大專校院遠距教學課程－教學計畫大綱

填表說明：

1. 依據**專科以上學校遠距教學實施辦法第 6 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「大學校院課程網」或「技職校院課程網」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：　109　學年度　2　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	服務科學概論
2.	課程英文名稱	Introduction to Service Science
3.	教學型態	☑非同步遠距教學 □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:國立雲林科技大學 系所:資訊科技服務管理數位學習碩士在職專班
4.	授課教師姓名及職稱	莊 煥 銘 副教授
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 資訊管理系資訊科技服務管理數位學習碩士在職專班
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 學分
14.	每週上課時數	1.33 小時
15.	開課班級數	1 班
16.	預計總修課人數	20 名
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（非同步教學必填）	http://elearning.yuntech.edu.tw/learn/index.php
20.	教學計畫**大綱檔案連結**網址	https://webapp.yuntech.edu.tw/dLearning/1092/10923345.pdf

貳、課程教學計畫

<table>
<tr><td>一、</td><td>教學目標</td><td colspan="4">學習服務經濟時代，「服務科學與行銷」的基本觀念及其應用；探討資訊科技在服務科學與管理上的應用。具體而言，深入理解管理與傳送高品質服務的獨特挑戰；介紹為達此目標的相關策略與工具；認識最先進的服務科學與行銷思維；提升顧客服務導向的觀點。</td></tr>
<tr><td>二、</td><td>適合修習對象</td><td colspan="4">資管所一及二年級同學，或有興趣之其他科系研究所同學。</td></tr>
<tr><td>三、</td><td>課程內容大綱</td><td colspan="4">（請填寫每週次的授課內容及授課方式）
<table>
<tr><td rowspan="2">週次</td><td rowspan="2">授課內容</td><td colspan="3">授課方式及時數
（請填時數，無則免填）</td></tr>
<tr><td>面授</td><td colspan="2">遠距教學</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>非同步</td><td>同步</td></tr>
<tr><td>1</td><td>課程簡介</td><td>3</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>【第 1 篇：服務科學簡介】
【ch01】服務科學系統觀</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>3</td><td>【ch02】服務科學領域</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>4</td><td>【第 2 篇：服務創新】
【ch03】服務創新與服務經濟</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>5</td><td>【ch04】服務創新與發展</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>6</td><td>【第 3 篇：服務設計】
【ch05】服務設計範疇與問題定義</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>7</td><td>【ch06】服務問題解決之設計探索</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>8</td><td>【第 4 篇：服務工程】
【ch07】服務流程之塑模與改善</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>9</td><td>期中考核</td><td>3</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>【ch08】服務導向架構與技術</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>11</td><td>【第 5 篇：服務行銷】
【5-1】服務經濟與行銷</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>12</td><td>【5-2】服務產品、服務通路</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>13</td><td>【5-3】服務定價、服務推廣</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>14</td><td>【5-4】服務流程、服務環境</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>15</td><td>【5-5】服務人員</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>16</td><td>【5-6】管理顧客關係、服務補救</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>17</td><td>【5-7】服務品質、服務領導</td><td></td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td>18</td><td>期末考核</td><td>3</td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>四、</td><td>教學方式</td><td colspan="4">（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：3 ，總時數：9 小時
☑ 5.提供線上同步教學，次數：15 次，總時數：15 小時
☐ 6.其它：（請說明）</td></tr>
</table>

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	E-mail：chuanghm@yuntech.edu.tw 線上辦公時間：星期三 2000~2100 於網路學園討論室
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） 除了部分較為難懂的主題以面授的方式進行以外，其餘主要的課程都將以雲林科技大學的網路學園為主要的多媒體教材學習場所。學生的每週學習進度系統都有紀錄，也有師生問答的紀錄。線上繳交的作業也在批改後可以開放學生互相觀摩。
八、	成績評量方式	期中考試 採實體測驗方式 20% 期末考試 採實體測驗方式 20% 作業 準時繳交作業 10% 實體面授課程 全程出席參與 10% 非同步線上教材 10% 1.每週需上線 1 次以上 2.閱讀時數整學期需達 36 小時以上(12 週*3 時) 網路參與及討論 30% 1.網路學園之每個課程討論均有發表 2.於討論區主動拋出議題或回答他人疑問
九、	上課注意事項	1、請事先準備相關教材。 2、請準時繳交個人與小組相關作業。