**《服务需求与业务架构》课程教学大纲**

一、课程基本信息

课程代码：19170214

课程名称：服务需求与业务架构

英文名称：Service Demand and Business Architecture

课程类别：专业课

学 时：64

学 分：4

适用对象：数字媒体艺术本科专业

考核方式：考查（课程设计）

先修课程：信息可视化设计、用户体验分析

二、课程简介

《服务需求与业务架构》是广东财经大学艺术与设计学院数字媒体艺术专业开设的专业基础课之一。针对修过《信息可视化设计》和《用户体验分析》等课程的数字媒体艺术本科专业学生的知识背景和能力特点，《服务需求与业务架构》课程力图在可视化设计原理和用户体验案例的基础上，运用商业画布和服务测试等工具，进一步讲授服务设计的基本理论和架构方法，结合数字经济和智能产业，启发学生获得分析和解决实际设计问题的趣好和思路，使其习得建立服务设计业务模型的基本方法。

*Service Demand and Business Architecture* is one of the professional basic courses offered by the digital media art major in the school of art and design, Guangdong University of Finance and economics. In view of the knowledge background and ability characteristics of digital media art undergraduate students who have completed the courses of *Information Visualization Design* and *User Experience Analysis*, the course of *Service Demand and Business Architecture* tries to further teach the basic theory and architecture of service design by using commercial canvas and service testing tools on the basis of visual design principles and user experience cases Methods: combined with digital economy and intelligent industry, the students were inspired to get the interest and ideas of analyzing and solving practical design problems, and made them learn the basic methods of establishing service design business model.

三、课程性质与教学目的

本课程是一门以理论指导实践、实践性较强的必修课程。当今高校开设数字媒体艺术专业是在为蓬勃发展的智能经济和服务产业培养人才，这些人才必须掌握一定的服务设计分析与构架方法，这是他们具有专业竞争力的一个重要基础。通过本课程的教学，力求使学生达到：

1. 掌握服务设计的基本概念、逻辑线索和分析方法，具有创新设计思维；

2. 能够将现实经济发展过程中有关服务设计的问题，简化和抽象为适合于智能化和数字化技术条件下的创新和优化问题；

3. 结合数字媒体艺术专业课程的“数字化、可视化”特点，适时融入新时代的家国情怀和社会责任、接班人应该有的道德规范和思想品质、大湾区高校学生需具备的科学精神和法治意识、改革开放热土的历史文化等德育元素，将社会主义核心价值观引领贯穿课程教学的始终，实现潜移默化、润物无声的育人效果。

四、教学内容及要求

**第一章 大数据和机器智能**

（一）目的与要求

变智能问题为数据问题。

（二）教学内容

1. 主要内容

大数据和机器智能之间的关系

2. 基本概念和知识点

什么是机器智能

鸟飞派：人工智能1.0

另辟蹊径：统计数据

数据创造奇迹：量变到质变

大数据的特征

3. 问题与应用（能力要求）

变智能问题为数据问题。

（三）思考与实践

什么是机器智能？

数据智能时代的特征及本专业的职业伦理与社会责任是什么？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第二章 大数据与商业**

（一）目的与要求

理解大数据和商业之间的关系

（二）教学内容

1. 主要内容

大数据和商业之间的关系

2. 基本概念和知识点

巨大的商业利好：相关性、时效性和个性化的重要性

大数据商业的共同点—尽在数据流中

把控每一个细节

重新认识穷举法—完备性带来的结果

从历史经验看大数据的作用

技术改变商业模式

加大数据缔造新产业

3. 问题与应用（能力要求）

从大数据中找规律。

（三）思考与实践

如何加大数据缔造新产业？

艺术类学生如何在抽象关系的学习中掌握知识点而成功建立学习自信？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第三章 未来的智能化产业**

（一）目的与要求

厘清未来智能化产业的发展趋势

（二）教学内容

1. 主要内容

未来的智能化产业架构

2. 基本概念和知识点

未来的农业

未来的体育

未来的制造业

未来的医疗

未来的律师业

未来的记者和编辑

1. 问题与应用（能力要求）

理解智能化产业的发展趋向。

（三）思考与实践

未来智能化产业最关键紧缺的需求是什么？

如何以科学辩证思维来看待未来智能化产业的发展？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第四章 后产品时代，用服务设计打开商业新思维**

（一）目的与要求

理解基于服务需求的业务架构设计

（二）教学内容

1. 主要内容

服务设计的学理溯源和应用现状

2. 基本概念和知识点

服务设计的起源

服务设计洞察创新

服务设计五大原则

服务设计在中国

3. 问题与应用（能力要求）

了解服务设计和商业经济之间的关系。

（三）思考与实践

服务设计如何为商业赋能？

如何在当前社会主要矛盾关系中以服务设计为民众和社会赋能？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第五章 获取用户共识**

（一）目的与要求

洞察用户，打开商业新思维

（二）教学内容

1. 主要内容

从企业角度理解用户思维

2. 基本概念和知识点

真正“以用户为中心”的关键

小数据帮你突破认知壁垒

以用户为中心是对企业管理者的底层能力要求

3. 问题与应用（能力要求）

能用“以用户为中心”的思想指导工作。

（三）思考与实践

以用户为中心的工具有哪些？

如何理解用户体验中“自由”的相对性和“规矩”的必要性？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第六章 用户需求和价值共创**

（一）目的与要求

理解用户需求和价值共创的关系

（二）教学内容

1. 主要内容

用户需求和价值共创的要点

2. 基本概念和知识点

共创助力企业平稳过渡到智能时代

用团队动力学推动共创

共创实现共识—非共识—共识的循环演进

共创的工具

3. 问题与应用（能力要求）

理解并在业务架构设计中体现价值共创。

（三）思考与实践

是什么推动商业在VUCA时代砥砺前行？

如何让服务架构中利益相关者的状态由“散漫”转变到“认真”？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第七章 用户体验和服务设计**

（一）目的与要求

理解服务需求、用户体验和业务架构设计之间的关系

（二）教学内容

1. 主要内容

服务设计的前中后台

2. 基本概念和知识点

服务设计＝前台体验＋中后台组织设计

打破割裂，赋能组织随需而动

用服务蓝图重塑业务流程和组织形式

物理空间加速组织变革

工具：由表及里

3. 问题与应用（能力要求）

服务设计由表及里的设计能力。

（三）思考与实践

基于服务需求的业务架构哪个层级最重要？

如何看待相关市场规范、行业伦理和政策法规对业务架构的影响？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

**第八章 迭代和输出**

（一）目的与要求

理解架构迭代和信息输出之间的关系

（二）教学内容

1. 主要内容

架构迭代和信息输出

2. 基本概念和知识点

迭代要趁早

原型：迭代服务设计的核心工具

服务好不好，长期评估说了算

通过迭代释放商业想象力

工具：迭代

3. 问题与应用（能力要求）

能把迭代的效果体现在信息输出中。

（三）思考与实践

怎么处理时间跨度不一的项目迭代？

自主协作和分配职能否有效促发自己的内生动力和反思能力？

（四）教学方法与手段

1. 课堂讲授

2. 多媒体教学

3. 网络辅助教学

4．课堂讨论与练习

5. 分组讨论与团队合作

五、各教学环节学时分配

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学环节**  **教学时数**  **课程内容** | **讲**  **课** | **习**  **题**  **课** | **讨**  **论**  **课** | **实验** | **实习** | **其他教学环节** | **小**  **计** |
| 第一章 | 2 | 2 | 2 |  |  | 2 | 8 |
| 第二章 | 2 | 2 | 2 |  |  | 2 | 8 |
| 第三章 | 2 | 2 | 2 |  |  | 2 | 8 |
| 第四章 | 1 | 4 | 1 |  |  | 2 | 8 |
| 第五章 | 2 | 2 | 2 |  |  | 2 | 8 |
| 第六章 | 2 | 4 |  |  |  | 2 | 8 |
| 第七章 |  | 4 | 2 |  |  | 2 | 8 |
| 第八章 |  |  | 4 |  |  | 4 | 8 |
| 合计 |  |  |  |  |  | 18 | 64 |

六、课程考核

（一）考核方式

考查（课程设计）

（二）成绩构成

平时成绩占比：40% 期末考试占比：60%

（三）成绩考核标准

1. 重视学生整个学习过程的考核，包括考勤、学习态度、互动积极性、平时作业和汇报质量等方面，原则上，总评成绩＝平时成绩×40%+期末成绩×60%；

2. 重视全方位评定学生对基础知识和基本技能的掌握程度，分析和解决具有时代特征问题的应用能力，以及科学品质的培养状况，主要在期末分值分级体现；

3. 重视课程思政和专业知识的内化效果，使学生的道德品行和专业反思能力得以提升，在平时和期末分值评价中均需体现。

七、推荐教材和教学参考资源

（一）教材

1.主讲教材

黄蔚：《服务设计驱动的革命：引发用户追随的秘密》，机械工业出版社，2019年.

2.其他教材

吴军：《智能时代：大数据与智能革命重新定义未来》，中信出版社，2016年.

（二）阅读书目

（德）宝莱恩，（挪）乐维亚，（英）里森　著，王国胜　等译：《服务设计与创新实践》，清华大学出版社，2015年.

（三）推荐期刊文章

[1] Artificial Intelligence ( ELSEVIER)

[2] IEEE Trans on Pattern Analysis and Machine Intelligence ( IEEE)

[3] Journal of Machine Learning Research ( MIT Press)

[4] ACM TRANSACTIONS ON COMPUTER-HUMAN INTERACTION

[5] COGNITIVE SYSTEMS RESEARCH

[6] DESIGN STUDIES

[7] USER MODELING AND USER ADAPTED INTERACTION

[8] INTERNATIONAL JOURNAL DESIGN

[9] 唐纳德·诺曼, 设计心理学 (2003)

[10] 李晓珊, 智慧城市：智能环保与服务创新设计 (Apr 2018)

[11] Craug M.Vogel, 创新设计：如何打造赢得用户的产品、服务与商业模式 (May 2014).

[12] [美]本·里森（Ben Reason） 拉夫朗斯·乐维亚（Lavrans Lovlie） 梅尔文·布兰德·弗吕（Melvin Brand Flu）著；黄珏苹 译, 商业服务设计新生代：优化客户体验实用指南 (May 2017)

[13] 王国胜, 服务设计与创新 (May 2015)

（四）学习网站

https://36kr.com/ 36氪；

http://www.designkit.org/methods DeisngKitMethods；

https://dribbble.com/ Dribbble；

http://www.servicedesigntools.org Service Design Tools；

https://www.nngroup.com/ Nielsen Norman Group；

https://www.flaticon.com FLATICON；

https://www.iconfinder.com ICONfinder；

http://littlebigdetails.com/ Little Big Details；

https://pttrns.com/ Pttrns；

http://html5-showcase.com/ Html5 Showcase；

http://collectui.com/ Collect UI；

http://muuuuu.org/ MUUUUU.ORG；

http://useyourinterface.com/ UYI

八、其他说明

大纲乃指导性文件，事先制定的教学大纲，难免有与飞速发展的时代、千变万化的学生状况和复杂的教学实际相脱节的地方，所以，在实际教学当中，教师和学生（在教师的引导下）在基本以教学大纲为纲的基础上，应当拥有根据实际变化相机选择先进教材、合理处置教学内容、合理选择教学方法和适当调整课时分配的教学权利。

教学大纲应根据教学实践的需要，定期修改。

大纲修订人：宋琦 修订日期：2020年12月

大纲审定人： 审定日期：