

淡江大學 101 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務創新與設計	授課 教師	涂敏芬 TU, MIN-FEN
	SERVICE INNOVATION AND DESIGNING		
開課系級	企管進學班三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLCXE3P		
系（所）教育目標			
<p>一、開發研究潛能。</p> <p>二、培養管理專業。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、產業取向與實務訓練。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程將分成上、下兩個模組瞭解何謂服務創新、何謂服務設計。首先，第一個模組協助修課同學瞭解服務的本質，並以個案探討的方式探索生活中隨處發生的服務創新。第二個模組從「實體服務」的角度切入，從實際體驗的方式來設計符合人性的優質服務。</p>		
	<p>This course is divided into two modules to understand what is service innovation and design. The first part is to explore the emergence of service innovation from the nature of service. The second part is to design a service from the angle of physical interaction.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系(所)核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系(所)核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應其「系(所)核心能力」。單項教學目標若對應「系(所)核心能力」有多項時，則可填列多項「系(所)核心能力」。(例如：「系(所)核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列。)

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系(所)核心能力
1	從個案研討中激發學生對服務創新的認知	Facilitate students to understand what is service innovation	C2	ABFG
2	對服務進行設計與體驗	Let students experience what is service design	P3	BCDH

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	從個案研討中激發學生對服務創新的認知	講述、討論	紙筆測驗、上課表現
2	對服務進行設計與體驗	討論、實作	實作、報告

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◇ 全球視野	
◇ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◇ 品德倫理	
◆ 獨立思考	
◇ 樂活健康	
◆ 團隊合作	
◇ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/09/10~ 101/09/16	課程介紹	
2	101/09/17~ 101/09/23	服務的內涵	
3	101/09/24~ 101/09/30	服務的創新	
4	101/10/01~ 101/10/07	個案研討形式說明、期中報告形式說明	分組、購買個案
5	101/10/08~ 101/10/14	個案研討 - 華山創意文化園區	
6	101/10/15~ 101/10/21	個案研討 - 薰衣草森林之緩慢民宿	
7	101/10/22~ 101/10/28	個案研討 - 騎士堡	
8	101/10/29~ 101/11/04	期中報告	
9	101/11/05~ 101/11/11	期中報告	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試週	
11	101/11/19~ 101/11/25	期末報告形式說明	
12	101/11/26~ 101/12/02	設計思考	

13	101/12/03~ 101/12/09	課堂實作：腦力激盪	
14	101/12/10~ 101/12/16	課堂實作：行動計畫	
15	101/12/17~ 101/12/23	服務實作演練	
16	101/12/24~ 101/12/30	期末報告	
17	101/12/31~ 102/01/06	期末報告	
18	102/01/07~ 102/01/13	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.前半學期，主要讓同學能對服務創新有基本的認識，並進行三週的個案研討，從中激發學生對服務創新的認知。這三週的個案研討，個案來源是台灣管理個案中心，修課同學必須支付版權使用費，每份新台幣35元。</p> <p>2.後半學期，課程進度將進行到服務設計的部分，亦即以服務實作演練的方式進行並為本課程的期末報告。</p> <p>3.此堂課期盼形塑參與式學習的上課氛圍，因此需要你的高度參與，所以期末將會根據同學的出缺勤狀況與課堂參與度斟酌給分。</p> <p>4.本學期將抽點3-5次，抽點時請假缺席扣1分、曠課扣2分。持證明文件（醫師處方、訃聞、公文等）之病假、喪假、公假則不扣分。</p>		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	台灣管理個案中心的二個個案做為指定教材。 Kelley, T. 2008, 決定未來的十種人。台北市：大塊文化。		
參考書籍			
批改作業 篇數	篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫）		
學期成績 計算方式	<p>◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：25.0 %</p> <p>◆期末評量：35.0 %</p> <p>◆其他〈 〉： %</p>		
備 考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁〈網址：http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p>※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。</p>		