

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

### 一、課程基本資訊：

開課單位 Department/ Institute	企業管理學系管理學碩士班		學制別 Education System	研究所		
學年度 Academic year	108	學期 Semester	<input type="checkbox"/> 第一學期 (Fall)	<input checked="" type="checkbox"/> 第二學期 (Spring)	<input type="checkbox"/> 全學年 (Entire Year)	
課程名稱 Course Title	服務設計		選別 Required/ Elective	選修	學分數 Credits	3
擋修課程	無					
課程語言 Medium of Instruction	中英文		教材語言 Language for materials	中英文		
授課教師 Instructor	顧宜錚	教師背景 Background	專任/教授			
此課程是否符合教師專長		是				

### 二、基本素養

學科學習能力--關聯性
1.中文[直接相關] 2.英文[無關聯性] 3.資訊[間接相關]

### 三、核心能力

知識項目--關聯性
1.數學[無關聯性] 4.資訊與電子[無關聯性] 22.人力資源[無關聯性] 23.顧客與人群服務[直接相關] 24.管理[間接相關] 25.銷售與行銷[間接相關] 26.經濟與會計[無關聯性] 32.生產與作業[間接相關]

技能與態度項目--關聯性
--------------

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

3.文字表達[直接相關]
4.口語表達[直接相關]
6.科學[間接相關]
7.批判思考[間接相關]
11.人際覺察[間接相關]
12.合作[直接相關]
16.服務導向[直接相關]
17.解決複雜問題[間接相關]
29.判斷和決策[間接相關]
30.系統分析[間接相關]
31.系統評估[間接相關]
35.管理人力資源[間接相關]
36.創意力[直接相關]

### 四、課程與專門議題之關聯性

	議題 (Issues)	關聯性	議題 (Issues)	關聯性
	課程學習融入下列議題的程度 Immersing the Following Issues	性別平等	無關聯性	環境保護
品德教育		無關聯性	環境安全	無關聯性
生命教育		無關聯性	智慧財產權	無關聯性
人權教育		無關聯性	法制教育	無關聯性
服務學習		無關聯性	生涯教育	無關聯性
家政教育		無關聯性	資訊教育	無關聯性
海洋教育		無關聯性	本土教育(含多元文化教育)	無關聯性
生活防災教育		無關聯性		

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

### 五、課程學習目標

課程學習目標	How to enhance customers' pleasurable shopping experience is a new challenge for stores. While experience is created by the interactions between customers and environment or users and online stores, enterprises could integrate communication, visual recognition, product presentation, web design, and new media to create value for customer experience. The aim of this course is to let students understand basic concept of service design. This course includes three parts: First part is to introduce experience marketing. Second part is to learn personalized service. The last part is to practice in innovative service design.
先修課程	

### 六、授課進度

授課進度 Course Progress Outline				
週次 Week	日期 Date	主題 Topic	單元主題 Unit	備註 Remark
1	03/03	Introduction		
2	03/10	Experience Economy		
3	03/17	Contextual Inquiry		
4	03/24	Customer Journey		
5	03/31	Holiday		
6	04/07	Persona		
7	04/14	Storytelling		
8	04/21	Physical Model		
9	04/28	Blueprint		
10	05/05	Service Design		
11	05/12	Affinity Diagram		
12	05/19	Prototype		
13	05/26	Testing and Refine		
14	06/02	Oral Presentation	Team work	
15	06/09	Final Report		
16	06/16	Final Report		

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

17	06/23	Final Report		
18	06/30	Final Report		
Office Hours	Wed. E3-E4	聯絡方式及 辦公室地點 Contact Information	LM511-1 Email: ycku@mail.fju.edu.tw	

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

### 七、教學方法

教學方法 Pedagogical Methods	方法 Method	%	方法 Method	%	方法 Method	%
	講述	0	影片欣賞	0	討論	0
	個案研討	20	服務學習	0	問題導向學習	0
	競賽遊戲	0	專家演講	0	專題實作	50
	電子教學	0	體驗教學	30	角色扮演實境教學	0
	競賽讀書會	0	產業實習	0	自主學習	0
	對話教學法	0	樣本觀察	0	校外參訪	0
	實作教學	0	個別指導	0	其他	0
說明：						
備註：1.若使用其他教學方法，請自行說明。若所列之教學方法未使用，只需於百分比欄位中填0。各項總合須等於100%						
2.教學方法與核心能力相關之說明亦可於此欄位中敘明。						

### 八、課程教材

課程教材 Course Material	教師自編講義
教科書	Marc Stickdorn、Jakob Schneider，池熙璿 譯，這就是服務設計思考！，中國生產力中心。
參考書目 Reference	Alexander Osterwalder, et al., Business Model Generation, John Wiley and Sons.
教學平台網址	0

### 九、學習評量

學習評量 Learning Evaluation	方法 Method	%	方法 Method	%	方法 Method	%
	課堂之前測	0	學生表現側寫報告	0	個案分析報告撰寫	0
	專題發表	50	課堂上實作演練	0	專業團體之證照檢定	0
	期中考	0	期末考	0	隨堂考(小考)	0
	書面報告(含小組或個人)	30	課堂參與	20	心得或作業撰寫	0
	口頭報告(含小組或個人)	0	面試或口試	0	自評與小組互評	0
	參加競賽	0	展演	0	筆記	0
	其他	0				
	說明：					

# 天主教輔仁大學課程資訊系統

## Course Syllabus, Fu-Jen Catholic University

請尊重智慧財產權及著作權，不得非法影印任何有版權的著作

Please respect the intellectual property rights and use the materials legally.

	備註：1.若使用其他評量方法，請自行說明。若所列之評量方法未使用，只需於百分比欄位中填0。 各項總合須等於100% 2.學習評量與核心能力相關之說明亦可於此欄位中敘明。
--	--

### 十、學習規範

學習規範	1. 學生必須參與課程學習，未能出席者必須依請假程序請假，二次曠課（未請假），或全學期缺課（含請假日）達三次（含）以上者，期末考得予以扣考。 2. 修習本課程必須參與服務設計實作專案
------	--

說明：有關上課的規則，例如：請假、遲到、遲交作業等相關規定

### 十一、備註

備註	
----	--