


**國立東華大學**  
**教學計劃表 Syllabus**

|                                                                                                                     |                                                                                                                        |                             |    |                                    |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課程名稱(中文)<br>Course Name in Chinese                                                                                  | 文創產業體驗服務設計                                                                                                             |                             |    | 學年/學期<br>Academic Year/Semester    | 114/1                                                                                    |
| 課程名稱(英文)<br>Course Name in English                                                                                  | Service Design of Creative Industry                                                                                    |                             |    |                                    |                                                                                          |
| 科目代碼<br>Course Code                                                                                                 | ACI_5004Z                                                                                                              | 系級<br>Department & Year     | 碩專 | 開課單位<br>Course-Offering Department | 藝術創意產業學系                                                                                 |
| 修別<br>Type                                                                                                          | 選修 Elective                                                                                                            | 學分數/時間<br>Credit(s)/Hour(s) |    | 3.0/3.0                            |                                                                                          |
| 授課教師<br>Instructor                                                                                                  | /張淑華                                                                                                                   |                             |    |                                    |                                                                                          |
| 先修課程<br>Prerequisite                                                                                                |                                                                                                                        |                             |    |                                    |                                                                                          |
| 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。                                                            |                                                                                                                        |                             |    |                                    |                                                                                          |
| 系專業能力<br>Basic Learning Outcomes                                                                                    |                                                                                                                        |                             |    |                                    | 課程目標與系專業能力相關性<br>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。Possess an international perspective and align with global trends in the art market development. |                             |    |                                    |                                                                                          |
| B                                                                                                                   | 瞭解在地藝術與藝術市場的價值與多元性。Understand the value and diversity of local art and the art market.                                 |                             |    |                                    | ●                                                                                        |
| C                                                                                                                   | 分析全球藝術市場現況。Analyze the current status of the global art market.                                                        |                             |    |                                    | ○                                                                                        |
| D                                                                                                                   | 研發藝術創新管理模式Research and develop innovative management models for the art industry.                                      |                             |    |                                    | ○                                                                                        |
| E                                                                                                                   | 強化藝術創作與產業實踐能力。Enhance abilities in artistic creation and industry practice.                                            |                             |    |                                    |                                                                                          |
| 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                                                                                                                   |                             |    |                                    | 9/13                                                                                     |
| 2                                                                                                                   | Creative Economy & 體驗經濟概論                                                                                              |                             |    |                                    | 9/20                                                                                     |
| 3                                                                                                                   | 體驗經濟概論                                                                                                                 |                             |    |                                    | 9/20                                                                                     |
| 4                                                                                                                   | 什麼是服務設計與應用範疇                                                                                                           |                             |    |                                    | 10/4                                                                                     |
| 5                                                                                                                   | 服務設計工具                                                                                                                 |                             |    |                                    | 10/4                                                                                     |
| 6                                                                                                                   | 顧客洞察--脈絡探索                                                                                                             |                             |    |                                    | 10/18                                                                                    |

|    |                    |       |
|----|--------------------|-------|
| 7  | 顧客洞察--脈絡探索         | 10/18 |
| 8  | 顧客洞察--研究彙整分析       | 11/1  |
| 9  | 期中考試週 Midterm Exam | 11/1  |
| 10 | 體驗服務設計階段1-概念發想     | 11/15 |
| 11 | 體驗服務設計階段1-概念發想     | 11/15 |
| 12 | 體驗服務設計階段2-情境設計     | 11/29 |
| 13 | 體驗服務設計階段2-情境設計     | 11/29 |
| 14 | 體驗服務設計階段3-服務展開     | 12/13 |
| 15 | 體驗服務設計階段3-服務展開     | 12/13 |
| 16 | 服務概念場域驗證           | 12/27 |
| 17 | 期末考試週 Final Exam   | 12/27 |
| 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<br>Items                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 配分比例<br>Percentage | 多元評量方式 Assessments |          |          |          |          |          |          |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    | 測驗<br>會考           | 實作<br>觀察 | 口頭<br>發表 | 專題<br>研究 | 創作<br>展演 | 卷宗<br>評量 | 證照<br>檢定 | 其他             |
| 平時成績(含出席)<br>General Performance<br>(Attendance Record)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30%                |                    | ✓        | ✓        | ✓        |          |          |          | 出席及參與討論、<br>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<br>Assignments                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |
| 其他 Miscellaneous<br>(_____)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |
| 評量方式補充說明<br>Grading & Assessments Supplemental instructions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |
| 教科書與參考書目 (書名、作者、書局、代理商、說明)<br>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<br>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<br>打開服務設計的祕密(楊振甫、黃則佳)，2011，台創中心<br>體驗經濟時代(約瑟夫·派恩、詹姆斯·吉爾摩等)，2003, 2013<br>Concept and context of the creative economy, Creative Economy Report 2015<br>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<br>實踐指南 [This is service design doing] (吳佳欣, Trans.). 基峰. (Sebastopol, CA: O'Reilly Media)<br>Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2019). The experience economy: Competing for customer time,<br>attention, and money. Harvard Business Review Press.<br>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)<br>Teaching Aids & Teacher's Website(Including online teaching information.<br>Personal website can be listed here.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |
| 課程社群網頁                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |
| 其他補充說明 (Supplemental instructions)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                    |          |          |          |          |          |          |                |