大專校院遠距教學課程－教學計畫大綱

填表說明：

1. 依據大學遠距教學實施辦法第6條，各校開授遠距教學課程，應擬具教學計畫，送課程相關委員會研議，提經教務會議通過後實施，並報教育部備查，且應公告於網路上供查詢。
2. 教學計畫大綱如下，課程教學計畫連結網址，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，才予以備查。
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：國立中山大學

開課期間：102學年度一學期 （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、工程與管理
2.	課程英文名稱	Service Science, Engineering, and Management
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:國立中山大學 系所:資訊管理學系
4.	授課教師姓名及職稱	徐士傑 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)	資訊管理學系
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	1.5時
15.	開課班級數	1班
16.	預計總修課人數	25
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.	課程平台網址（非同步教學必填）	http://cu.nsysu.edu.tw/
20.	教學計畫大綱檔案連結網址	http://oaa.nsysu.edu.tw/files/15-1004-85256,c9951-1.php

貳、課程教學計畫

<table>
<tr><td>一</td><td>教學目標</td><td>本課程的設計主要在於讓學生對於服務本身、服務體驗、服務品質以及服務的設計與管理有一基本的認識。同時從系統層面讓學生增加對於服務導向架構的了解，並探索資訊科技在新一代的服務所能扮演的角色。</td></tr>
<tr><td>二</td><td>適合修習對象</td><td>碩士班、碩士在職專班、博士班</td></tr>
<tr><td>三</td><td>課程內容大綱</td><td>（請填寫每週次的授課內容及授課方式）
<table>
<tr><th>週次</th><th>授課內容</th><th>授課方式</th></tr>
<tr><td>01</td><td>服務科學簡介與系統操作說明</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>02</td><td>服務概論</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>03</td><td>服務系統的認識</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>04</td><td>Co-production</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>05</td><td>服務創新</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>06</td><td>設計理論</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>07</td><td>服務體驗</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>08</td><td>設計思考</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>09</td><td>期中考</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>10</td><td>服務品質</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>11</td><td>服務品質管理</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>12</td><td>服務人員管理</td><td>遠距</td></tr>
<tr><td>13</td><td>服務導向架構</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>14</td><td>資訊科技服務管理</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>15</td><td>產業實例</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>16</td><td>專題報告(一)</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>17</td><td>專題報告(二)</td><td>面授</td></tr>
<tr><td>18</td><td>期末考</td><td>面授</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>四</td><td>教學方式</td><td>（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：9 次，總時數：27 小時
☑5.提供線上同步教學，次數：9 次，總時數：27 小時
□6.其它：(請說明)</td></tr>
<tr><td>五</td><td>學習管理系統</td><td>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</td></tr>
</table>

		☑ 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	(包括教師時間、E-mail 信箱、對應窗口等) 教師 徐士傑 副教授 jackshsu@gmail.com 助教 資管碩二 潘民偉 m014020017@student.nsysu.edu.tw 資管碩二 許雅琳 m014020003@student.nsysu.edu.tw 資管碩二 林芷儀 m014020032@student.nsysu.edu.tw
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	1.期中考：20% 2.課堂參與：20% 3.服務體驗：10% 4.服務設計：10% 5.期末報告：30% 6.理論研討：10%
九	上課注意事項	請備妥可連網之電腦 請確認影像及聲音輸入設備 請安裝適當之軟體