

國立東華大學教學卓越中心
112-1 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、112-1 期末成果報告確認-----	1
貳、執行成果總報告-----	2-6

三創教學計畫-執行成果總報告

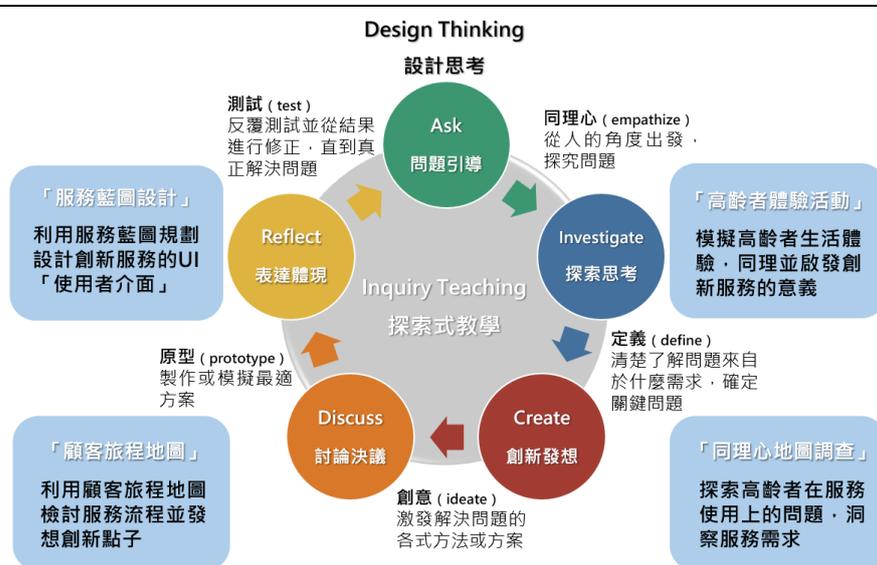
單一課程『服務業管理』

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上圖所示。

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 6 組有關銀髮族創新服務設計的提案企劃：

1. 針對花蓮銀髮族餐飲進行檢討，發展規劃由銀髮族自栽(自在)自煮(自主)的園藝共餐服務。
2. 配合慈濟大學銀髮健身俱樂部，深化發展銀髮族長者的相關健身活動，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. 以既有「銀色大門」銀髮外送服務為基礎，規劃適合壽豐鄉獨居長者的餐點外送及關懷服務設計。
4. 針對失智症長者規劃短期關懷康復的體驗回憶養生村。
5. 以既有「銀色大門」銀髮外送 APP 為基礎，以銀髮族子女為目標對象，優化和創新 APP 服務內容。
6. 以吉安鄉長者社區活動中心為合作對象，開發適合長者腦力思考與身體活動的戶外體驗遊戲，並藉由遊戲凝聚長者與社區關係。

【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 1 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 6 份。

六、多元評量尺規

個人成績占 35%		分組成績占 65%	
出缺席	5%	2 次分組討論作業	10%
課堂提問與互動	10%	期中書面&口頭報告	25%
2 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	30%
		(教師占 10%；同儕互評占 5%；專家占 15%)	

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 112 期中教學評量，從教學策略 (M=3.9786)、教材準備 (M=4.0833)、師生互動 (M=4.4196)、評量方法 (M=4.2054) 的評量成績了解，需要再調整修正的部分為教學策略，尤其是在學生「學習動機」方面，是未來課程設計上需要再思考琢磨怎麼樣提升。另外，綜合學生質性回饋得知，本學期僑生選修人數增加，對於作業安排，希望有較多準備和撰寫的時間，這一點是下學期開設課程時，可先了解選修學生背景後立即調整的部分。

八、檢討與建議

從近 3 年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。

因此 112 學期將實務體驗講座至第八周，但從期中教學評量回饋的表現來看，實務講座安排的先後，與學生學習沒有直接關聯。從學生期中教學評量回饋也很難掌握問題所在。打聽其他課程教師對大二學生(本課程主要學習者)的學習反應，大多有學習動機低下，上課反應互動性差等狀況。對此本課程教學策略要如何調整，只能以下一學年

的教學評量進行檢討，盤點 110~113 年(共四年)的期中教學評量做一次總檢討。

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)



彭祖體驗活動，了解長者身體活動狀況



彭祖體驗活動，體驗長者日常不便情境



期末企劃提案前的準備



因應高齡化社會來臨，服務課題的設定