



## 教學計劃表 Syllabus

課程名稱(中文) Course Name in Chinese	文創產業體驗服務設計		學年/學期 Academic Year/Semester	112/2
課程名稱(英文) Course Name in English	Service Design of Creative Industry			
科目代碼 Course Code	VAE_54200	系級 Department & Year	碩士	開課單位 Course-Offering Department
修別 Type	選修 Elective	學分數/時間 Credit(s)/Hour(s)	3.0/3.0	
授課教師 Instructor	/張淑華			
先修課程 Prerequisite				
課程描述 Course Description				
<p>文創產業的營運創新，須能創造顧客良好的體驗價值，本課程運用體驗服務設計，著眼於透過整合有形、無形的媒介，創造完整良好的顧客經驗。透過體驗服務設計，提供使用者完整服務為目標，規劃出系統與流程設計，以能夠產生新商業模式及創造社經價值。</p>				
課程目標 Course Objectives				
<p>本課程在於學習文化創意產業顧客經驗設計所需的整合知能，透過服務設計跨學科知識，學習文化創意產業創新服務整合知能。</p>				
圖示說明Illustration：● 高度相關 Highly correlated ○ 中度相關 Moderately correlated				
授課進度表 Teaching Schedule & Content				
週次Week	內容 Subject/Topics			備註Remarks
1	課程簡介			
2	體驗經濟概論			
3	體驗經濟概論			
4	什麼是服務設計與應用範疇			
5	服務設計工具			
6	顧客洞察--脈絡探索			
7	顧客洞察--脈絡探索			
8	顧客洞察--研究彙整分析			
9	期中考試週 Midterm Exam			
10	體驗服務設計階段1-概念發想			
11	體驗服務設計階段1-概念發想			
12	體驗服務設計階段2-情境設計			
13	體驗服務設計階段2-情境設計			
14	體驗服務設計階段3-服務展開			
15	體驗服務設計階段3-服務展開 服務概念場域驗證			

16	期末報告	
17	期末考試週 Final Exam 期末報告修正	
18	彈性補充教學	

教 學 策 略 Teaching Strategies

- 課堂講授 Lecture
  分組討論 Group Discussion
  參觀實習 Field Trip
- 其他 Miscellaneous: 視需要進行專家講座、田野調查、工作坊等

教 學 創 新 自 評 Teaching Self-Evaluation

創新教學(Innovative Teaching)

- 問題導向學習(PBL)
  團體合作學習(TBL)
  解決導向學習(SBL)
- 翻轉教室 Flipped Classroom
  磨課師 Moocs

社會責任(Social Responsibility)

- 在地實踐 Community Practice
  產學合作 Industry-Academia Cooperation

跨域合作(Transdisciplinary Projects)

- 跨界教學 Transdisciplinary Teaching
  跨院系教學 Inter-collegiate Teaching

- 業師合授 Courses Co-taught with Industry Practitioners

其它 other:

---

學期成績計算及多元評量方式 Grading & Assessments									
配分項目 Items	配分比例 Percentage	多元評量方式 Assessments							
		測驗 會考	實作 觀察	口頭 發表	專題 研究	創作 展演	卷宗 評量	證照 檢定	其他
平時成績 General Performance	30%		✓	✓	✓				出席及參與討論、 報告
期中考成績 Midterm Exam	30%		✓	✓	✓				
期末考成績 Final Exam	40%		✓	✓	✓				
作業成績 Homework and/or Assignments									
其他 Miscellaneous (_____)									
評量方式補充說明 Grading & Assessments Supplemental instructions									
教科書與參考書目 (書名、作者、書局、代理商、說明) Textbook & Other References (Title, Author, Publisher, Agents, Remarks, etc.)									
服務設計跟著做(楊仁達總編), 2012, 資策會 這就是服務設計思考(Marc Stickdorn & Jakob Schneider/池熙璿譯), 2013, 中國生產力中心 打開服務設計的秘密(楊振甫、黃則佳), 2011, 台創中心 體驗經濟時代(約瑟夫·派恩、詹姆斯·吉爾摩等), 2003, 2013 Concept and context of the creative economy, Creative Economy Report 2015 Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). 這就是服務設計—服務設計工作者的 實踐指南 [This is service design doing] (吳佳欣, Trans.). 基峰. (Sebastopol, CA: O'Reilly Media) Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2019). The experience economy: Competing for customer time, attention, and money. Harvard Business Review Press. 教師選編相關論文教材									
課程教材網址(含線上教學資訊, 教師個人網址請列位於本校內之網址) Teaching Aids & Teacher's Website(Including online teaching information. Personal website can be listed here.)									
課程社群網頁									
其他補充說明 (Supplemental instructions)									