


國立東華大學教學卓越中心
110-1 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、110-1 期末成果報告確認-----	1
貳、執行成果總報告-----	2-6
參、附件-----	7-9

**國立東華大學-三創教學課程
110-1 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：22		
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) 課程活動照片 (彭祖體 驗、期中期末報告)可掃描右側條碼	

三創課程-執行成果總報告

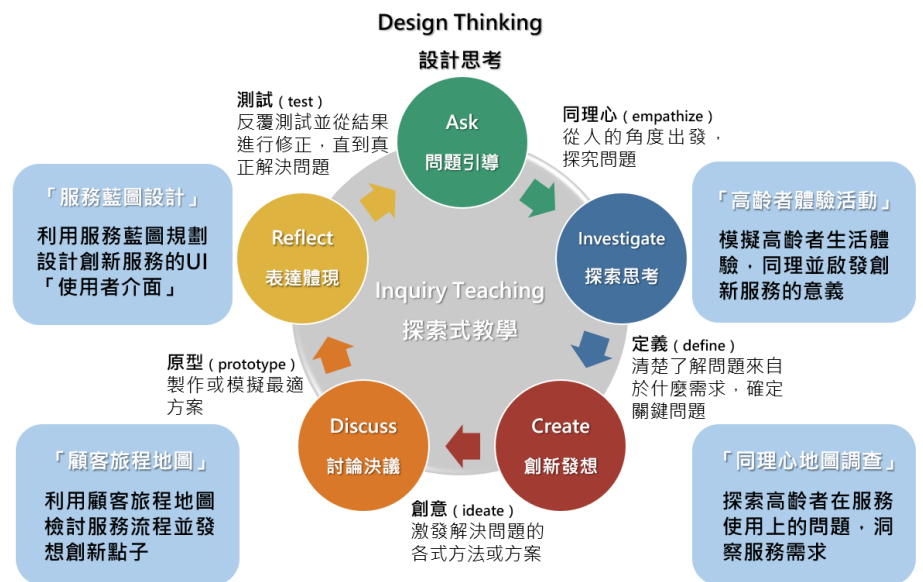
單一課程_「服務業管理」

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

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面臨的問題或困擾，從同理心出發，探索思考高齡者的需求。並且透過學生個人作業的反思心得與小組討論的集思廣義，於期中報告發揮創意、提出構想，於期末報告規劃設計解決方案，滿足高齡者需求的服務內容。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示。



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. 基礎：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. 構思：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. 設計：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。

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。

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

本課程共有以下 5 組有關銀髮族創新服務設計的提案企劃：

1. 為企業品牌「SKECHERS」發展銀髮族創新的購物體驗，讓長者了解如何配合自身生活型態選購一雙舒適的鞋款。
2. 為企業品牌「全聯」發展具社會責任的創新服務，因應獨居長者用餐需求，以「全聯幫你(妳)煮」概念規劃長者共餐活動，讓獨居長者來全聯有人陪。
3. 為企業品牌「麥當勞」發展銀髮餐食，因應健康趨勢和高齡化社會來臨，傳統速食需要開發新的市場，而提出適合銀髮族方便吃、好消化、顧健康的銀髮餐盒方案。
4. 為企業品牌「雄獅旅行社」發展銀髮青春向前行的旅遊行程，利用大學宿營營隊活動概念，設計適合銀髮族的實境遊戲+地方文化旅遊，讓長者回憶及再體驗大學青春的出遊活動。
5. 為企業品牌「7-11」發展服務偏鄉花蓮萬榮地區長者的行動便利車，提供較少超商超市的地區長者能有便利服務。

【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、有意義的問題場景，深化 PBL 教學的內容。
- 與弘道老人福利基金會進行產學合作，由「業者出題、學生解題」的模式，讓學生學以致用，縮短產學落差。

【量化指標】

- 舉辦 1 場體驗活動講座及 2 場業師指導的企劃審查提案，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 5 份。其中 1 份獲得業者讚賞與支持，未來疫情後可發展合作方案，實際執行企劃內容。

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%)	

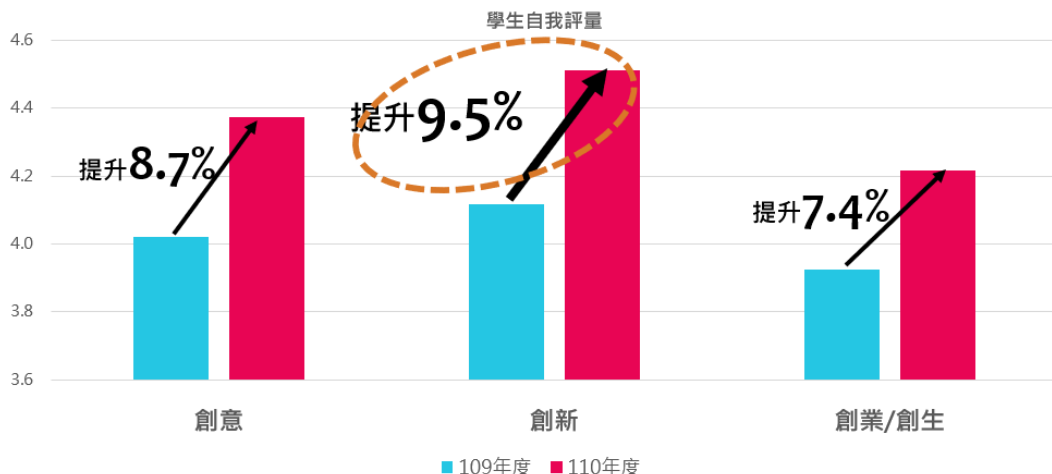
七、學生整體意見與回饋 (整體活動滿意度、文字意見回饋等)

本課程已經開設 11 年，因應社會趨勢脈動和學生就業發展方向，適度調整授課內容和方式。相較前一年度 52 人，本次課程僅有 22 人選修；檢討期中教學評量，除了教材準備方面，在教學策略、師生互動、評量方法三個項目皆比去年表現好(如下表)。從質性回饋發現，本年度因較少學生修課，教師可以因應學生問題或需求，補充其他相關專業的應用知識，如“各種分析的方法，對以後我的工作很有幫助”、“企劃書教學，讓我明確知道怎麼做一份好的企劃書”。但相對來說教材可以涉及的廣度則較有限，“老師可能可以再拿多一點企業例子舉例”。這個可能是教材準備方面表現下降的原因。未來可以再調整教材講授的內容，提供更豐富的實務案例，引導學生學習與應用。

	教學策略	教材準備	師生互動	評量方法
109 學年	M=4.0756	M=4.5704	M=4.5778	M=4.0778
110 學年	M=4.3294	M=4.5294	M=4.7647	M=4.5294
前年比	6.22%	-0.89%	4.08%	11.07%

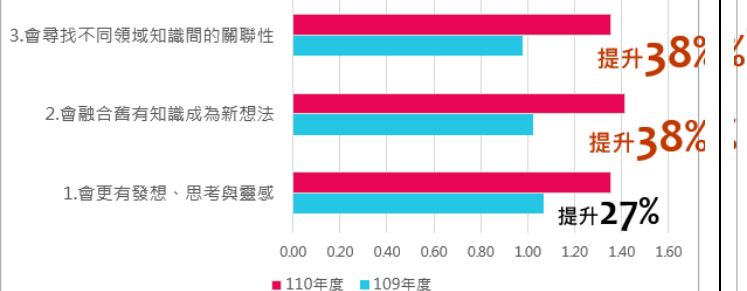
八、檢討與建議

除了上述教師教學評量之外，根據 109 學年與本學年的期中學生自我學習評量進行檢討，發現在創意、創新、創生的整體學習上，成效皆有提升(下圖)，尤其是本課程主要教學目標_創新服務設計的學習，反映在創新項目上，其學習成效表現進步更多。

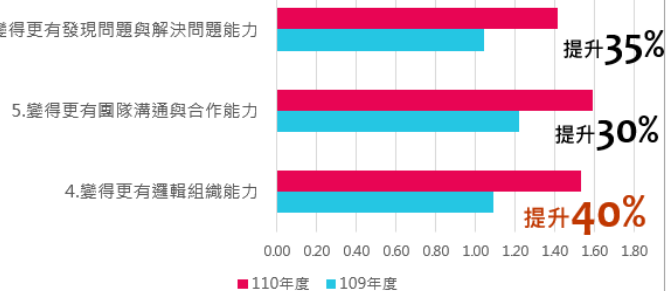


從創意、創新、創生的單項學習成效來看(下圖)，皆相較前年度佳。推測對應前述教師評量部分檢討，小班級人數可以較深入教學，容易發現學生學習狀況的好壞及問題所在，適時提供補救教學，因此在學生學習收穫較佳，在自我評量上也具有較好的成績。近年各大學考量經濟效益，鼓勵老師大班授課或限制最低修課人數的限制，然這樣作法是否不利學生學習成效呢？未來可以在相同課程、相同教學模式下，針對大小班級不同修課人數的學習成效進一步調查檢討。

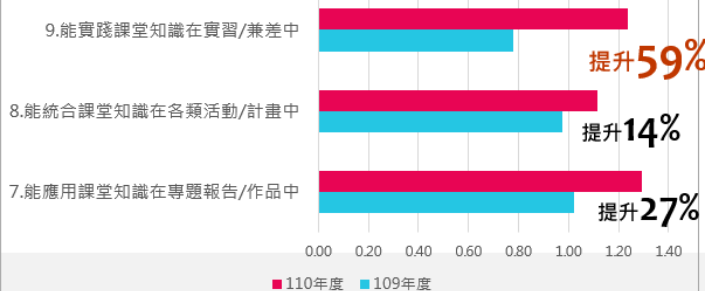
各項**創意**學習自我評量



各項**創新**學習自我評量



各項**創業/創生**學習自我評量



九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

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，穿戴裝備感受長者行動、視聽覺得狀況



體驗後大合照



學生期中創新服務發想提案簡報



麥當勞銀髮族套餐試作品

活動紀錄表一

活動主題	彭祖體驗講座與模擬活動
活動時間	_2021_年_11_月_9_日 _9_時_00_分 至 _12_時_00_分
活動地點	管理學院 A119 教室
主講人	徐昊平／陳思璇
參與人數	22 人
活動內容與預期助益	<p>共分為兩個階段：</p> <p>一是銀髮族趨勢講座，說明高齡化社會來臨的挑戰與課題，讓學生了解銀髮族與現有生活、學習課題，以及未來自身的關聯，建立體驗學習動機和思考創新服務的意義和重要性。</p> <p>二是銀髮族裝置穿戴模擬體驗，模擬銀髮族長者在五感的實際情況，並設置不同情境，如用餐、爬樓梯、銀行辦理文件等，讓學生深度感受銀髮族生活中的不便與問題，創造可同理的角度，讓學生思考可以幫助銀髮族長者改善現有服務的問題所在。</p>
活動回饋與成效	<p>除了根據學生期中教學評量的質性回饋得知，對於彭祖體驗活動給予正面肯定之外，學生在體驗後對於創新服務的執行面設計更”接地氣”。</p>

活動剪影



彭祖體驗講座_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

彭祖體驗
PENGZU 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

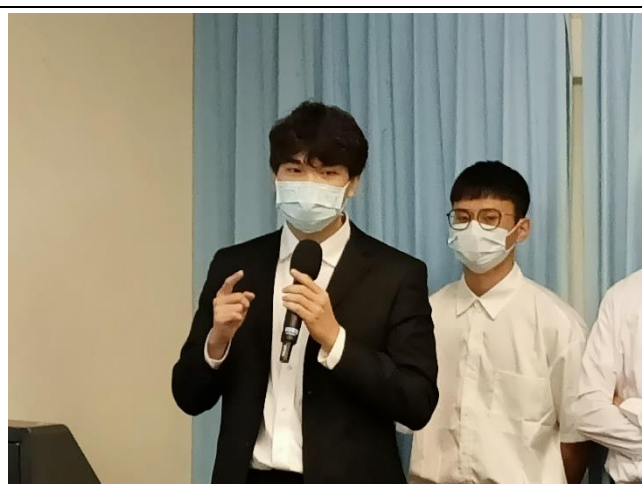


彭祖體驗包

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	_2022_年_1_月_11_日 _10_時_00_分 至 _13_時_00_分
活動地點	人社一管二講堂
主講人	葛宇馨
參與人數	22 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 Q&A



校外專家評審回饋