

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業管理講座	授課 教師	周繼儒 Rosemary Jou
	SERVICE INDUSTRY MANAGEMENT SEMINAR		
開課系級	服務四 A	開課 資料	必修 單學期 2學分
	TOSXE4A		
學系(門)教育目標			
<p>因應國家及配合宜蘭地方服務業經營的未來之發展需求，將以國際化及專業化的目標，讓學生以服務人群、專業素養、終身學習、創新求進為職志的服務業事業開發、經營與管理的專業人才。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 具有服務業經營管理之能力。 B. 具有建立與推廣服務品質之能力。 C. 具有服務精神及良好工作態度。 D. 具有創新與創造之能力。 E. 具有溝通領導與團隊合作之能力。 F. 具有分析問題與蒐集資料之能力。 G. 具有自我學習之能力。 H. 具有運用資訊科技之能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程主要邀請專家學者就服務業重要主題作專題演講，主要內容包含金融、休閒旅館、餐飲、旅運、資訊服務業等。</p>		
	<p>This course is designed to invite the experts to make special lectures on the important issues of service industry. Topics cover important aspects of service management programs for financial, leisure hotel, cookery, traveling and information services. It focuses on the integration of service management theory and practice.</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	1服務業管理業務應具之核心識能 2知悉服務業之關鍵績效指標 3服物業管理專題研討 4資訊服務業所扮演的重要角色 5知悉金融服務業理論與實務	1 The core capacity of service industry management. 2 Learning the essential achievements target of service industry. 3 Seminar on special topics of service management . 4 The important role of information service industry. 5 Learning the theory and practice of financial service industry.	P4	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	1服務業管理業務應具之核心識能 2知悉服務業之關鍵績效指標 3服物業管理專題研討 4資訊服務業所扮演的重要角色 5知悉金融服務業理論與實務	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、期中考、期末考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	課程簡介	
2	100/02/21~ 100/02/27	從事服務業管理業務應具之核心識能	
3	100/02/28~ 100/03/06	金融服務業理財與稅務投資規劃	
4	100/03/07~ 100/03/13	建立【以客為尊、顧客導向】的企業文化專題	

5	100/03/14~ 100/03/20	資訊科技在服務業所扮演的重要角色	
6	100/03/21~ 100/03/27	創新行銷	
7	100/03/28~ 100/04/03	期中考 (繳交報告)	
8	100/04/04~ 100/04/10	服務業行銷-以產業產品B2B為例	
9	100/04/11~ 100/04/17	法律與人生	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	淺論消費者對醫學微整形美容之服務行銷	
12	100/05/02~ 100/05/08	追求創新與學習提升競爭力	
13	100/05/09~ 100/05/15	汽車品牌偏好對滿意度與購買意願之研究	
14	100/05/16~ 100/05/22	服務業經營品牌年輕化與數位整合行銷策略	
15	100/05/23~ 100/05/29	期末考(畢業考)	
16	100/05/30~ 100/06/05	個案研討	
17	100/06/06~ 100/06/12	個案研討	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		自編教材	
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：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。