

淡江大學 104 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、熟悉專業知能。</p> <p>二、訓練實務知能。</p> <p>三、培養團隊精神。</p> <p>四、深化專業倫理。</p>			
系（所）核心能力			
<p>A. 能理解企業管理基本學理知識。</p> <p>B. 能撰寫企畫書，並善用資訊科技進行資料蒐集、分析與統整。</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。</p> <p>D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。</p> <p>F. 能運用外語增進管理專業成長。</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	建構學生對服務創新與設計的瞭解	To construct the professional knowledge	C2	A
2	從個案研討認識服務創新	To know what is service innovation from case discussion	C3	C
3	對服務進行設計與體驗	To expericnce what is service design	P3	D

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	建構學生對服務創新與設計的瞭解	講述、討論	報告、上課表現
2	從個案研討認識服務創新	講述、討論	報告、上課表現
3	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	培養認識國際社會變遷的能力，以更寬廣的視野了解全球化的發展。
◆ 資訊運用	熟悉資訊科技的發展與使用，並能收集、分析和妥適運用資訊。
◆ 洞悉未來	瞭解自我發展、社會脈動和科技發展，以期具備建構未來願景的能力。
◇ 品德倫理	了解為人處事之道，實踐同理心和關懷萬物，反省道德原則的建構並解決道德爭議的難題。
◆ 獨立思考	鼓勵主動觀察和發掘問題，並培養邏輯推理與批判的思考能力。
◇ 樂活健康	注重身心靈和環境的和諧，建立正向健康的生活型態。
◆ 團隊合作	體察人我差異和增進溝通方法，培養資源整合與互相合作共同學習解決問題的能力。
◇ 美學涵養	培養對美的事物之易感性，提升美學鑑賞、表達及創作能力。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	104/09/14~ 104/09/20	課程介紹	
2	104/09/21~ 104/09/27	服務內涵與體驗	
3	104/09/28~ 104/10/04	中秋節補假一天	
4	104/10/05~ 104/10/11	服務創新	
5	104/10/12~ 104/10/18	個案研討(一)：瞭解個案背景	
6	104/10/19~ 104/10/25	五感體驗+田野觀察技巧說明	
7	104/10/26~ 104/11/01	個案場域訪查：URS、世代文化、其他	
8	104/11/02~ 104/11/08	個案研討(二)：擺攤人生	
9	104/11/09~ 104/11/15	個案研討(三)：團圓大稻埕	
10	104/11/16~ 104/11/22	期中考試週	
11	104/11/23~ 104/11/29	期末實作形式說明	
12	104/11/30~ 104/12/06	課堂實作：腦力激盪 / 脈絡探索	

13	104/12/07~ 104/12/13	課堂實作：研究彙整分析 / 概念發想	
14	104/12/14~ 104/12/20	課堂實作：情境設計 / 服務展開	
15	104/12/21~ 104/12/27	服務實作演練	
16	104/12/28~ 105/01/03	期末報告Part 1	
17	105/01/04~ 105/01/10	期末報告Part 2	
18	105/01/11~ 105/01/17	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.本課著重團隊討論與實作，是一個高度互動的上課方式，而且期中與期末報告均是以「小組」的方式進行，因此需要你的高度參與，希望同學是在有心理準備的情況下選修此課。你的出缺勤狀況與課堂參與是學期總成績的重要指標。</p> <p>2.前半學期，主要讓同學能對服務創新有基本的認識，並進行兩個個案討論，從中激發學生對服務創新的認知，這也是期中成績的範圍。進行方式是，課前將拿到指定個案，學生必須進行課前研讀與完成課前作業，當週進行個案研討，而下週則是要完成個案田野踏查，至課堂上分享田野中的所看、所聽、所聞。</p> <p>3.在期中報告部分，修課同時必須研讀《史丹佛改造人生的創意課》此書，並完成個人從此書「學到的三件事」做為心得報告（包括紙本與口頭）。</p> <p>4.下半學期，主要是以訓練學生運用服務設計工具為核心所展開的課程安排，授課教師將以逐步引導的方式，協助修課同學以「小組」的方式，從無到有設計出一個服務，並以服務實作演練的方式進行，此為本課程的期末報告。</p> <p>5.本堂課在服務設計的發想過程中，會大量運用到文具材料，包括：海報、便利貼、麥克筆等，每組必須自行事前準備，亦可委由助教代為協助購買，每組斟酌繳交100元材料費。</p> <p>6.本學期點名方式是以「資訊小卡」的方式集點記錄。原則上依照學校規定，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	本課程有兩個教學個案，是為指定教材。 感玩團隊，2012，史丹佛改造人生的創意課。台北市：平安文化。		
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：30.0 %</p> <p>◆期末評量：30.0 %</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/CS/main.php〉業務連結「教師教學計畫表上傳下載」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>		