

淡江大學 107 學年度第 2 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 | 企管三 P | 開課 資料 | 選修 單學期 2 學分 |
| | TLCXB3P | | |
| 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>本課程為校方執行教育部大學社會責任計畫的重點課程之一，實作導向，透過產出實體物件，實踐服務創新與服務設計。因此課程將區分為三個模組：建立場域背景知識、進入設計核心流程、原型測試與成果發表。透過徹底落實「動手作，真學習」的核心教學理念，促使學生內化專業知識，培養服務人文素養。</p> | | |
| | <p>“Service Innovation and Designing” is one of the key courses for the implementation of the USR program. This course is practical oriented. In order to implementing service innovation and design, physical objects are required for students’ outputs. Therefore, the course will be divided into three modules: establishing background knowledge, conducting the design core process, testing prototype and presentation. Through implementation of the core teaching philosophy of “hands-on, true learning”, students are encouraged to internalize professional knowledge and cultivate humanistic literacy.</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 | understand the trends of service innovation | C2 | AC |
| 2 | 設計服務原型與測試 | Design and test a service prototype | P3 | CD |

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、實作、參訪 | 實作、報告、上課表現 |
| 2 | 設計服務原型與測試 | 討論、實作 | 實作、報告、上課表現 |

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 | 108/02/18~ 108/02/24 | 課程介紹 | |
| 2 | 108/02/25~ 108/03/03 | 綜論：服務創新與設計 | |
| 3 | 108/03/04~ 108/03/10 | 設計核心體驗 | |
| 4 | 108/03/11~ 108/03/17 | 體驗分享 & 團隊建立 | 個人作業一 |
| 5 | 108/03/18~ 108/03/24 | 校外教學 | |
| 6 | 108/03/25~ 108/03/31 | 小組分享：淡水，怎麼玩，最好玩！ | |
| 7 | 108/04/01~ 108/04/07 | 教學觀摩週/春假 | |
| 8 | 108/04/08~ 108/04/14 | 講座：設計核心方法 | |
| 9 | 108/04/15~ 108/04/21 | 期中報告 / 腦力激盪工作坊 | |
| 10 | 108/04/22~ 108/04/28 | 期中考試週 | |
| 11 | 108/04/29~ 108/05/05 | 服務藍圖、設計機制優化 | |
| 12 | 108/05/06~ 108/05/12 | 原型製作 | |

| | | | |
|--------------|--|-----------------------|--|
| 13 | 108/05/13~ 108/05/19 | 原型測試 / 班內測試 | |
| 14 | 108/05/20~ 108/05/26 | 校外教學 / 原型盲測 | |
| 15 | 108/05/27~ 108/06/02 | 期末成果發表準備與預演 | |
| 16 | 108/06/03~ 108/06/09 | 期末成果聯合公開發表(挪至6/1, 待定) | |
| 17 | 108/06/10~ 108/06/16 | 期末回饋與慶賀 | |
| 18 | 108/06/17~ 108/06/23 | 期末考試週 | |
| 修課應 注意事項 | <p>1.欲修課同學，務必於第一週出席聆聽整學期的實作專案要求。因為本課為實作導向，相當重視團隊討論與合作，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。</p> <p>2.本課程為校方執行教育部大學社會責任 (USR) 計畫的重點課程之一，除了授課老師之外，投入許多其他課外資源，也需要配合實際狀況，彈性配合，但原則上會按照課程大綱的規劃進行。請學生自己評估，若無彈性者，請勿選修。</p> <p>3.整學習的課程產出是與淡水相關的實體桌遊一份。透過課堂實作與小組合作，從無到有設計出實體桌遊。本課程根據服務設計方法安排課程進度與實作流程，修課同學必須依照進度完成課堂要求。</p> <p>4.整學期課程緊湊，第一階段為建立場域背景知識，第二階段進入設計流程，訓練學生運用服務設計工具，第三階段則是進入測試與成果發表。修課學生務必保持高度熱誠的投入！</p> <p>5.在桌遊製作過程中，各組請落實成員的責任分派，例如：文字、錄音、動態攝影、靜態拍照（又分工作照與劇照）、主視覺設計等，在相片部分精選30張可以說故事的照片，並將相關檔案系統性的命名與分類。</p> <p>6.學期共有兩份個人作業：第一份為場域體驗心得，第二份為期末個人反思心得。</p> <p>7.在服務設計方案執行過程中，會有大量的「老師與學生」、「學生與學生」之間的溝通，因此會採用Line群組、iClass教學平台等資訊工具協助溝通。</p> <p>8.本課程安排是一個環環相扣的設計，假若你無法保證出席，請勿選課。點名方式是以「資訊小卡」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 | 本課程所需教材，老師將視需求，隨時補充發放之。 | | |
| 參考書籍 | <p>感玩團隊，2012，史丹佛改造人生的創意課。台北市：平安文化。</p> <p>社團法人台灣服務科學學會，2015，服務科學：服務系統觀與價值共創論。新北市：前程文化。</p> | | |
| 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> | | |