

淡江大學 112 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務設計與管理	授課 教師	陳冠宏 CHEN, KUANG-HONG
	SERVICE DESIGN AND MANAGEMENT		
開課系級	教設三 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TDJXB3A		
課程與SDGs 關聯性	SDG9 產業創新與基礎設施 SDG17 夥伴關係		
系 (所) 教育目標			
<p>一、培養教育體系之創新及領導人才。</p> <p>二、培養文教產業之設計及發展人才。</p> <p>三、培養企業組織之學習及發展人才。</p> <p>四、培養創新創業之跨域及經營人才。</p>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 未來思考能力。(比重：20.00)</p> <p>B. 領導管理能力。(比重：30.00)</p> <p>C. 溝通表達能力。(比重：20.00)</p> <p>D. 學習設計能力。(比重：10.00)</p> <p>E. 社會設計能力。(比重：20.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>1. 全球視野。(比重：15.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：15.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：10.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：10.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：20.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：10.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：10.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：10.00)</p>			

課程簡介	<p>服務需要被設計是因為原本的服務還不夠好，需要被管理是期待透過指標與方法，找到持續精進服務的執行方式。</p> <p>本課程將分成上、下兩個模組，以設計思考貫穿「服務設計」與「服務管理」。首先，第一個模組協助修課同學瞭解服務的本質，並以設計思考的第一個鑽石菱形進行問題發想。第二個模組從「服務實作」的角度切入，從實際操作的方式來設計可行動的一套微型服務，演練設計思考的工具。</p>
	<p>Services need to be designed because the original service is not good enough. This course will be divided into two modules, using design thinking throughout "service design" and "service management". First of all, the first module helps students take the course to understand the nature of service and formulate problems by using the "first diamond" to design thinking. The second module starts from the perspective of "service implementation", designing an actionable set of services through practical operations, and practicing design thinking tools.</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	透過創業實戰過程與實作的教學設計，期盼提升與課人員之：洞察力、分析力、想像力、創造力、執行力，甚或找到值得投入的創新服務與商業模式。	Through the teaching design of the practical process and implementation of business starting, we hope to improve the insight, analysis, imagination, creativity, execution ability of students, and even find innovative services and business models which is worth investing in.
2	透過創業實戰過程與實作的教學設計，期盼提升與課人員之：洞察力、分析力、想像力、創造力、執行力，甚或找到值得投入的創新服務與商業模式。	Through the teaching design of the practical process and implementation of business starting, we hope to improve the insight, analysis, imagination, creativity, execution ability of students, and even find innovative services and business models which is worth investing in.

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	技能	ABDE	1357	講述、討論、發表、體驗、模擬	討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)、活動參與
2	技能	ABCDE	12345678	講述、討論、發表、模擬	討論(含課堂、線上)、實作、報告(含口頭、書面)、活動參與

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	113/02/19~ 113/02/25	課程介紹、釐清對課程的理解與期待	瞭解學生對課程的期待
2	113/02/26~ 113/03/03	認識設計思考 任務式學習專題發展說明	
3	113/03/04~ 113/03/10	發現生活中的不便	
4	113/03/11~ 113/03/17	尋標鎖定需要被設計的服務 分組與團隊建立	
5	113/03/18~ 113/03/24	設計思考動手作：服務流程展開	
6	113/03/25~ 113/03/31	設計思考動手作：服務瓶頸研究	
7	113/04/01~ 113/04/07	教學觀摩週(停課一次)	
8	113/04/08~ 113/04/14	課堂實作：創意發想	
9	113/04/15~ 113/04/21	期中考試週 課堂實作：定義需求	
10	113/04/22~ 113/04/28	期中報告：學習專題的行動計畫	
11	113/04/29~ 113/05/05	校外訪查 / 參訪台灣設計研究院	因為本門課程是在周一上午而台灣設計研究院位於信義區，因此本次校外參訪將規劃於周六或日，以調課之方式進行。
12	113/05/06~ 113/05/12	課堂講座：服務瓶頸的解決之道	
13	113/05/13~ 113/05/19	課堂講座：解決方案的效益計算	
14	113/05/20~ 113/05/26	課堂講座：解決方案的管理方式	
15	113/05/27~ 113/06/02	成果發表	
16	113/06/03~ 113/06/09	反思與回饋	
17	113/06/10~ 113/06/16	期末考試週(本學期期末考試日期為:113/6/11-113/6/17)	端午節停課
18	113/06/17~ 113/06/23	教師彈性教學週(應安排學習活動如補救教學、專題學習或者其他教學內容, 不得放假)	學期彙整分享
課程培養 關鍵能力	自主學習、社會參與、問題解決、跨領域		
跨領域課程	授課教師專業領域教學內容以外，融入其他學科或邀請非此課程領域之專家學者進行知識(教學)分享		

特色教學課程	專題/問題導向(PBL)課程 協同教學(校內多位老師、業師)課程
課程教授內容	邏輯思考
修課應注意事項	本課程會有大量的教學互動討論環節，還有創新與創業相關議題，建議選課學生是對於服務創新與讓社會變得更好，存在熱誠，如此學習過程才能樂在其中。
教科書與教材	自編教材:簡報 教材說明: 會根據上課進度，分享曾經的服務創新設計案例、創業與投資案例，讓學生有所啟發。 採用他人教材:教科書 教材說明: Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L./著，朱崇旻/譯，2021，設計思考工具箱。臺北市：寶鼎出版。 Tim Brown/著，吳莉君、陳依亭/譯，設計思考改造世界，聯經出版。
參考文獻	Tim Brown/著，吳莉君、陳依亭/譯，設計思考改造世界，聯經出版。
學期成績計算方式	◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %
備考	「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。 ※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。