

管理學院107學年度院務發展委員會第五次會議紀錄

時間：中華民國108年3月22日星期五 上午9:30~11:30

地點：利瑪竇大樓二樓LM202會議室

出席人員：郭國泰副院長、蔡麗茹副院長、商學研究所陳銘芷所長（請假）、企業管理學系楊君琦主任、會計學系黃美祝主任、統計資訊學系黃孝雲主任、金融與國際企業學系羅烈明主任、資訊管理學系蔡明志主任（請假，盧浩鈞老師代理）、國際經營管理碩士學位學程張朝清主任（請假）、科技管理碩士學位學程吳春光主任、國際創業與經營管理碩士學位學程林耀南主任（請假）、社會企業碩士學位學程周宗穎主任、商業管理學士學位學程顧宜錚主任、教學推展委員會召集人陳麗妃老師、學術推展委員會召集人盧浩鈞老師、服務推展委員會召集人郭翠菱老師、輔導推展委員會召集人劉上嘉老師

列席人員：吳月琴

主席：許院長培基

記錄：施秀華

壹、報告事項

1. 恭喜商研所李天行教授、許培基教授及統資系邵曰仁教授、侯家鼎教授獲頒本校學術特聘教授。
2. 部分同學在日間上課期間，在利瑪竇大樓五樓至頂樓的樓梯間吸菸，造成五樓（甚至四樓）靠近樓梯間的辦公室區域及教室之空氣污染，產生嚴重的二手菸危害，且製造菸蒂垃圾，清潔人員苦不堪言。院辦正積極請學務處協助巡邏勸導及請總務處協助增設不違反消防法規的障礙設施，也懇請各系所加強向同學宣導。

貳、討論事項

一、修訂輔仁大學「學術研究績效獎補助」辦法—管理學院執行細則。

說明：1. 因應108年1月30日研發處輔研一字第1080010007號函知修訂本校「教師及研究人員發表指標性學術期刊論文獎勵辦法」辦理。

2. 條文修正對照如下表：

修正條文	原條文	說明
第三條 研究成果獎勵對象：於前一學年度於設有匿名審查制度，具學術水準之國內、外學術刊物，並以本校職稱名義發表之研究 成果 ，且符合以下要件者，得提出申請：	第三條 研究成果獎勵對象：於前一學年度於設有匿名審查制度，具學術水準之國內、外學術刊物，並以本校職稱名義發表之研究 論文或專書 ，且符合以下要件者，得提出申請：	更改文字敘述
第四條 依每項研究成果申請一次獎勵之原則，獎勵類別及方式： 1. 研究成果之分類及獎勵金額如下：	第四條 依每項研究成果申請一次獎勵之原則，獎勵類別及方式： 1. 研究成果之分類及獎勵金額如下：	因應本校「教師及研究人員發表指標性學術期刊論文獎勵辦法」修改獎勵類別，修改本辦法的獎勵種類文字敘述。

<p>(1) <u>符合本校指標性學術期刊論文獎勵類別者</u>，應優先申請本校「發表指標性學術期刊論文獎勵」，如因不可抗力因素造成無法於期限內向本校提出申請，應敘明理由並附上佐證資料，經核定後，每篇依原校定標準計算核發五成獎勵金。</p>	<p>(1) 獲SCI、SSCI、A&HCI、TSSCI等指標性期刊索引收錄者：應優先申請本校「發表指標性學術期刊論文獎勵」，如因不可抗力因素造成無法於期限內向本校提出申請，應敘明理由並附上佐證資料，經核定後，每篇依原校定標準計算核發五成獎勵金。</p>	
--	--	--

決議：通過。

二、修訂本院「教師評鑑施行細則」

說明：1. 配合108月1月3日本校107-1次校務會議修訂通過之本校教師評鑑辦法（附件一）修訂。

2. 第三條修訂如下：

修正後條文	原條文	說明
<p>第一條 輔仁大學管理學院(以下簡稱本院)依據「輔仁大學教師評鑑辦法」第<u>十二</u>條規定，訂定「輔仁大學管理學院教師評鑑施行細則」，以下簡稱本細則。</p>	<p>第一條 輔仁大學管理學院(以下簡稱本院)依據「輔仁大學教師評鑑辦法」第<u>14</u>條規定，訂定「輔仁大學管理學院教師評鑑施行細則」，以下簡稱本細則。</p>	<p>配合母法條文序號調整修訂</p>
<p>第二條 本院專任講師及助理教授每三年，副教授及教授每五年須接受評鑑一次。 <u>符合本校教師評鑑辦法第三條之規定者，得申請提前評鑑、延長評鑑年限及免接受評鑑。</u></p>	<p>第二條 本院專任講師及助理教授每三年，副教授及教授每五年須接受評鑑一次。</p>	<p>配合母法增訂申請提前評鑑、延長評鑑年限及免接受評鑑條件修訂。</p>
	<p>第三條 教師評鑑項目採評分制，其百分比如下： 一、未兼任行政主管者：教學佔30-40%，研究佔30-40%，輔導佔15-25%，服務佔15-25%。 二、評鑑期間兼任校內一、二級行政主管一年以上者：教學佔25-35%，研究佔15-25%，輔導10-20%，服務佔35-45%。 前項第一款所訂之百分比，由教師於本辦法施行後(新進教師於</p>	<p>因母法將評分方式由各項平均加權後總分達70分，修改為各項評分分開計算均需達70分以上者始為通過，故刪除此條文。</p>

	到校後)一年內，簽請院長核定，並得於每次評鑑後一年內，簽請核定變更之；第二款所訂百分比由受評者簽請校長核定。	
<p>第三條 每學年度須受評教師應依評鑑項目以文字敘述方式自我評量及評分後，提送所屬單位主管簽核，並將自評表上傳至本校教師評鑑系統。教師評鑑自評表格式另訂之。</p>	<p>第四條 每學年度須受評教師應依評鑑表進行自評後，連同相關文件，經單位主管簽核，於當年十二月底，提送院長召集院教評會審議。評鑑表格式另訂之。</p>	<p>1.變更條號 2.新增需將自評表上傳至系統之規定。</p>
<p>第四條 本院教評會於辦理教師評鑑初評時，由院長推薦校外學者專家三至五人，經校長遴聘後，併同院教評會成員共同組成之。院教評會委員依受評教師所提各項評鑑項目之具體資料，以不記名方式就「教學」、「研究」、「輔導及服務」三項分項評分，未達七十分者，應敘明具體理由。「教學」、「研究」、「輔導及服務」三項之各項分數以參與評鑑委員之評分平均後計算之。三項分數均各達七十分(含)以上者為始為通過。</p>	<p>第五條 本院教評會於辦理教師評鑑初評時，由院長推薦校外學者專家三至五人，經校長遴聘後，併同院教評會成員共同組成之。院教評會委員依受評教師所提各項評鑑項目之具體資料，以不記名方式就教學、研究、輔導、服務等各個項目評分，未達七十分者，應敘明具體理由。教學、研究、輔導、服務各項分數以參與評鑑委員之評分平均後計算之。四項分數加權後之總分達七十分者為通過。</p>	<p>1.變更條號 2.輔導、服務由兩個項目合併為一個項目評分 3.通過標準由由四項分數加權總分達70分，修改為三項需各達70分。</p>
<p>第五條 ...</p>	<p>第六條 ...</p>	變更條號
<p>第六條 ...</p>	<p>第七條 ...</p>	變更條號
<p>第七條 ...</p>	<p>第八條 ...</p>	變更條號
<p>第八條 ...</p>	<p>第九條 ...</p>	變更條號

3.原「教師自評彙整暨委員審核分數表」廢除。

4.新訂「輔仁大學管理學院教師評鑑自評分數暨委員評核分數表」如附件二。

5.管院2019年後SA標準如下：

- 1)五年內至少發表三篇以上匿名審稿的期刊論文且其中一篇是SSCI、SCI、TSSCI等級的期刊論文。
- 2)五年內至少發表二篇SSCI、SCI、TSSCI等級的期刊論文。
- 3)五年內至少發表一篇高質量的SSCI、SCI論文。

決議：通過。

三、成立「服務設計研究中心」。(提案人：顧宜錚老師、林耀南老師、董惟鳳老師)

說明：1.隨著體驗經濟時代來臨，產品的價值已由過去的功能導向，轉換為以消費者為導向的體驗價值，因此，服務設計的重點在於探討如何從使用者的觀點去設計產品，讓使用者的體驗效用最大，以達到產品的價值極大化。目前服務設計的發展仍未成熟，擬設置中心研究如何精進服務設計的工具與方法，並且以產學合作的模式，從實務中驗證服務設計的成果，期望能帶動國內產業升級，達成創造精緻服務的目標。

2.相關資料如附件三。

決議：通過。

臨時動議

一、建議碩士在職專班可提前於四月開始上課，以減少流失率(楊君琦主任提案)。

說明：各校碩士在職專班招生競爭激烈，有的學校除早於本校放榜外，亦提早至四月份上課，雖尚無正式學籍無法收取學費，但實際上至九月份開學時未報到的人數並不多。故建議本院各碩專班可比照於放榜後提早於四月份先上部分課程(例如：整合管理或各專班專業課程)，期能減少已錄取學生的流失率，亦可讓學生減低研一上學期的學分壓力。

決議：會後與負責整合管理課程規劃的老師研商於四月份開課的可行性及了解他校的實際作法後，再行討論。

輔仁大學教師評鑑辦法

96.06.07.95 學年度第 2 學期校務會議通過
98.01.08.97 學年度第 1 學期校務會議修正通過
98.06.04.97 學年度第 2 學期校務會議修正通過
99.06.10.98 學年度第 2 學期校務會議修正通過
101.06.07.100 學年度第 2 學期校務會議修正通過
108.01.03.107 學年度第 1 學期校務會議修正通過

第一條 為提昇本校教師專業能力，增進教學、研究、輔導與服務品質，特依大學法第 21 條規定訂定「輔仁大學教師評鑑辦法」（以下簡稱本辦法）。

第二條 本校專任教師均應接受教學、研究、輔導及服務之評鑑。

前項專任教師，包含專任之一般教師、專業技術人員及研究人員。

第三條 講師及助理教授每三年須接受評鑑一次，副教授及教授每五年須接受評鑑一次。如有其他特別需求時，教師得申請提前評鑑。惟新聘教師須服務滿一年後，始得提出。

獲准留職留（停）薪、延長病假、產假、育嬰假者，當學期不計入前項評鑑期間。

女性教師因懷孕生理狀況不適或教師因重大傷病，致影響其教學研究者，得申請延長評鑑年限二年。

符合下列條件之一者，得免接受評鑑。

一、獲選為中央研究院院士者。

二、曾獲頒行政院文化獎或教育部學術獎或擔任國家講座主持人者。

三、曾任或現任本校校長，惟須任滿一任之任期。

四、擔任本校專任講座教授、榮譽講座教授或獲頒終身研究傑出獎。

五、獲聘為本校特聘教授者。

六、曾獲頒科技部(國科會)傑出研究獎。

七、擔任與本校簽約產學合作計劃主持人累積達十五年(含)以上，並累計金額達 600 萬元。

八、曾擔任相當於科技部專題研究計畫主持人十二年(含)以上，其中以本校名義執行至少三年。

九、年滿 60 歲，其任教年資滿 20 年且歷次教師評鑑皆通過之資深優良教師。

專任教師具前項一至八款規定資格者，應向所屬學系(所、中心)提出申請，經層級教評會評審通過後，免接受評鑑。

第四條 教師評鑑應綜合教學、研究、輔導及服務等予以客觀審慎之評鑑，評鑑項目如下：

一、教學評鑑項目：

- (一) 教學計畫與教材準備。
- (二) 教學評量結果。
- (三) 授課、缺調課、補課及送交成績之情形。
- (四) 教學得獎紀錄
- (五) 其他教學成果。

二、研究評鑑項目：

- (一) 已出版之著作、展演之成果、研發取得專利之成果。
- (二) 主持、共同主持、協同主持或參與執行學術研究、教學發展、產學合作或經學校同意之建教合作計畫。
- (三) 指導研究生學位論文之成果。
- (四) 其他研究成果。

三、輔導評鑑項目：

- (一) 擔任導師之情形。
- (二) 輔導學生課業之情形。
- (三) 指導或參與學生生活動之情形。
- (四) 特殊輔導個案。
- (五) 其他輔導成果。

四、服務評鑑項目：

- (一) 擔任校內行政職務、出席會議、行政配合情形等行政服務表現。
- (二) 擔任政府機關、學術機構或學術團體之重要職務、學術期刊編輯、籌辦學術會議等學術服務表現。
- (三) 策劃或協助辦理校內外學術推廣班、隊或活動等推廣服務表現。
- (四) 其他服務成果。

第五條 教師評鑑分初評及複評，院級教評會初評通過者，始得送校教評會複評，複評通過者，始為通過。

院級教評會初評不通過或校教評會複評不通過者，均為不通過。

未依規定接受評鑑者，視為評鑑不通過；所附資料不實致影響評鑑結果者，由校教評會撤銷原評鑑結果，並視為評鑑不通過。

第六條 教師評鑑之初評由院級教評會委員依受評教師所提各項評鑑項目之具體資料，以不記名方式評分。

「教學」、「研究」、「輔導及服務」三項分項評分，各以 100 分計算，各項評分分開計算均需達 70 分(含)以上者為通過。

參與教師評鑑之委員就教學、研究、輔導及服務等各個項目評分未達 70 分者，應敘明具體理由。

第七條 院級教評會，於辦理教師評鑑時，應由院長推薦校外學者專家三至五人，經校長遴聘後，併同原屬院級教評會委員共同組成之。

第八條 評鑑不通過者，自次一學年度起不得申請升等及休假研究、不予晉薪及超鐘點授課、不得在外兼課或兼職、不得借調、不得延退或擔任校內各級教評會委員及行政主管，並須於二年內進行再評鑑。

前項規定為評鑑不通過之當然效果，由人事室執行之。

院級教評會再評鑑不通過，送經校教評會確認後，或校教評會再評鑑複評不通過者，均由校教評會予以解聘或不續聘。

經再評鑑通過者，自次學年度起，解除第一項所定之各項限制。

第九條 評鑑當年度有留職留薪或留職停薪或其他重大事由無法接受評鑑者，得於進行評鑑前，檢具證明簽經所屬單位主管、院長，由校長核准後，延後評鑑。

前項延後評鑑期滿後，須於二年內，接受評鑑。

第十條 有下列各款情形之一者，參與教師評鑑之委員應自行迴避，不得執行職務：

一、參與教師評鑑之委員本人或其配偶、前配偶或與其有婚約關係者為受評鑑當事人。

二、參與教師評鑑之委員五親等內之親屬，或曾有此親屬關係者為受評鑑當事人。

三、參與教師評鑑之委員曾擔任或現為受評鑑當事人之學位論文指導老師。

四、受評鑑當事人曾擔任或現為參與教師評鑑之委員之學位論文指導老師。

第十一條 各院級教評會應於每年三月底前將評鑑結果送校教評會。

校教評會應於每年六月底前完成複評做成評鑑結果。

第十二條 各院級單位應依本辦法之規定，訂定教師評鑑施行細則，經院務會議通過，報請校教評會核備後施行。

第十三條 教師不服評鑑結果者，得依本校「教師申訴評議委員會設置及評議準則」之規定提出申訴。

第十四條 本辦法未規定者，依有關規定辦理。

第十五條 本辦法經校務會議通過，報請校長核定後公布施行。修正時亦同。

輔仁大學管理學院教師評鑑自評說明

受評教師請參考以下項目，以文字敘述方式自我評量及評分後，提送所屬單位主管簽核，並於每年公布之指定日期前上傳至本校教師評鑑系統。

一、教學評鑑項目：

- (一) 教學計畫與教材準備。
- (二) 教學評量結果。
- (三) 授課、缺調課、補課及送交成績之情形。
- (四) 教學得獎紀錄
- (五) 其他教學成果。

二、研究評鑑項目：

- (一) 已出版之著作、展演之成果、研發取得專利之成果。
- (二) 主持、共同主持、協同主持或參與執行學術研究、教學發展、產學合作或經學校同意之建教合作計畫。
- (三) 指導研究生學位論文之成果。
- (四) 其他研究成果。

三、輔導評鑑項目：

- (一) 擔任導師之情形。
- (二) 輔導學生課業之情形。
- (三) 指導或參與學生活動之情形。
- (四) 特殊輔導個案。
- (五) 其他輔導成果。

四、服務評鑑項目：

- (一) 擔任校內行政職務、出席會議、行政配合情形等行政服務表現。
- (二) 擔任政府機關、學術機構或學術團體之重要職務、學術期刊編輯、籌辦學術會議等學術服務表現。
- (三) 策劃或協助辦理校內外學術推廣班、隊或活動等推廣服務表現。
- (四) 其他服務成果。

輔仁大學管理學院教師評鑑自評分數暨委員評核分數表

受評教師自評			
項目	教學	研究	輔導及服務
自評分數 (每項各以 100 分計算， 70 分以上為通過)			
受評教師簽名： 年 月 日		單位主管簽核： 年 月 日	
審查委員評核			
項目	教學	研究	輔導及服務
委員評核分數 (每項各以 100 分計算， 70 分以上為通過)			
教學評分未達 70 分之具體理由			
研究評分未達 70 分之具體理由			
輔導及服務評分未達 70 分之具體理由			



輔仁大學

服務設計研究中心

新設申請書

申請人	單位主管	院級單位

2019年3月20日

輔仁大學研究中心 新設 調整 申請書

壹、綜合資料表

申請〈籌備〉 代表人	姓名：顧宜錚			
	職稱：教授兼學程主任		服務單位：商管學程	
	電話：02-29053978		E-mail：ycku@mail.fju.edu.tw	
聯繫人 <input type="checkbox"/> 同代表人	姓名：高曉君			
	電話：02-29052849		E-mail：bbm@mail.fju.edu.tw	
研究中心名稱	新設名稱：服務設計研究中心			
隸屬級別單位	<input type="checkbox"/> 校級 <input checked="" type="checkbox"/> 院級 管理學院			
中心功能	<input checked="" type="checkbox"/> 研究 <input type="checkbox"/> 教學 <input checked="" type="checkbox"/> 產學合作 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 其他（可複選）			
類別	商業設計、服務流程設計			
設置地點	利瑪竇大樓 LM304			
人員編制 (人數)	助理教授級	副教授級	教授級	特聘講座教授
	待聘	2	1	
	博士後研究員	助理人員	工讀生	其他
		待聘	待聘	
經費來源 與預算額	<input type="checkbox"/> 本校預算	<input type="checkbox"/> 基金 名稱：	<input checked="" type="checkbox"/> 自籌	<input type="checkbox"/> 單位/其他 來源：
設置宗旨	本中心設置的目的在於研究如何建構以人為本的服務，實踐體驗經濟的價值創造，並透過產學合作模式，推廣服務設計的理念與實作，以創造學用合一的研究環境，進而達成協助產業升級、創造精緻服務的目標。			
同質單位	<input type="checkbox"/> 無	<input checked="" type="checkbox"/> 有： <input type="checkbox"/> 校內 <input checked="" type="checkbox"/> 校外：逢甲大學 服務創新與行動設計中心		
申請繳交附件	<input checked="" type="checkbox"/> 研究中心設置辦法〈格式如附件〉 <input type="checkbox"/> 相關會議紀錄 <input type="checkbox"/> 校級(校發/校務/行政) <input type="checkbox"/> 院級(院務) <input type="checkbox"/> 學年度研究中心執行與計畫書 (下載: http://www.rdo.fju.edu.tw/content/研究中心)			

一	設置宗旨目標 *	本中心設置的目的在於研究如何建構以人為本的服務，實踐體驗經濟的價值創造，並透過產學合作模式，推廣服務設計的理念與實作，以創造學用合一的研究環境，進而達成協助產業升級、創造精緻服務的目標。
二	組織架構 *	本中心隸屬於管理學院，設置主任一人，研究人員數名，以及專任研究助理、行政助理、工讀生若干人，得依本中心實際運作狀況做調整。
三	人員編制 *	<p>中心創設初期先以現階段有開設服務設計相關課程的教授為主要人員，正式成立後再邀請有意願參與的教職員共同參加。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧宜錚 現職：企管系教授兼商管學程主任、服科學會理事 專長：服務設計、網路行銷 ● 林耀南 現職：企管系副教授兼國創學程主任 專長：創意思考、消費者心理學、產品創新 ● 董惟鳳 現職：資管系副教授、資管學會秘書長 專長：服務科學、資料探勘
四	空間規劃及運用 *	本中心預設設置的地點為利瑪竇大樓 LM304室
五	財務規劃 *	由產學合作案支應相關費用
六	研究範疇與重點 *	隨著體驗經濟時代來臨，產品的價值已由過去的功能導向，轉換為以消費者為導向的體驗價值，因此，服務設計的重點在於探討如何從使用者的觀點去設計產品，讓使用者的體驗效用最大，以達到產品的價值極大化。目前服務設計的發展仍未成熟，本中心將研究如何精進服務設計的工具與方法，並且以產學合作的模式，從實務中驗證服務設計的成果，期望能帶動國內產業升級，達成創造精緻服務的目標。
七	近、中、長程規劃*	<p>本研究中心規劃短、中、長期的目標如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 短期目標：在管理學院推廣服務設計的方法

		<p>論，透過舉辦工作坊的方式，培育服務設計種子師資。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 中期目標：配合管理學院價值人本化的使命目標，鼓勵種子教師開設服務設計相關課程，教授服務設計方法論，強化以人為本的商業設計理念。 ● 長期目標：承續學校發展「創意設計」特色方向，推動服務設計產學合作案，將管理學院的教學成果，實際應用至實務界，以達成創造學用合一的研究環境，協助產業升級、創造精緻服務的宗旨目標。
八	自我評鑑指標與方式 *	<p>本中心的評鑑指標包括下列幾項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每學期舉辦一場以上之服務設計工作坊，以推廣服務設計方法論。 2. 管理學院每學年開設五門以上之服務設計相關課程。 3. 中心成立第二年起，每學年執行一件以上之產學合作案。
九	預期績效 *	<p>本中心預期研究成果如下（每學年）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參加服務設計工作坊人數達100人以上 2. 管理學院開設 5門以上之服務設計課程 3. 產學合作案累積經費達30萬元以上
十	其他配合措施或補充資料	<p>將結合校內其他學院發展特色服務設計，例如：可結合醫學院發展醫療服務設計。</p>
十一	本研究中心相對於其他同性質研究單位之地位及競爭力	<p>本中心的成員不但具備創意思考、服務設計等專業領域知識，且分別擔任台灣服務科學學會、中華創造學會等知名學會之理事，以及資訊管理學會秘書長等重要職務，學術與實務兼具。此外，輔大管理學院為兩岸首間通過 AACSB 國際認證之管理學院，商管教育全國知名，因此，內部的人力資源與智慧資本豐富。</p>
		<p>另一方面，服務設計強調跨領域整合，而輔仁大學是具備多元發展的綜合大學，各項專才領域的</p>

		<p>師資可以在校內邀請到，而且輔大創意設計中心亦提供良好的創意設計環境，外部資源亦相當豐沛。</p> <p>綜合上述的分析，本中心成立後，預期將比校外同性質的大學附設中心更具有競爭力。</p>
十二	本研究中心之其他附屬業務	無
十三	本研究中心相關單位之協調或參與程度	本中心將與商業管理學士學位學程合作，推動產業創新活動，協助在職學生設計產業創新提案，以累積中心之實務個案。

貳、研究中心設置規劃書

一、背景與動機

近年台灣的產業發展面臨新的瓶頸，包含服務缺乏差異化、服務流程設計未做最佳化調整、缺乏國際級的精緻設計等，面臨需升級成為精緻產業的問題。企業的核心產品即提供消費者服務價值，如何設計以消費者為中心的服務，並提升顧客體驗價值是產業升級的首要課題。服務設計強調「以消費者為中心」，著重於顧客感受，訴求確實了解既有客群與潛在客群的現有與潛在需求，站在使用者的觀點，腦力激盪出創新的想法，並設計創新的概念與服務實行方式。尤其現今體驗經濟時代強調「體驗」，顧客於體驗過程中，所有接觸點的感受就顯得更加重要，若以服務設計方法加以設計所有接觸點的過程，將使服務更加符合消費者之需求，不僅能提高消費者的愉悅性，亦能增加品牌忠誠度。

服務設計強調「以消費者為中心」，著重於顧客感受，訴求確實瞭解既有客群與潛在客群的現有與潛在需求，站在使用者的觀點，腦力激盪出創新的想法，並設計創新的概念與服務實行方式。服務設計乃實踐體驗行銷的策略、方法與工具之集合。一般而言，服務設計的方法依循由外而內和由內而外的邏輯與順序。如英國的 Design Council 所提出的雙鑽石模型(Double Diamond Model)，將服務設計的流程分為四個階段：發現、定義、發展、遞送，是一個循環發散與收斂的過程。

因此本中心規劃導入體驗行銷的價值傳遞模式，依據服務設計的雙鑽石模型四階段：探索顧客需求及期望(Discover)，進一步收斂問題(Define)，從而發想解決方案(Develop)，並導入創新服務(Deliver)，進行實體產品的改善、優化顧客服務流程、增加國際化元素等，並且舉辦工作坊，訓練學校師生及企業員工，將服務設計技術移轉至實務界，協助企業持續創新與優化。

本中心設置的目的在於研究如何建構以人為本的服務，實踐體驗經濟的價值創造，並透過產學合作模式，推廣服務設計的理念與實作，以創造學用合一的研究環境，進而達成協助產業升級、創造精緻服務的目標。預期研究成果包括下列三項：一、研究如何透過服務優化設計，創造體驗行銷效益；二、研發服務精緻化，帶動國內產業升級；三、樹立典範，成為大學推動服務設計的重要據點，故中心的研發成果兼具學術與實務貢獻。

二、研究重點與發展規劃

(一)、相關研究成果或單位

服務設計方法論近年來在學術界與產業界均受到廣泛的討論與重視，例如：史丹福大學成立設計研究學院(the d. school, 簡稱為設計學院)，在校園推廣設計思考與服務設計的方法論。IDEO 公司為現今設計界的翹楚，其將設計師定義為設計思考者，不同於大多數以量化研究了解使用者的企業，IDEO 的核心理念為使用者為中心，設計目的是為解決使用者的需求及問題，更能提前找出使用者的期望，設計方式如以顧客體驗及服務流程為主的服務設計等，在此舉出 IDEO 的實際案例，說明服務設計之重要性及所能帶來的效益。

IDEO 一項知名的案例為萬怡酒店公共空間的改造，萬怡酒店過去大廳的公共空間，呈現過度正式、商務的氣息，使顧客在休息時間仍不停涉及工作，因而感到不自在且無法放鬆，最後導致顧客滿意度大幅下降。IDEO 透過以人為本的用戶調查搭配傳統市調，收斂出顧客的需求在於希望能感到自在，且有更多選擇與控制權，在繁忙的工作之餘也能為生活調劑。在此之下，IDEO 將傳統前台改造為獨立接待台，增加員工與顧客的互動；新增提供當地資訊、天氣、新聞等訊息的液晶觸控屏幕，使顧客可以自由查找並即時列印；規劃具私密性的休息區，早晚提供不同的餐點，營造舒適、自在的氣氛。最後，透過一連串的重新設計，顧客對於萬怡酒店的滿意度持續上升，並吸引更多顧客前來，同時使萬怡酒店的差異化程度提升。

再者，觀察國際型的觀光工廠之服務設計後發現，具有國際亮點的觀光工廠不僅具有產業獨特性，亦懂得如何自創品牌發展出不同風格特色的服務，例如：荷蘭阿姆斯特丹的海尼根觀光工廠充份發揮體驗行銷的特質，提供感官體驗與互動式參觀行程，而日本北海道的白色戀人巧克力觀光工廠，其優質設計的體驗工房，已是著名的體驗景點之一。根據上述案例可知，以使用者為中心的設計思考為創新服務的工具，而服務設計為落實體驗行銷的最佳工具，且相當適用於將服務視為重要價值的精緻產業，不但能有效提升顧客感受，更能作出差異化以強化其競爭力。

(二)、研發能量

隨著經濟發展與消費型態改變，體驗行銷的觀念逐漸受到重視。傳統行銷強調產品價格、功能、品質所進行的銷售行銷，著重消費結果的滿足。然而體驗行銷則強調如何營造

消費過程中藉由體驗所產生的樂趣、愉悅、感受等消費情境，強調消費過程的滿足。以下表1詳細說明傳統行銷與體驗行銷之差異。

表 1 傳統行銷與體驗行銷模式比較

行銷模式	傳統行銷	體驗行銷
行銷目標	提升產品的附加價值、創造顧客滿意度	創造更高的附加價值、建立深厚顧客關係與忠誠度
價值訴求	產品功能上的性能與效益	焦點在顧客體驗上
顧客	理性的決策者	理性與感性的消費者
市場研究	分析的、量化的、口語的、能用文字描述的	多元的、彈性的、創新的
行銷方法	強調產品價格、品質與功能的推廣	強調營造消費過程的整體

參考資料來源：黃玉琴等人，2005

不論是實體商品或是無形的服務，都是滿足消費者需求的一種「服務」，而服務設計的目標即是創新或改善服務，創造顧客體驗價值。以「體驗行銷」與「消費者中心」為出發點，對企業而言，能透過服務優化的設計，為其消費者帶來更優質的體驗過程，藉以增加顧客體驗的滿意度等。在產業方面，將創新的服務設計與產品相結合，並逐漸落實此觀念，將能使產業的服務更加精緻化，同時帶領產業升級。除此之外，在管理服務績效中，員工透服務設計的顧客洞察訓練，將具備如何發掘顧客痛點，提出解決方案與提升顧客滿意度等行動力，幫助企業改善與持續成長，包含人員、組織架構重新配置，經由對服務人員進行教育訓練，可以逐步提升人員的服務品質。

因此，本中心除了研究服務設計方法論，累積研究能量外，將會在校內推廣服務設計，透過定期舉辦工作坊與鼓勵中心成員開課的方式，培育服務設計人才（表2）。另一方面，透過產學合作的模式，協助企業研發精緻服務，增加其核心競爭力，相關培訓項目及工具如表3所示。

表 2 培育服務設計人才規劃表

雙鑽石四階段		培植人才專業技能項目
發現(Discover)	探索顧客需求	(1)訪談法; (2)觀察法
定義(Define)	定義服務問題	(1)顧客旅程地圖; (2)服務藍圖 (3)同理心地圖
發展(Develop)	發展解決方案	(1)腦力激盪法; (2)親和圖法 (3)雛形設計

遞送(Deliver)	實行解決方法	(1)甘特圖；預算規劃
-------------	--------	-------------

表 3 產學合作技術提升指標

雙鑽石四階段		服務設計能力項目
發現 (Discover)	探索顧客需求	使用觀察法洞察消費者於體驗流程中所遭遇的問題，並利用訪談法了解消費者的內心想法及期望。
定義 (Define)	定義服務問題	繪製顧客旅程地圖了解顧客的心情感受、服務接觸點與可支援的科技技術；繪製服務藍圖以呈現各服務的流程、服務等待點與失誤點；繪製同理心地圖收斂消費者的五官感受、收穫與痛點。
發展 (Develop)	發展解決方案	利用腦力激盪法、親和圖法將定義階段所收斂的問題加以發散，發想創新的解決方案，並利用雛形法做出基礎模型。
遞送 (Deliver)	實行解決方法	利用甘特圖法視覺呈現解決方案實行的排程，並標示檢查點，同時進行預算規劃與控制。

(三)、目標規劃

本研究中心規劃短、中、長期的目標如下：

- (1). 短期目標：在管理學院推廣服務設計的方法論，透過舉辦工作坊的方式，培育服務設計種子師資。
- (2). 中期目標：配合管理學院價值人本化的使命目標，鼓勵種子教師開設服務設計相關課程，教授服務設計方法論，強化以人為本的商業設計理念。
- (3). 長期目標：承續學校發展「創意設計」特色方向，推動服務設計產學合作案，將管理學院的教學成果，實際應用至實務界，以達成創造學用合一的研究環境，協助產業升級、創造精緻服務的宗旨目標。

三、預期效益

本中心的成員不但具備創意思考、服務設計等專業領域知識，且分別擔任台灣服務科學學會、中華創造學會等知名學會之理事，以及資訊管理學會秘書長等重要職務，學術與實務兼具。此外，輔大管理學院為兩岸首間通過 AACSB 國際認證之管理學院，商管教育全

國知名，因此，內部的人力資源與智慧資本豐富。另一方面，服務設計強調跨領域整合，而輔仁大學是具備多元發展的綜合大學，各項專才領域的師資可以在校內邀請到，而且輔大創意設計中心亦提供良好的創意設計環境，外部資源亦相當豐沛。

綜合上述的分析，本中心成立後，預期將比校外同性質的大學附設中心更具有競爭力。未來中心規劃舉辦下列活動：

1. 每學期舉辦一場以上之工作坊，以推廣服務設計方法論，預估參加服務設計工作坊人數達 100 人以上。
2. 管理學院每學年開設五門以上之服務設計相關課程。
3. 中心成立第二年起，每學年執行一件以上之產學合作案，每學年產學合作案累積經費達 30 萬元以上

本中心預期研究成果對於產業界與校內研發能量均有具體貢獻：

1. 對於產業界之預期貢獻

本中心將推廣體驗行銷概念及服務設計方法，經由產學合作模式，自行銷、體驗、管理三大層面著手，全方位優化企業的產品，改善顧客體驗的過程，增加顧客滿意度，進而升級為精緻產業。

2. 對於參與活動人員預期可獲之訓練

本中心將持續舉辦工作坊，教授服務設計的理論性知識，並安排實作練習，邀請校內師生及產學合作企業員工參與雙鑽石的四階段(探索、定義、發展、遞送)，協助其獲得觀察消費者、利用服務工具收斂問題點、創意發想解決方案與實際操作之能力，藉以提升參與人員對「服務設計」觀念的認知和操作，以達到推廣的目的。

四、經費來源

本中心經費規劃以產學合作案經費聘僱專案研究助理、臨時人員及相關費用。

參考文獻

王思涵，國際經濟競爭下的產業升級，遠見雜誌，2010-12-15。

黃玉琴、許國崢、林惠玲，體驗行銷與顧客價值、顧客忠誠度之相關聯性研究-以薰衣草森林餐廳為例，遠東學報，第22卷，第二期，2005，頁158-168。

蕭淑玲、張呈瑋、李昱辰，服務設計 跟著做，財團法人資訊工業策進會，2013。

錢麗娜，IDEO：用設計思考一切，以無形推進有形，商學院，2012-02-27。

服務設計研究中心設置辦法草案

- 第一條 服務設計研究中心（以下簡稱本中心）依據「輔仁大學研究中心設置辦法」設置。
- 第二條 本中心設置目的在研究如何建構以人為本的服務，實踐體驗經濟的價值創造，並透過產學合作模式，推廣服務設計的理念與實作，以創造學用合一的研究環境，進而達成協助產業升級、創造精緻服務的目標。
- 第三條 本中心設置主任一人，負責中心全盤業務，由院長遴選本院專任教師聘任之，任期二年，連選得連任。本中心亦得設置各分組召集人，由主任聘任之。
- 第四條 本中心之研究人員由本校專、兼任教師與博、碩士班研究生兼任之，並得依本中心實際運作狀況聘任約聘專任研究人員與助理。
- 第五條 本中心負責研究如何精進服務設計的工具與方法，並且以產學合作的模式，從實務中驗證服務設計的成果，並推廣服務設計方法論。
- 第六條 本中心之經費來源為外界捐贈、自營利收入、自籌款等，專款專用。
- 第七條 本中心依校訂時程提報工作報告、研究報告與發展規劃，提交研發處呈報校長，且於每學年度結束前提出新年度之計畫，呈報校長核可後執行。並依「輔仁大學研究中心評鑑辦法」辦理評鑑事宜。
- 第八條 本中心各項任務細則另訂之，其餘未盡事宜依據「輔仁大學研究中心設置辦法」辦理。
- 第九條 本辦法經院務會議通過，報請校長核定後施行，修正時亦同。