

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務業經營管理專題	授課 教師	王居卿 Wang, Chu-ching
	STUDY TO SERVICE MANAGEMENT		
開課系級	管科一博士班 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TMFXD1A		
學 系(門) 教 育 目 標			
培育具備優良專業數理分析與邏輯判斷能力之學術人才、高階管理人才及分析幹部，以因應國內及國際企業或是教研機構的需要。			
學 生 基 本 能 力			
A. 具有博士研究理論及方法學習之能力。 B. 訓練獨立邏輯分析與組織寫作之能力。 C. 培育具有跨領域科際整合之能力。 D. 參與國際學術活動之能力。 E. 參與規畫及執行研究案之能力。 F. 具有外語運用能力。 G. 參與規畫及執行研究案之能力。 H. 具有外語運用能力。			
課程簡介	實務上，服務業的發達與一個國家的經濟繁榮呈正相關；而在學術上，服務業管理已成為企業管理科系之一門顯學。特別是，近年來在管理相關的期刊上，到處都可看到服務業管理相關議題的文章。本課程將從全面品質管理(TQM)面向去探討影響顧客對服務品質認知之相關議題；亦即，將以PZB缺口模型及7P的作為架構。除了在課堂上老師與同學們之講授外，將閱讀、分析與討論一些代表性的期刊文章。		
	In practice, both the enhancement of service sector and the prosperity of country economy are positively related; and in academy, service management is an important discipline. Particularly, the service management related articles can be found out in lots of management journals. This course will explore the related issues of service quality from TQM perspective; that is, both the PZB model and 7P model will be used as the frameworks in this course. Read, analyze and discuss some critical article will also be asked besides the lecture in the class.		

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.使學生迅速了解服務業經營之相關議題與理論； 2.讓學生大量閱讀期刊文獻，以加強閱讀及寫作能力； 3.分析及討論相關之議題。	1.Understand the related issues and theories of services management. 2.Enhance the abilities of reading and writing through articles review. 3.Analyze and discuss related issues in service management.	C5	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	1.使學生迅速了解服務業經營之相關議題與理論； 2.讓學生大量閱讀期刊文獻，以加強閱讀及寫作能力； 3.分析及討論相關之議題。	課堂講授、獨立閱讀、分析與報告	出席率、報告、討論

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 and services amangement	
2	100/02/21~ 100/02/27	Chapter 1 and Chapter 2	
3	100/02/28~ 100/03/06	Chapter 3 and Chapter 4	
4	100/03/07~ 100/03/13	Chapter 5 1nd Chapter 6	
5	100/03/14~ 100/03/20	Chapter 7 and Chapter 8	
6	100/03/21~ 100/03/27	Chapter 9 and Chapter 11	

7	100/03/28~ 100/04/03	Chapter 12 and Chapter 13	
8	100/04/04~ 100/04/10	放假：教學行政觀摩日	
9	100/04/11~ 100/04/17	Chapter 14 and Chapter 15	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考	
11	100/04/25~ 100/05/01	Chapter 16 and Chapter 17	
12	100/05/02~ 100/05/08	Review and Summarize	
13	100/05/09~ 100/05/15	Paper A and Paper B	
14	100/05/16~ 100/05/22	Paper C and Paper D	
15	100/05/23~ 100/05/29	Paper E and Paper F	
16	100/05/30~ 100/06/05	Paper G and Paper H	
17	100/06/06~ 100/06/12	Paper I and Paper J	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考	
修課應 注意事項	每篇期刊文章須繳交二頁書面報告：一頁summarize；一頁comment。		
教學設備	電腦		
教材課本	Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th ed., by Zeithaml, Bitner and Gremler. McGraw-Hill.		
參考書籍	服務行銷，第四版；黃鵬飛譯；華泰文化出版。 Related Journals.		
批改作業 篇數	10 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： % ◆期末考成績： % ◆作業成績： 30.0 % ◆其他〈口頭報告〉：40.0 %		
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。		