大專校院遠距教學課程－教學計畫大綱(格式)

填表說明：

1. 依據**專科以上學校遠距教學實施辦法第 5 條**：學校開授遠距教學課程，應依學校規定由開課單位擬具教學計畫，依大學法施行細則及專科學校法規定之課程規劃及研議程序辦理，經教務相關之校級會議通過後實施，並應公告於網路。前項教學計畫，應載明教學目標、修讀對象、課程大綱、上課方式、師生互動討論、成績評量方式及上課注意事項。
2. 教學計畫大綱如下，請填入教育部「大學院校課程資源網」或「技專院校課程資源網」之「課程大綱」欄位，且能有效連結閱覽。
3. 本件提報大綱為基本填寫項目，實際撰寫內容格式，學校可依需求進行調整設計。

學校名稱：國立雲林科技大學

開課期間：108 學年度 1 學期 （本學期是否為新開設課程： □是 ☑否）

壹、課程基本資料（有包含者請於□打✓）

1.	課程名稱	資訊科技服務管理應用
2.	課程英文名稱	Application of information technology service management
3.	教學型態	☑非同步遠距教學(只要上課有**非同步遠距教學**，則開課教學型態則需選擇—非同步) □同步遠距教學主播學校 請填列本門課程之收播學校與系所： (1)學校: 系所:
4.	授課教師姓名及職稱	陳昭宏 特聘教授
5.	師資來源	☑專業系所聘任 □通識中心聘任 □以上合聘 □其他
6.	開課單位名稱(或所屬學院及科系所名稱)	管理學院資訊管理系所
7.	課程學制	□學士班 □進修學士班 □學士班在職專班 □碩士班 ☑碩士班在職專班 □博士班 □學院（□二年制 □四年制） □專科（□二年制 □四年制） □進修專校 □進修學院（□二技 □四技 □碩士在職專班） □學位學程（□二年制 □四年制 □碩士班）□學分學程
8.	部別	□日間部 ☑進修部(夜間部) □其他
9.	科目類別	□共同科目 □通識科目 □校定科目 ☑專業科目 □教育科目 □其他
10.	部校定(本課程由那個單位所定)	□教育部定 □校定 □院定 ☑所定 □系定 □其他
11.	開課期限(授課學期數)	☑一學期(半年) □二學期(全年) □其他
12.	選課別	□必修 ☑選修 □其他
13.	學分數	3
14.	每週上課時數	3 (非同步遠距教學，請填平均每週面授時數) (面授+同步遠距教學時數/18 週)計算至小數點第二位
15.	開課班級數	1
16.	預計總修課人數	
17.	全英語教學	□是 ☑否
18.	國外學校合作遠距課程 (有合作學校請填寫)	國外合作學校與系所名稱:_____ □國內主播 □國內收播 □境外專班 □雙聯學制 □其他
19.	課程平臺網址（非同步教學必	https://eclass.yuntech.edu.tw/

	填）	
20.	教學計畫**大綱檔案連結**網址	https://webapp.yuntech.edu.tw/dLearning/1081/10813350.pdf

貳、課程教學計畫

一	教學目標	此課程內容設計提供不同領域的碩專班學生，學習並瞭解資訊科技服務管理等相關概念和應用。
二	適合修習對象	碩專班學生
三	課程內容大綱	（請填寫每週次的授課內容及授課方式）

週次	授課內容	授課方式及時數（請填時數，無則免填）		
		面授	遠距教學	
			非同步	同步
1	簡介	3		
2	THE SERVICE ECONOMY（服務經濟）		3	
3	Service Strategy（服務策略）		3	
4	New Service Development（開發新服務）		3	
5	The Service encounter（服務接觸）		3	
6	Supporting Facility and Process Flows（支援設施與服務流程）		3	
7	Service Quality(服務品質)		3	
8	Process Improvement(流程改善)	3		
9	Managing Service Inventory（服務倉儲管理）	3		
10	Service Facility Location（服務設施位置）		3	
11	Service Supply Relationships（服務供應關係）		3	
12	Globalization of Services（全球化服務）		3	
13	Capacity Planning and Queuing Models(容量規劃和排隊模型)	3		
14	Managing Capacity and Demand（產能與需求管理）		3	
15	Managing Waiting Lines（等候線管理）		3	
16	期末報告		3	
17	Managing Service Projects（服務專案管理）		3	
18	Forecasting Demand for Services(服務的需求預測)	3		

四	教學方式	（有包含者請打✓，可複選） ☑ 1.提供線上課程主要及補充教材 ☑ 2.提供線上非同步教學

		☑ 3.有線上教師或線上助教 ☑ 4.提供面授教學，次數：__5__次，總時數：__15__小時 ☐ 5.提供線上同步教學，次數：____次，總時數：____小時 ☐ 6.其它：（請說明）
五	學習管理系統	呈現內容是否包含以下角色及功能 （有包含者請打✓，可複選） 1.提供給系統管理者進行學習管理系統資料庫管理 ☑ 個人資料 ☑ 課程資訊 ☑ 其他相關資料管理功能 2.提供教師(助教)、學生必要之學習管理系統功能 ☑ 最新消息發佈、瀏覽 ☑ 教材內容設計、觀看、下載 ☑ 成績系統管理及查詢 ☑ 進行線上測驗、發佈 ☑ 學習資訊 ☑ 互動式學習設計(聊天室或討論區) ☑ 各種教學活動之功能呈現 ☐ 其他相關功能（請說明）
六	師生互動討論方式	於網路學園討論室討論，並於 LINE 通訊軟體群組進行多方面互動分享，同學可利用討論區提出問題或寄 email 給助教
七	作業繳交方式	（有包含者請打✓，可複選） ☑ 1.提供線上說明作業內容 ☑ 2.線上即時作業填答 ☑ 3.作業檔案上傳及下載 ☑ 4.線上測驗 ☑ 5.成績查詢 ☐ 6.其他做法（請說明）
八	成績評量方式	Paper Discussion and Presentation - 20% Term Project - 20% Participation and Discussion - 60% - Test - 40% - Article - 20% (10 times)
九	上課注意事項	