

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務創新與設計	授課 教師	涂敏芬 Tu, Min-fen
	SERVICE INNOVATION AND DESIGNING		
開課系級	企管三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TMBXB3P		
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	<p>本課程將分成上、下兩個模組瞭解何謂服務創新、何謂服務設計。首先，第一個模組從「網路」的角度切入，從資訊科技的角度探討新興服務的創新模式。第二個模組從「實體服務」的角度切入，從實際體驗的方式來設計符合人性的優質服務。</p>		
	<p>This course is divided into two modules to understand what is service innovation and design. The first part is to explore the emergence of service innovation from the perspective of internet. The second part is to design a service from the angle of physical interaction.</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	瞭解服務創新的演進	To understand the trend of service innovation	C2	ABG
2	分享服務創新的最新趨勢	to understand the trends of service innovation	C2	AG
3	對服務產品進行體驗與設計	To design a kind of service.	C6	ABD

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	瞭解服務創新的演進	DVD教學	個人報告
2	分享服務創新的最新趨勢	分組討論	報告
3	對服務產品進行體驗與設計	分組討論	報告

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	課程介紹	
2	100/02/21~ 100/02/27	網路爭霸戰 - 瀏覽器之爭	
3	100/02/28~ 100/03/06	網路爭霸戰 - 搜尋大戰	
4	100/03/07~ 100/03/13	網路爭霸戰 - 電子商務	
5	100/03/14~ 100/03/20	網路爭霸戰 - 社群力量	
6	100/03/21~ 100/03/27	如何善用網際網路提供服務	

7	100/03/28~ 100/04/03	服務創新策略	
8	100/04/04~ 100/04/10	教學行政觀摩日	
9	100/04/11~ 100/04/17	期中報告	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	演講 (To be decided.)	
12	100/05/02~ 100/05/08	個案討論 - IDEO	
13	100/05/09~ 100/05/15	顧客需求與行為	
14	100/05/16~ 100/05/22	服務環境與顧客體驗價值	
15	100/05/23~ 100/05/29	服務實作演練	
16	100/05/30~ 100/06/05	服務實作演練	
17	100/06/06~ 100/06/12	服務實作演練	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.本學期會觀看《網路爭霸戰》共四集的DVD, 請同學全部看完之後的次週, 繳交一份個人心得報告。</p> <p>2.個人報告格式規定: 以word繕打、二頁以內、字體大小12pt、間距為1.5倍行高。請在二頁之內寫出自己的看法與論點(無須用篇幅取勝), 並且嚴禁抄襲。</p> <p>3.由於本課程分成二個模組進行, 因此這門課會有「期中報告」與「期末報告」, 並以「小組」形式進行之。</p> <p>4.在期中報告部分, 請就當前最新的網路創新服務進行報告。</p> <p>5.在期末報告部分, 則以現場實作演練的方式進行報告。</p> <p>6.此堂課需要你的高度參與, 因此會根據出缺勤狀況(本學期將抽點3次)與課堂參與度斟酌給分。</p> <p>7.抽點時請假缺席扣1分、曠課扣2分。持證明文件(醫師處方、訃聞、公文等)之病假、喪假、公假則不扣分。若無法出席, 請務必在課前以簡訊或e-mail請假。</p>		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	教材將由授課教師適時提供之。 丘宏昌、謝依靜, 2007, 服務行銷與管理。台北市: 雙葉。		
參考書籍	<p>蕭淑玲等著, 2010, 顧客洞察者的田野手冊。台北市: 財團法人資訊工業策進會。</p> <p>財團法人資訊工業策進會, 2008, 服務體驗工程方法指引: 研究篇。台北市: 經濟部技術處。</p> <p>財團法人資訊工業策進會, 2008, 服務體驗工程方法指引: 實務篇。台北市: 經濟部技術處。</p>		

批改作業 篇數	1 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：40.0 % ◆作業成績： 15.0 % ◆其他〈出缺勤狀況與課堂參與度〉：10.0 %
備 考	「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。 <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>