《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	8日正式上課。8~12日課程加退選，轉學(系)生、復學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，12日申辦抵免學分截止日
第2週	2.28~3.07	6hr微型課程	
第3週	3.07~3.14	6hr微型課程	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	3.14~3.21	6hr微型課程	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	3.21~3.28	6hr微型課程	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	3.28~4.04	6hr微型課程	14日學生宿舍安全輔導暨複合式防災疏散演練。18日多益測驗
第7週	4.04~4.11	6hr微型課程 (消費者決策模型與顧客旅程)	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	4.11~4.18	6hr微型課程 (顧客旅程地圖實作)	30日校課程委員會
第9週	4.18~4.25	6hr微型課程	3~9日期中考試
第10週	4.25~5.02	6hr微型課程	13日教務會議,16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	24~28體育運動週。24日校園路跑。27日運動大會夜間開幕，28日運動大會活動，29日101週年校慶活動日，照常上班
第13週	5.16~5.23	6hr微型課程	
第14週	5.23~5.30	6hr微型課程	12日申請停修課程截止日
第15週	5.30~6.06	6hr微型課程	
第16週	6.06~6.13	6hr微型課程	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	6.13~6.20	6hr微型課程	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	6.20~6.27	6hr微型課程	5~11日期末考試，10~11日學生退宿