

## 案銘傳大學觀光事業學系「課程大綱」一碩專班

科目名稱	服務品質創新與智慧體驗設計	科目代號	
開課年級	碩專班一年級	學分數	3
必選修	選修	每週授課時數	3
任課教師	何嫻婷、洪琪曜、蕭智元		
先修科目	無		
課程目標	<p>本課程旨在培養碩士在職專班學生具備服務品質創新思維與智慧體驗設計能力，引導學生整合服務管理理論、顧客體驗設計與智慧科技應用，系統性分析服務流程與顧客旅程，並發展具實務可行性之服務品質創新方案。</p> <p>透過理論講授、案例分析與在職場域專案實作，協助學生將所學應用於其任職組織或產業場域，以提升服務品質、顧客體驗與組織競爭優勢。</p>		
課程綱要	<p>本課程內容分為三大模組，循序引導學生從服務品質理論基礎、顧客體驗設計，到智慧科技導入與實務應用：</p> <p>(一) 服務品質創新思維與價值設計 介紹服務經濟與體驗經濟的演進，說明服務品質核心理論與衡量模式，並探討服務品質缺口與顧客價值落差。透過案例分析與在職場域診斷，培養學生從服務品質角度發展創新服務價值主張。</p> <p>(二) 顧客體驗與智慧體驗設計 以顧客旅程與服務接觸點為核心，結合體驗設計思維，探討情緒體驗、心流體驗與沉浸式服務設計，並分析顧客參與與共創體驗於智慧服務中的應用，提升學生整合體驗與服務創新的能力。</p> <p>(三) 智慧科技導入與服務品質實務應用 聚焦於 AI、數據分析與沉浸式科技於服務品質管理與體驗設計中的實務應用，說明服務藍圖與流程重構方法，並透過期末專案，引導學生完成以其工作場域為核心的智慧服務品質創新提案。</p>		
教學成效	<p>修習本課程後，學生預期可達成以下學習成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備分析與診斷服務品質問題之能力，能系統性辨識服務缺口與顧客價值落差。</li> <li>2. 能以顧客旅程與體驗設計思維，規劃具差異化與情緒價值的服務體驗。</li> <li>3. 理解智慧科技（如 AI、數據分析、沉浸式科技）於服務品質與體驗設計中的應用方式。</li> <li>4. 能將理論與實務結合，提出可實際執行之服務品質創新與智慧體驗設計方案。</li> <li>5. 強化在職學生之獨立思考、創新研發與終身學習能力，提升其專業服務管理素養。</li> </ol>		

參考書籍	
成績考核	<p>1. 平時成績 <u>40</u> %。( <input checked="" type="checkbox"/>出缺勤 <input checked="" type="checkbox"/>課堂參與 <input checked="" type="checkbox"/>作業 <input type="checkbox"/>上機習作 <input checked="" type="checkbox"/>報告 <input type="checkbox"/>平時考 <input type="checkbox"/>自主學習 <input type="checkbox"/>其它_____ )。</p> <p>2. 期中考 <u>30</u> %。</p> <p>3. 期末考 <u>30</u> %。</p>
報告綱要	
備註	

專業課程目標與核心能力對應表

(1) 觀光產業中高階管理能力	V
(2) 溝通協調與領導能力	
(3) 獨立思考與創新研發能力	V
(4) 觀光企業倫理能力	
(5) 終身學習能力	V
(6) 國際視野與文化包容能力	

## 銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班

### 114 年學分班「服務品質創新與智慧體驗設計」授課時間表

上課日期		主 題	教材章節	上課教師	教室	時數
03月07日(六)	13:10-17:00	服務經濟與服務品質創新導論	Ch1	洪琪曜老師		4
03月14日(六)	13:10-17:00	服務品質核心理論與衡量模式	Ch2	洪琪曜老師		4
03月21日(六)	13:10-17:00	服務品質缺口與顧客價值落差	Ch3	洪琪曜老師		4
03月28日(六)	13:10-17:00	服務創新類型與價值主張設計	Ch4	洪琪曜老師		4
04月11日(六)	13:10-17:00	在職場域服務品質診斷實務	Ch5	洪琪曜老師 何嫻婷老師		4
04月25日(六)	13:10-17:00	顧客旅程與服務接觸點管理	Ch6	何嫻婷老師		4
05月06日(三)	18:30-22:20	體驗設計思維於服務創新	Ch7	何嫻婷老師		4
05月09日(六)	13:10-17:00	心流體驗、沉浸感與情緒設計	Ch8	何嫻婷老師		4
05月20日(三)	18:30-22:20	共創體驗與智慧互動服務	Ch9	何嫻婷老師		4
05月23日(六)	13:10-17:00	AI 與數據導向的服務品質管理	Ch10	蕭智元老師		4
05月30日(六)	13:10-17:00	智慧場域與沉浸式科技應用	Ch11	蕭智元老師		4
06月03日(三)	18:30-22:20	服務藍圖與流程重構	Ch12	蕭智元老師		4
06月13日(六)	13:10-17:00	服務失誤、補救與智慧回饋設計	Ch13	蕭智元老師		4
06月27日(六)	13:10-15:00	智慧服務創新專案成果發表	Ch14	蕭智元老師		2

合計：54 小時