

淡江大學 108 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	企管進學班四 P	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TLCXE4P		
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>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 能理解企業管理基本學理知識。(比重：40.00)</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。(比重：30.00)</p> <p>D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。(比重：30.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>2. 資訊運用。(比重：30.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：40.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：30.00)</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>		

本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應

將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。

- 一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。
- 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)
1	建構學生對服務創新與設計的瞭解	understand the trends of service innovation
2	對服務進行設計與體驗	Design a service project

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

序號	目標類型	院、系(所)核心能力	校級基本素養	教學方法	評量方式
1	認知	AC	2	講述、討論	作業、討論(含課堂、線上)
2	技能	CD	57	討論、實作、體驗	作業、討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	109/03/02~ 109/03/08	課程介紹	
2	109/03/09~ 109/03/15	創新者的DNA	
3	109/03/16~ 109/03/22	服務創新與設計思考	
4	109/03/23~ 109/03/29	服務創新與設計思考	
5	109/03/30~ 109/04/05	清明節(補假一日)	
6	109/04/06~ 109/04/12	專題任務說明 風土經濟服務體驗	
7	109/04/13~ 109/04/19	專書共讀 《風土經濟學》	
8	109/04/20~ 109/04/26	校外教學 達人導讀《風土經濟學》	旅學堂
9	109/04/27~ 109/05/03	期中考試週	
10	109/05/04~ 109/05/10	期中口頭報告 服務體驗行動規劃	
11	109/05/11~ 109/05/17	校外教學 風土經濟服務體驗	

12	109/05/18~ 109/05/24	體驗分享、顧客體驗旅程	
13	109/05/25~ 109/05/31	心得、回饋與未來	
14	109/06/01~ 109/06/07	畢業考試週	
15	109/06/08~ 109/06/14	教師彈性補充教學：服務實作結果整理	
16	109/06/15~ 109/06/21	---	
17	109/06/22~ 109/06/28	---	
18	109/06/29~ 109/07/05	---	
修課應 注意事項	<p>1.本課程的設計屬於實作導向課程，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。你的出缺勤狀況將影響個人的課堂參與，並同時影響學期平時成績。</p> <p>2.設計思考 (Design thinking) 是服務創新與設計的核心思維與方法，因此在「授人以漁」的理念下，本課程將落實「動手做，真學習」的規劃與實踐。將根據授課內容，指定個人小作業。</p> <p>3.本學期服務創新專題以「風土經濟學」為核心，有指定閱讀書籍。專題任務漸次開展，包括：專書共讀、達人導讀、行動規劃、校外教學、戰利品分享等。</p> <p>4.服務創新專題在執行過程中，將導引學生以不同方式進行分享。包括課堂上的小組即席討論、規劃書寫。最後，修課學生必須繳交服務創新專題個人報告。</p> <p>5.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>6.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		
教科書與 教材	洪震宇，2019，《風土經濟學：地方創生的21堂風土設計課》。臺北市：遠流出版。		
參考文獻	<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>比爾·柏內特、戴夫·埃文斯/著，2016，做自己的生命設計師：史丹佛最夯的生涯規劃課。台北市：大塊文化。</p>		
批改作業 篇數	2 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：https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁→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>		