

國立東華大學教學卓越中心
111-1 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：活動紀錄表-----	7-8

三創教學計畫-執行成果總報告

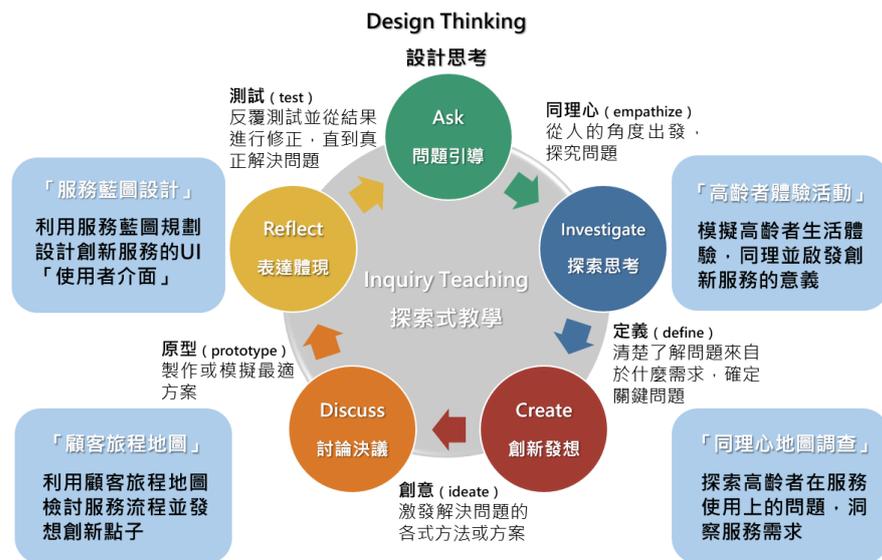
單一課程『服務業管理』

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. 針對既有智慧藥盒進行檢討，在其基礎上發展更貼心銀髮族長者智慧藥盒 2.0。
2. 發展推動銀髮族長者的健身知識與活動，讓銀髮族長者在家也能用簡易道具健身強化肌耐力，活力生活。
3. 與專為適合銀髮族長者網路食品公司發展線下跨業合作，讓科技弱勢的銀髮長者也能在線下買到兼顧營養和易咀嚼的食品。
4. 將華碩機器人 Zenbo 導入長者觀護機構，讓觀護者可使用 AI 智能提升觀護作業的效率。
5. 規劃青銀共創的市集，讓長者與年輕人共同擔任市集商品的開發者、傳授者與銷售者，彼此共學共創。

【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。
- 學生課後可參加信義公益基金會的「2023 集點子大賽」，以高齡者計畫為主體，徵選具創意巧思及影響力的構想，或發掘長者的夢想為其圓夢，探索未知的潛力開展第三人生。期能藉由活動翻轉社會大眾對老年的刻板印象，幫助銀髮族群活出老有所用的生活態度。

【量化指標】

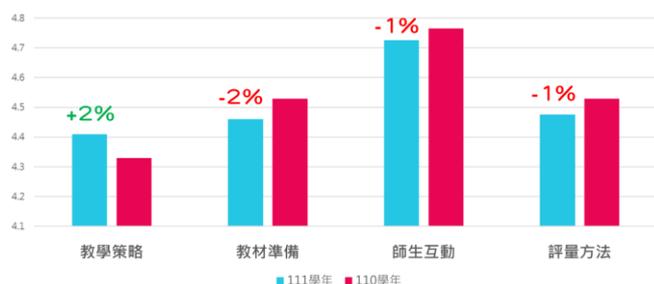
- 舉辦 1 場體驗活動講座及 2 場業師指導的企劃審查提案，加強業界與學界的互動交流，增加學生實務面的知識。
- 完成創新服務設計企劃作品 5 份。

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)

檢討 110 vs.111 期中教學評量，在教學策略、教材準備、師生互動、評量方法的兩個學期表現上，除了教學策略比去年表現好之外，其餘三個面向表現下降(左圖)。進一步檢討三個面向的詳細評量問題發現(右表)，學生主要對評量內容與方式有較多回饋建議。另外課程內容與學生程度的適切度能有待改善。綜合學生質性回饋得知，學生希望作業與報告內容方向與重點提要，也希望強化先備知識和案例講授。此為教師未來教學上可改進的地方。



項目	差距
評量內容能反映學生學習情形	-13%
課程內容與安排符合我們的程度與需求	-8%
教師清楚說明評量方式	-7%
上課內容符合教學目標	-5%
老師重視學習反應，能隨時修正教學方式	-2%
評量方式能合理反映出教學重點	-1%
老師很鼓勵我們自由發問及表達意見	3%
課程內容安排有組織、有條理	4%
作業或報告給予回饋	5%
老師願意幫助解決學習上的困難	10%

八、檢討與建議

從這次期中教學評量回饋並檢討每周授課規劃推測，110 學期主要先講授課程理論，至第七周融入實務體驗講座與應用課題。這樣方式學生在有先備知識後，再帶入課題較容易理解應用。111 學期是先實務體驗講座(第 2 周)後，再講授課程理論。這樣方式，學生較難將實務與理論進行連結，尤其是不甚熟悉的銀髮產業。因此面對這種先實作後理論的課程規劃，應多融入案例解說，讓學生了解其理論的應用邏輯。

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)



銀髮長者體驗裝備，感受長者行動狀況



體驗長者處理生活細節的困難



活動紀錄表

活動主題	彭祖體驗講座與模擬活動
活動時間	<u>2022</u> 年 <u>9</u> 月 <u>20</u> 日 <u>9</u> 時 <u>00</u> 分至 <u>12</u> 時 <u>00</u> 分
活動地點	管理學院 A115 教室
主講人	徐昊平／陳思璇
參與人數	25 人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ●活動進行方式與內容 本次課程邀請弘道老人基金會的講者來帶領同學們體驗銀髮族的日常生活，活動中會使用銀髮族穿戴模擬裝置，設置各項銀髮族常碰到的情境，包含吃飯、買東西或丟垃圾等，讓同學們親身體驗，主動了解銀髮族的不便之處。 ●講座重點與預期助益 本次的重點是讓參與課程的同學們，在設計企劃前，親身感受銀髮族的不便，而這也是同學們平常所接觸不到的，利用這次的體驗讓同學們在做企劃前更熟悉目標客群的需求，進而產生同理心，達到實質上的需求洞察。
活動回饋 與 成效	<ul style="list-style-type: none"> ●意見與回饋 同學們在活動結束後的回饋多為肢體上的行動不便，就像同學說的，成為老人那一剎那的感覺很多事情都很困難，尤其是視力和聽力，在整個的活動過程中都是看和聽不清楚，還有就是手力，要拿起筷子夾食物時覺得有點困惱，而且手指有點不靈活，很難使力。走起路來也非常的痛苦，因為人一老了就會有腰酸背痛的感覺，背後不能挺直地行走，只能彎曲身體讓自己走的舒適一點，銀髮族的困擾真的很難受。 在體驗後我們讓同學思考，如果有能力改變什麼人事時地物，讓老人變得更好，會想改變什麼？同學們也發想到很多創新的點子，例如銀髮族網路專班、銀髮族友善餐、傳送實體影像的機器等，也因為這次的體驗，提升了同學們的課堂參與度，對銀髮族議題更感興趣

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



講師帶領同學們探討銀髮族議題



穿戴手套體驗銀髮族在手腳感知上的不便



體驗銀髮族穿襯衫的不便



體驗銀髮族在使用筷子上的困難



配戴裝置感受銀髮族駝背的不適感



活動中的大合照