

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理	授課 教師	陳登源 Ding-yuan Chen
	SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	決策三 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMDXB3A		
學系(門)教育目標			
培育具備良好數理分析能力之初階管理人才，以因應社會各界之需要。			
學生基本能力			
<p>A. 培育具有決策分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>B. 培育具有企業經營領域課程學習之基本能力。</p> <p>C. 培育具有統計分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>D. 培育具有財經分析領域課程學習之基本能力。</p> <p>E. 培育具有科際整合之能力。</p> <p>F. 培育具有跨領域學習之能力。</p> <p>G. 培育具有企業實務吸收之能力。</p> <p>H. 具有外語運用能力。</p>			
課程簡介	<p>1. 瞭解服務及服務行銷的基本概念</p> <p>2. 瞭解服務送達基本概念及如何執行服務送達</p>		
	<p>1.intruducing the basic concept of service and its marketing</p> <p>2. understanding delivering and performing custom service</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	使學生瞭解服務及服務行銷的基本觀念並學習如何落實到服務業管理的實際應用	students will know the basic concept of service and service marketing	C3	ABEG

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	使學生瞭解服務及服務行銷的基本觀念並學習如何落實到服務業管理的實際應用	課堂講授	出席率、報告、期中考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	introduction to this course	
2	100/02/21~ 100/02/27	introduction to service	
3	100/02/28~ 100/03/06	consumer behavior in services	
4	100/03/07~ 100/03/13	customer expectations of service	
5	100/03/14~ 100/03/20	customer perceptions of service	
6	100/03/21~ 100/03/27	service recovery	
7	100/03/28~ 100/04/03	employees' roles in service delivery	
8	100/04/04~ 100/04/10	customer's roles in service	
9	100/04/11~ 100/04/17	review	

10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	delivering service through intermediaries and electronic channels	
12	100/05/02~ 100/05/08	managing demand and capacity	
13	100/05/09~ 100/05/15	integrated services marketing communications 1	
14	100/05/16~ 100/05/22	integrated services marketing communications 2	
15	100/05/23~ 100/05/29	pricing of services 1	
16	100/05/30~ 100/06/05	pricing of services 2	
17	100/06/06~ 100/06/12	review	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考試週	
修課應 注意事項	number of class absence is not allowed to be more than 5 times		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	services marketing-integrating customer focus across the firm, valarie a. zeithmal, mary jo bitner, dwayne d. gremler, fifth edition		
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：30.0 % ◆期中考成績：40.0 % ◆期末考成績： % ◆作業成績： 30.0 % ◆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。		