		
教材課本	J.A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons (2008), Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw-Hill, NY, 6th ed.		
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：35.0 %    ◆期末考成績：        % ◆作業成績：        % ◆其他〈平時成績35%，期末報告30%〉：65.0 %		

備考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：<a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處首頁〈網址：<a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a>〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p><b>※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。</b></p>
----	---