

國立東華大學教學卓越中心
109-1 三創教學課程成果報告書


計畫主持人：陳怡廷

單位：國際企業學系

目錄

壹、109-1 成果報告確認-----	p.3
貳、執行成果總報告-----	pp.4~7
參、附件-----	pp.8~10

國立東華大學-三創教學課程
109-1 執行成果報告書確認表

課程/學程名稱：服務業管理		
授課教師：陳怡廷		
服務單位：國際企業學系 / 副教授		
班級人數：52 人		
勾選	繳交項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)； Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、 期末成發展等
<input checked="" type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-20 張即可 (請將檔案另外上傳並控制在 20 MB 以內)
	以雲端連結上傳課程所有 相關照片，請掃描右側 QR CCode(用 gms 登入)。 另提供短連結如下： https://reurl.cc/4yRgQj	

三創教學課程-單一課程執行成果總報告

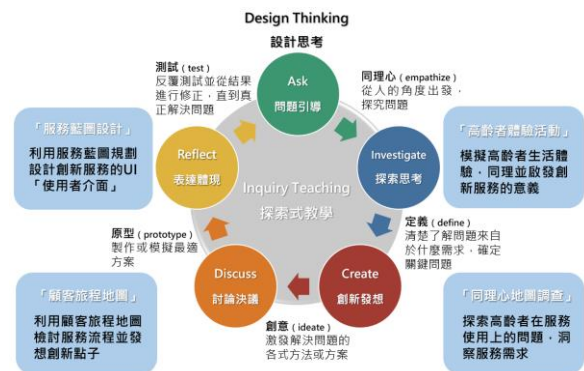
一、課程內容特色

服務業管理是一門學習和構思如何規劃設計服務流程的課程。服務業占台灣整體 GDP 產值七成，隨著國際市場競爭日趨激烈與數位商機的快速崛起，傳統服務業已面臨很多衝擊與挑戰，因此要如何調整規劃、設計與創新服務是一項重要的管理議題，也是本課程的主要教學目標。課程中學生可以學習到服務業的特性與類型、消費者的特性與需求洞察，以及創新服務的設計、開發與規劃。尤其是近幾年服務業成為帶動台灣經濟成長與創造就業的重要引擎，讓學生了解服務業在現今消費社會的定位及其重要性，明白服務業與消費者如何建立關係，從中學習如何制定服務業的行銷策略及管理方法，帶領學生從洞察顧客需求，到自行著手設計服務流程，培育創新服務的設計思考能力為本課程的主要學習任務。

二、特殊創意/活動規劃

(一) 創意規劃

結合「設計思考」與「探索式教學」模式，透過高齡者模擬實境生活體驗，了解高齡者在各式服務場景中面臨的問題或困擾，從同理心出發，探索思考高齡者的需求，且利用學生個人作業的反思心得與小組討論的集思廣義，於期中報告中發揮創意、提出構想，並在期末報告中規劃設計解決問題或滿足需求的服務內容。設計思考和探索式教學模式的各階段要點，在本課程體驗活動與報告課題的關聯如右圖所示：



(二) 教學模式

課程主要使用問題導向教學 (PBL 模式) 透過高齡者服務使用情境體驗，了解高齡者生活服務上的不便，誘發學生思考如何藉由創新服務解決問題，滿足高齡者的生活需求。課堂中藉由個人作業引導學生自我導向式研讀，增進新知，也透過課堂小組討論，增進同儕之間的交流學習，培養學生以現實問題為核心，主動學習、相互討論、腦力激盪，建立問題解決能力。

(三) 與前次申請三創課程不同之處

課前始用「Kolb 學習風格」測驗調查表讓學生填寫，認識四種學習特質，其後利用破冰遊戲協助學生們分組，了解自己與分組夥伴們的學習特質，增進組員內部的協調性，創造好的合作關係。

相較之前課程由學生自訂報告課題，本次課程因應高齡化社會的來臨，報告課題聚焦在高齡者創新服務設計。檢討過去課程的學生回饋得知，不同組別有不同的報告課題，雖然題材豐富多元，但課題目標不一致，難以相互觀摩學習修正，且進行分組評量時，因各組課題難易不同，評量難有一致性的標準。故本次各組報告皆以高齡者創新服務設計為主題，教師在同樣課題中可以更清楚了解各組學生的學習表現，適時指導並提供協助。

期末報告的學習成果評量，除了教師評分、同儕互評之外，將同樣邀請弘道老人福利基金會專員擔任專家評審，針對各組高齡者創新服務設計給予實務界的專業意見，縮短學用落差。

三、教學策略/教學方法

課程執行方式以「課堂講授」、「分組討論與作業課堂分享」、「高齡服務體驗講座」及「創新服務設計報告」為主。課程為每週三節次，每週次中前兩節以課堂講授，第三節進行小組議題討論、作業分享與討論。課堂講授內容以教科書和時事案例結合，引導學生了解服務業管理基礎理論的同時，結合時事案例更能貼近生活了解消費服務設計的意義。

課程內容分成基礎、構思、設計等三個學習目標進行：

- (1) 介紹服務業 7P，包含產品、價格、通路、推廣、服務流程、服務人員、實體環境等，讓學生了解服務設計的基礎架構原理。
- (2) 介紹服務業的消費者特性，以及如何進行調查洞察消費者的服務需求，啟發學生思考創新服務的意義，以及構思如何規劃服務內容。
- (3) 導入實際生活中的服務課題，藉由期中報告和期末報告，讓學生運用課堂知識，學習檢討並規劃設計創新服務的內容。

分組討論與個人作業配合不同週次的章節主題，引導學生從自身服務消費的經驗做連結，深化相關理論與概念的應用。為了讓學生了解創新服務的價值是為了解決社會問題，提升民眾生活福祉，因應高齡化社會的來臨，課程舉辦「高齡服務體驗講座」邀請弘道老人福利基金會進行彭祖體驗，讓學生輪流穿戴老化模擬裝備，透過角色扮演體驗高齡者在各式服務場景中的狀況。並且結合期中、期末「創新服務設計」報告課題，分組讓學生針對高齡者在各式服務場景中發生的不便或問題，構思如何創新服務，發展友善高齡者的服務設計。

四、課程/學程相關產業分析

隨著 2025 年台灣即將邁入高齡化社會的情況下，推動服務業發展的同時，也應該針對未來使用者的環境進行規劃考量。本課程為了讓同學有更多的思維挑戰，因應高齡化社會議題，在服務業管理的專業知識講授的基礎上，使用各式學習思考工具（同理心地圖、顧客旅程地圖、情境故事板等），活用在實務課題的操作。透過個人作業與小組作業，引導學生反思、觀察、交流、構思與設計的過程中，累積在專業知識之外的創新創意的思考能力。整體課程以實踐 PBL 教學模式前提規劃下，把學習設置到實際的、有意義的問題情景中，通過學生的自主探究和合作來解決問題，從而學習潛藏在問題背後的科學知識，養成解決問題的技能 and 自主學習的能力。期許藉由這門課的學習啟發，讓學生可以更了解學習的意義在於實踐。

五、整體活動執行成果效益

本課程共有 10 組有關銀髮族創新服務設計的提案企劃，如下表所列：

組別	議題	創新發想	組別	議題	創新發想
1	銀髮旅遊	實境遊戲強化服務體驗	6	銀髮時尚	銀髮造型改造工作坊
2	銀髮休閒	茶道交誼促進人際關係	7	銀髮照護	失智老人園藝治療發展
3	銀髮教育	青年與銀髮互動教育設計	8	銀髮餐飲	中西式早餐店銀髮菜色開發
4	銀髮旅遊	祖孫共遊遊程規劃設計	9	銀髮照護	銀髮生命故事書展覽設計
5	銀髮健康	花蓮銀髮運動節開發設計	10	銀髮餐飲	銀髮主廚實習與產品計畫

【質化指標】

- 運用「設計思考」於本學期大學部服務業管理課程中，提升學生發展解決問題能力思維的基礎。

- 「高齡服務體驗講座」邀請弘道老人福利基金會進行彭祖體驗，把學習設置到實際的、有意義的問題情景，深化 PBL 教學的內容。

【量化指標】

- 舉辦 2 場講座，參加人數達 56 人，加強業界與學界的互動交流，增加學生實務面的知識。
- 完成創新服務設計企劃作品 10 份。其中 2 份『110 年第一屆花蓮銀髮運動節：「銀」得健康，年「0」阻礙』（第 5 組）與『蘭陽博物館時光迴廊：宜蘭瑪利亞長期照護中心生命故事展覽』（第 9 組）獲得業者同意與支持，將啟動合作方案，實際執行企劃內容。該兩組同學預計申請本校教學卓越中心學生社群方案，藉由校內資源實際投入和貢獻校外服務學習的機會。

六、多元評量尺規

個人成績占 35%		分組成績占 65%	
出缺席	5%	3 次分組討論作業	15%
課堂提問與互動	10%	期中書面&口頭報告	25%
4 次個人作業	20%	(教師占 15%; 同儕互評占 10%)	
		期末報告書面&口頭報告	25%
		(教師占 10%; 同儕互評占 5%; 專家占 10%)	

七、學生整體意見與回饋（整體活動滿意度、文字意見回饋等）

根據期中教學評量四個面向（如下表）及學生質性回饋發現，在教師教學表現獲得學生肯定的部分是教材教案準備充足、認真給予作業報告回饋、熱情解決學生問題，另外對於課程安排彭祖體驗活動連結課題報告，也是學生喜歡這門課的理由之一。但在另一方面，學生對於課程較不滿意部分是教學策略與評量方法。

1. 教學策略方面，有欠缺考慮學生先備知識、依學生學習狀況調整課程以及學習動機的問題。教師推測由於本課程沒有考試，僅個人和分組作業、期中期末報告等生活經驗檢討和實務應用題，在教科書理論內容的學習與記憶上多為自主性閱讀。然班上購買教科書比例不到 1 成，上課抄寫筆記者更是寥寥無幾，因此在先備知識的累積和應用較為欠缺，以至於在報告課題的應用難以熟悉、得心應手。依學生調整學習狀況部分，在質性回饋上有學生反映上課內容資訊過多，難吸收。因此針對這兩點問題，在下次課程中，凸顯因應社會趨勢（如高齡化問題）的問題導向教學，收斂和聚焦在相關教材內容上，降低教材內容講授的比例，增加討論與回饋的時間，藉此強化先備知識的學習與應用，以及避免與課題無關的過多學習知識量。至於學習動機部分，因為從質性回饋內容中窺探不出與此問題有關的線索，以至於很難具體指出不能引發學生學習動機的問題所在。僅能推測依前述問題的相關性作改善，期望改善先備知識學習問題、降低過多的教材內容後，聚焦在社會趨勢的課題應用上，可以提高引起學習動機的狀況。
2. 評量方法方面，是多數學生有具體反映問題所在的教師待改進面向。學生反映的問題不是評量（評分）方法的不公或不清楚，而是作業課題要處理的問題是什麼。因為本課程學習方向有兩個面向，一是既有服務檢討、二是創新服務檢討。教師在交代課題作業時，沒有強調是要做哪一個面向，以至於學生會不太清楚。在下次課程中，具體說明以期中報告（創新服務發想）為區隔點，期中之前的所有作業皆以既有服務為檢討，期中之後則以創新服務為主。並在每次作業前再次提醒，希望改善此一問題。

教學策略方面	教材準備方面	師生互動方面	評量方法方面
M=4.0756	M=4.5704	M=4.5778	M=4.0778

八、檢討與建議

本次邀請弘道老人基金會辦理彭祖體驗，讓學生穿戴裝置實際感受銀髮族在使用各項服務的困難與不便。因此對於本學期報告課題「銀髮族創新服務設計」有更多”感同身受”的了解，讓創新服務企劃更貼近使用者需求，報告內容補強以往課程所缺乏「目標對象與創新服務連結性」的缺口。

檢討本次課程可再改進的缺口，除了上述根據教學評量的檢討之外，就是期末報告校外審查委員不是銀髮族相關服務的業師，因此在問題與引導修正的建議上欠缺”對症下藥”的遺憾。是故下學年在校外評審的邀請上，將盡可能根據課題邀請相關單位的業師進行講評，期以獲得更具體的回饋與建議。

九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

現階段尚無。

十、活動精彩剪影 (請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



彭祖體驗講座：了解銀髮需求現況&裝置穿戴說明



銀髮族長者身體機能在用餐上的模擬體驗



期末企劃提案台下準備與聆聽



學生企劃簡報提案中

彭祖體驗
PENG TZO EXPERIENCE

弘道關注 六大面向

健康老化	經濟安全	優質照顧
關注長輩在生理、心理、持續學習的議題，建構方案或服務計畫。	幫助長者維持或獲得基本生活條件的滿足。	關注全人需求，以彈性服務並運用跨域整合的模式達到優質照顧。
友善環境	自我實現	人才培育
透過教育、倡議、政策推動達社會友善高齡的觀念普及	連結或創造內外部資源，鼓勵長者可以做自己想做的事	培育服務提供者，創造優質服務。

未來銀髮趨勢的相關議題



活動紀錄表二

活動主題	業界專家期末報告審查活動
活動時間	_2020_年_12_月_26_日 _9_時_00_分 至 _13_時_00_分
活動地點	人社一管二講堂
主講人	王新元
參與人數	60 人
活動內容與預期助益	邀請業界專家擔任期末創新服務設計企劃評審。由業界實務經驗，藉由審查講評回饋讓學生了解業界觀點，提升對企劃執行性要點的學習。
活動回饋與成效	因為此活動是在期中教學評量施測之後的活動，因此較難收集到學生回饋資料。但從課後學生留下與評審互動交流的情形可以知道，學生對於業界專家的批評與指導是願意虛心學習。

活動剪影



學生企劃簡報提案中



學生台下聆聽和準備



學生專業簡報表達



校外專家評審回饋