

輔仁大學服務學習課程活動成果表

計畫承辦單位：	服務學習中心		
課程名稱：	托育服務研究		
活動成果			
活動類型：	(4) 1. 講座 2. 研習會 3. 國際研習與講座 4. 工作坊 5. 成果發表會 6. 培訓課程 7. 競賽 10. 座談會 11. 其他活動：		
活動名稱：	課後托育服務的經營與服務特色		
邀請講師：	黃鼎豪	工作單位：	國立台北商業大學創意設計與經營研究所
活動目標：	針對親子館進行人物誌設定與探討，並規劃顧客旅程地圖，完成方案設計。		
活動創新度：	(4) 1. 無創新 2. 微幅創新 3. 大幅創新 4. 完全創新		
活動時間：	日期：111年5月21日	時間：9:00-16:30	活動天數：1天
活動地點：	(1) 1. 校內 2. 校外	地點：	線上工作坊
人數：	報名人數：21人	參與人數：	21人
參與人數身分：	教師：2人／職員：0人／學生：10人／校外人士：9人		
活動滿意度：	非常滿意		
活動歷程			
<p>從創意設計與經營的角度分析中壢親子館托育現況，透過人物誌的探究，與顧客旅程地圖的設計，瞭解服務對象的深層需求，最後進行需求定義、概念定義，完成最終的服務設計方案。藉由這一連串的體驗活動中，讓學生理解服務設計的方式與流程。</p>			
活動特色與成果			
<p>藉由專家講座瞭解服務設計的流程，並結合同理心與人物誌，再運用冰山理論探究目標顧客的需求與期待，最後提供學生完成服務設計方案的方法與實作。</p>			
活動照片			
			
照片 1 說明：黃鼎豪老師說明冰山理論		照片 2 說明：大合照	
填表人		授課教師	涂妙如