



《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級:

授課老師: 趙雨潔

學分數: 0.3

課程大綱:

服務設計以使用者中心的角度來思考服務流程，著重顧客體驗以及服務接觸品質。本課程透過服務業個案情境，針對服務流程中的顧客接觸點進行分析，達成改善服務流程、找尋服務創新機會，以及提升顧客體驗之目標。

outline:

Service Design is a user-centered approach that focuses on customer experience and the quality of service encounter as the key value for success. Through the discussion of cases in the service industry, this course analyzes service encounters to find out opportunities for service innovation and process improvement.

教學型態:

課堂教學+小組討論

成績考核方式:

平時成績:%

期中考:%

期末考:%

其它:%

本科目教學目標:

1.服務設計與顧客體驗 2.服務流程與服務創新 3.顧客旅程地圖實作

參考書目:



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	2.21~2.28	6hr微型課程	19日正式上課。19~23日加退選，復(轉)學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，23日申辦抵免學分截止日
第2週	2.28~3.07	6hr微型課程	28日和平紀念日(放假)
第3週	3.07~3.14	6hr微型課程	
第4週	3.14~3.21	6hr微型課程	11日成績優異提前畢業者提出申請截止日,14日第1次校教評會
第5週	3.21~3.28	6hr微型課程	
第6週	3.28~4.04	6hr微型課程	
第7週	4.04~4.11	6hr微型課程 (消費者決策模型與顧客旅程)	3日(三)校慶補假(112年11月25(六)日校慶活動日)。4日(四)兒童節、民族掃墓節(放假)，5日(五)民族掃墓節補假
第8週	4.11~4.18	6hr微型課程 (顧客旅程地圖實作)	10日校課程委員會。11日第2次校教評會
第9週	4.18~4.25	6hr微型課程	15~21日期中考試
第10週	4.25~5.02	6hr微型課程	22~26日學士班申請轉系,27~28日四技二專統一入學測驗,28日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	5.02~5.09	6hr微型課程	
第12週	5.09~5.16	6hr微型課程	11日多益測驗(暫定)
第13週	5.16~5.23	6hr微型課程	16日第3次校教評會。19日博士班招生(暫定)
第14週	5.23~5.30	6hr微型課程	20~24日體育運動週，22日水上運動會(暫定),24日申請停修課程截止
第15週	5.30~6.06	6hr微型課程	27~31日藥物濫用防制宣導週
第16週	6.06~6.13	6hr微型課程	3日校務會議。3~9日畢業班(學士)期末考試。
第17週	6.13~6.20	6hr微型課程	10日端午節(放假)，12日畢業班授課教師送交學期成績截止
第18週	6.20~6.27	6hr微型課程	17~23日期末考試