

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	觀光服務管理	授課 教師	張淑雲 Chang, Shu-yun
	TOURISM SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	旅遊四 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TPTXB4A		
學 系(門) 教 育 目 標			
一、提供學用並進的學習環境(LearningEnvironment)。 二、培養具人文精神與專業倫理之企業人才(Entrepreneurship)。 三、發展學生國際經驗(Internationalization)。 四、培育旅遊旅館專業人才(Professionalism)。			
學 生 基 本 能 力			
A. 具有分析問題與蒐集資料之能力。 B. 具有服務精神及良好工作態度。 C. 具有創業發展與社會責任之素養。 D. 具有溝通領導與團隊合作之能力。 E. 具有國際語言學習與交流之能力。 F. 具有旅遊旅館專業能力。			
課程簡介	國際觀光旅遊的發展最重要的為管理與服務人才，此課程旨在培育與儲備觀光餐旅服務管理之專業人才，因應未來服務導向之產業趨勢。課程內容涵括觀光領域所需具備之服務能力與管理專業素養，拓展其職場就業競爭力。此課程即藉由服務學習之主軸，拓展學生對觀光服務的專業知識、技巧與執行能力。		
	Management and service personnel are important factors for the international tourism industry. This course aims to develop and foster professional skills to cater for the service industry needs. The content of this course comprises service skills, professional accomplishments and job market competence. The course designates students to participate in service industry activity in order to explore knowledge, techniques and ability within the tourism industry.		

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	培養具國際競爭力的觀光旅館管理人才	Allow students to develop tourism and hotel management skills with a focus on international competitiveness	P6	ABCDEF

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	培養具國際競爭力的觀光旅館管理人才	課堂講授、分組討論、參觀實習、校外專業服務	出席率、報告、討論、期中考、期末考、校外專業服務

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~100/02/20	1.Introduction of the course 2.Understanding service	
2	100/02/21~100/02/27	Service Stragety	
3	100/02/28~100/03/06	Service training at the Lan-Yang Museum (1)	
4	100/03/07~100/03/13	Service training at the Lan-Yang Museum (2)	
5	100/03/14~100/03/20	G1 provides presation of Lang-Yang Museum Service encounter (1)	
6	100/03/21~100/03/27	G1 provides presation of Lang-Yang Museum Service encounter (2)	
7	100/03/28~100/04/03	Service Quallity	

8	100/04/04~ 100/04/10	The service encounter	
9	100/04/11~ 100/04/17	Supporting facility and process flows	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	G2 provides presation of Lang-Yang Museum Service quality (1)	
12	100/05/02~ 100/05/08	G2 provides presation of Lang-Yang Museum Service quality (2)	
13	100/05/09~ 100/05/15	Service Supply Relationships	
14	100/05/16~ 100/05/22	Growth and Globalization of Services	
15	100/05/23~ 100/05/29	Field trip (1)	
16	100/05/30~ 100/06/05	Field trip (2)	
17	100/06/06~ 100/06/12	Managing projects	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考試週	
修課應 注意事項	1.修此課的同學需要提供18小時蘭陽博物館的專業校外服務 2.修此課同學需選擇參加3月25日(五)綠色博覽會籌備活動的參觀(教學進度週的 第5週)或自行前往參觀		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2008) Service Management:operations, strategy, information technology (sixth edition)		
參考書籍	Lovelock & Wirtz (2004) Services Marketing: people, technology, strategy (seven edition)		
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：25.0 % ◆期中考成績：25.0 % ◆期末考成績：25.0 % ◆作業成績： 25.0 % ◆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。		