

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 | 企管四 P | 開課 資料 | 以實整虛課程 選修 單學期 3學分 |
| | TLCXB4P | | |
| 課程與SDGs 關聯性 | SDG4 優質教育 SDG9 產業創新與基礎設施 SDG17 夥伴關係 | | |
| 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：30.00)</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。(比重：10.00)</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：20.00)</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。(比重：10.00)</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：10.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：30.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：5.00)</p> <p>4. 品德倫理。(比重：5.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：10.00)</p> <p>6. 樂活健康。(比重：5.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：30.00)</p> <p>8. 美學涵養。(比重：5.00)</p> | | | |

| | |
|------|--|
| 課程簡介 | 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。 |
| | 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. |

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 | AE | 1456 | 講述、討論、體驗 | 作業、討論(含課堂、線上)、實作 |
| 2 | 技能 | BCD | 2378 | 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 (採數位教學之週次，請填「線上非同步教學」) |
|----|-------------------------|---------------------|------------------------------|
| 1 | 113/02/19~ 113/02/25 | 課程介紹 | |
| 2 | 113/02/26~ 113/03/03 | 是設計？還是思考？這就是設計思考！ | 線上非同步教學 |
| 3 | 113/03/04~ 113/03/10 | 同理觀察 | |
| 4 | 113/03/11~ 113/03/17 | 定義需求 | |
| 5 | 113/03/18~ 113/03/24 | 腦力激盪 | |

| | | | |
|--------------|---|--------------------------------|---------|
| 6 | 113/03/25~ 113/03/31 | 原型速作 | |
| 7 | 113/04/01~ 113/04/07 | 教學觀摩日 | 放假一天 |
| 8 | 113/04/08~ 113/04/14 | 原型測試 | |
| 9 | 113/04/15~ 113/04/21 | 期中考試週/期中報告 | |
| 10 | 113/04/22~ 113/04/28 | 創新者的DNA | |
| 11 | 113/04/29~ 113/05/05 | Cafe Startups 桌遊教具體驗工作坊 [業師引導] | |
| 12 | 113/05/06~ 113/05/12 | 哈佛商業評論下的設計思考 | 線上非同步教學 |
| 13 | 113/05/13~ 113/05/19 | USR Startups x Case : 玩心設計行動 | 線上非同步教學 |
| 14 | 113/05/20~ 113/05/26 | 期末發表 | |
| 15 | 113/05/27~ 113/06/02 | 彈性教學週 | 永續週參與 |
| 16 | 113/06/03~ 113/06/09 | | |
| 17 | 113/06/10~ 113/06/16 | | |
| 18 | 113/06/17~ 113/06/23 | | |
| 課程培養 關鍵能力 | 自主學習、社會參與、人文關懷 | | |
| 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 | USR課程 | | |
| 課程 教授內容 | 永續議題 服務設計方法論 | | |
| | | | |

| | |
|-----------------|---|
| <p>修課應注意事項</p> | <p>1. 本課程為三學分選修課，同時為本校大學社會責任(USR)課程，由《淡水好生活：山海河賦創設計行動》計畫所支持。</p> <p>2. 本課程是「以實整虛」形式，課程上安排3週採線上非同步教學，並搭配有輔助學習的個人作業指派。</p> <p>3. 本課程在USR的課程形式下，採用任務式導向學習法的教學法，融入服務創新與設計的學理知識。以「服務再設計」為任務專題，因此「走出教室」進行實作是課堂學習與社會參與的重要環節</p> <p>4. 動腦、動手、動腳，以此與服務創新與設計的學理知識進行比較相互印證，佐以工具演練，據以銜接聯合國永續發展目標 (SDG4優質教育、SDG11永續城鄉)。</p> <p>5. 課程中安排互動、體驗與書寫，規劃在課程中有效率地完成學習的大小任務。</p> <p>6. 在課程中，以實整虛的課程形式會需要即時溝通，因此會採用Line群組、iClass學習平台、Google協作工具。</p> <p>7. 出席依照學校規定，持證明文件（醫師處方、訃聞、公文等）之喪假、公假則不扣分。</p> |
| <p>教科書與教材</p> | <p>自編教材：簡報、影片、學習單</p> |
| <p>參考文獻</p> | <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> |
| <p>學期成績計算方式</p> | <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> |
| <p>備考</p> | <p>1. 「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>2. 依「專科以上學校遠距教學實施辦法」第2條規定：「本辦法所稱遠距教學課程，指每一科目授課時數二分之一以上以遠距教學方式進行」。</p> <p>3. 依「淡江大學數位教學施行規則」第3條第2項，本校遠距教學課程須為「於本校遠距教學平台或同步視訊系統進行數位教學之課程。授課時數包含課程講授、師生互動討論、測驗及其他學習活動之時數」。</p> <p>4. 如有課程臨時異動(含遠距教學、以實整虛課程之上課時間及教室異動)，請依規定向教務處提出申請。</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> |