Please consult Intellectual Property Rights before making a photocopy. Please use the textbook of copyrighted edition.

②國玄東華大學

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/Se	112/2		
課程名稱(英文) Course Name in English	Service Design	n of Creative	Indus	try				
科目代碼 Course Code	ACI_5004Z	系級 Department & Year	ment 碩專		開課單位 Course-Offering Department	藝術創意產業學系		
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								
知识 #tit Course Description								

課程描述 Course Description

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。

課程目標 Course Objectives

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。

	条專業能力 Basic Learning Outcomes	課程目標與系專業能 力相關性 Correlation between Course Objectives and Dept.'s Education Objectives
A	具備國際視野,並與世界藝術市場發展潮流接軌。	
В	瞭解在地藝術與工藝文化的價值與多元性。	•
С	分析全球藝術與工藝產業現況。	0
D	研發藝術與工藝產業創新管理模式。	0
Е	強化工藝藝術的創作實踐與賞析能力。	

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	02/24	
2	Creative Economy & 體驗經濟概論	03/02	
3	體驗經濟概論	03/02	
4	什麼是服務設計與應用範疇	03/16	
5	服務設計工具	03/16	
6	顧客洞察脈絡探索	03/30	

7	顧客洞察脈絡探索 03/30						
8	顧客洞察研究彙整分析	04/13					
9	期中考試週 Midterm Exam	04/13					
10	體驗服務設計階段1-概念發想	04/27					
11	體驗服務設計階段1-概念發想	04/27					
12	體驗服務設計階段2-情境設計	05/11					
13	體驗服務設計階段2-情境設計	05/11					
14	體驗服務設計階段3-服務展開	05/25					
15	體驗服務設計階段3-服務展開	05/25					
16	服務概念場域驗證	06/08					
17	期末考試週 Final Exam	06/08					
18	彈性補充教學						
	教 學 策 略 Teaching Strategies						
✓ 課堂講	✓ 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 Industy-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	配分比例	多元評量方式 Assessments								
Items	Percentage	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(含出鉄席) General Performance (Attendance Record)	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)