

(四) 行銷管理資訊系統

1. 成果資料

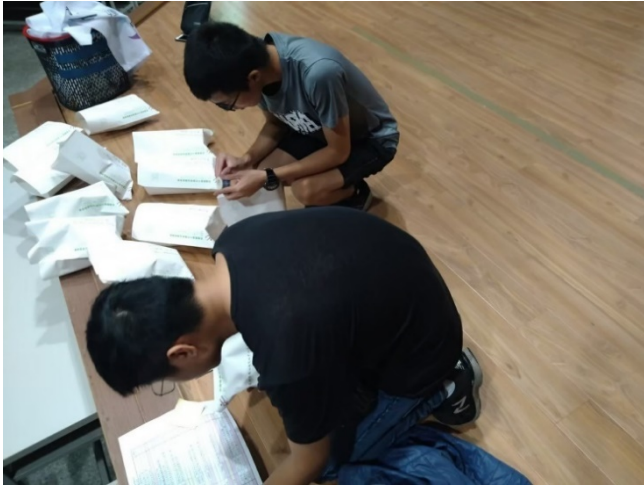
國立臺中科技大學 109 學年度內涵服務學習課程成果表

一、課程基本資訊			
課程名稱	行銷管理資訊系統	辦理期別	☐ 上學期 ☒ 下學期
開課單位	資訊管理系	課程屬性	☒ 專業課程 ☐ 通識課程
任課老師	俞錚蓉	系所/職稱	資訊管理系/助理教授
開課年級	資管三 A	必/選修	☐ 必修 ☒ 選修
學分數/時數	3 學分/3 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>53</u> 人 (含男 <u>31</u> 人、女 <u>22</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>37</u> 人 (含男 <u>24</u> 人、女 <u>13</u> 人) (因為疫情，有半數同學未去服務)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>2</u> 次 2. 個人：合計 <u>2</u> 次	服務單位如何擇定	☐ 學生 ☒ 教師 ☐ 學校安排
服務時數	每次 <u>3-6</u> 小時	服務時段	☒ 課堂 ☐ 課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之向度			
<u>15 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>20 %</u>	G6 科技與科學素養
<u>20 %</u>	G2 獨立思考與表達溝通思維	<u>0 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>15 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>0 %</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>0 %</u>	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>30 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>0 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>0 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
本課程乃有系統地探討行銷管理理論及其應用，強調重要觀念的解析，並以國內外實例與生活見聞來解釋學理的應用。藉以提升同學對行銷議題的興趣，並培養同學分析與解決行銷問題的能力。融入服務學習，讓同學親身去合作單位了解行銷、行政相關職業，以及辦公狀態，發揮團隊精神，共同合作完成被指派的任務，藉此讓同學了解邁入社會工作時應有之觀念及態度，擴展學生的關懷視野與思維廣度。			
四、課程內容			
1. 介紹行銷學相關意義、內涵與行銷相關的基本知識。 2. 介紹行銷學之形成與發展，探討行銷如何在變動之環境下如何運作與管理。 3. 使同學深入了解行銷學的運用實務及幫助同學了解行銷的重要性及其在實務上的運用。 4. 讓同學瞭解如何去進行實務行銷，以及其會對消費者的行為產生何種影響。 5. 藉由服務學習來讓同學了解合作意識增加自己視野。 6. 培養職場上應該需要有什麼樣的態度，以及需要具備的相關能力。 7. 了解自我能力，並且提升專業素養，給予同學信心建立與肯定。			
五、教學策略			
1. 講述教學：將課堂面授，課程進度分章授課，培養相關知識、正確態度，了解辦公流程及作業。 2. 期刊資料：整理相關專業期刊資料，作專案之分析與探討。 3. 影片欣賞：以行銷管理相關背景之劇情片，配合教學情節討論，加強深化學習教導。			

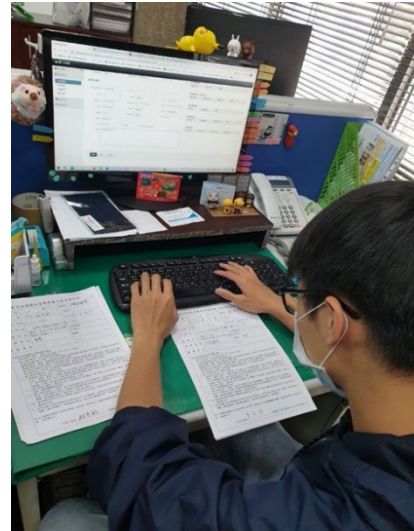
4. 服務體驗與學習：與合作機構辦理各項志工服務活動，以體驗志工服務精神之內涵。例如：透過志工實作的小小資料整理與處理，進而了解流程並且懂得效率和分配工作。		
5. 小組討論：透過小組討論及發表服務心得，提升同學對人群服務的認知，了解同學學習狀況，以及實際操作後的情況。每週上課，另安排 2 次的服務學習課程活動，共計 18 週。		
六、各階段工作及每週流程		
準備	1. 安排組員以及服務日期 2. 服務學習前事前說明	開學前：機構聯繫、簽訂協力單位合作備忘錄。 第 1 週：說明課程安排與規劃，進行同學分組，並且排定至合作單位服務時間。 第 2 週：專業養成，向同學說明校外服務學習應注意事項、態度及準備物品。
服務	1. 分組進行服務 2. 現場問題解決 3. 掌握同學服務情況	第 2 週：正式開始服務，同學依照所排組別進行校外服務學習。 第 2-10 週：小組同學於每週服務後，上傳服務學習過程照片，在服務場域中遇到情況及該如何解決等。過程中，也會與服務單位密切合作與溝通，建立互惠關係，並了解同學服務的情況。 第 11 週：因疫情，停止至機構校外服務學習。
反省	1. 撰寫心得、反思 2. 檢討自我	第 11 週：教師課堂指導與討論，讓同學反思服務學習遇到的問題，以及該如何自我提升專業能力。 第 12 週：分享及了解同學的服務學習狀況後，請同學撰寫服務學習之心得、反思。
慶賀	1. 合作單位開立服務證明	第 15 週：合作單位開立服務證明，以茲鼓勵同學表現。 第 16 週：教師持續檢討提升課程成效。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	1. 台中市團委會-救國團 2. 勞動部勞動力發展署青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地(因疫情未去服務)	
機構電話	04-2234-8291	
e-mail	tc***@cyc.tw	
機構地址	台中市北區力行路 262-1 號	
服務工作項目或內容	協助單位處理文件以及名單核對，配合服務單位準備活動事前所需的資料。	
合作模式	1. 交通及時數： 學生個別或結伴前往機構服務，服務時數每次為 3 小時，共 2 次共 6 小時。 2. 每周服務過後上傳服務照片，來了解當天工作事項。 3. 與單位了解同學學習情況。	
八、服務進行方式		
共服務二次，服務活動說明如下： 服務時間：110 年 03 月 04 日開始-110 年 05 月 20 日(因疫情後續日期暫停服務)，09:00-12:00 服務地點：台中市團委會-救國團。 執行方式：分組-處理資料、上傳當日服務照片。 活動內容：以分組的形式進行。		

九、評量方式	
1. 出席與學習態度<30%>：含平時上課與服務學習當日出席。 2. 個人心得<35%>：每位同學完成「國立臺中科技大學內涵服務學習課程期末反思問卷」及「國立臺中科技大學內涵服務學習期末反思心得」一份。 3. 成果整理<35%>：每人完成成果海報電子檔 1 份、並製作服務學習成果一份。	
十、服務效益	
1. 參與修習行銷管理資訊系統課程之同學以全班人數為主，初期效益為：接觸及了解非營利組織之行銷管理運作及實際效應與營利組織行銷管理之異同。 2. 本課程修課人數 54 人，因疫情緣故實際服務組別為 9 組，皆是即將踏出社會的新鮮人，透過服務學習活動帶領，培養學生主動積極的態度，肯定自我存在的價值，提升規劃整合的能力。 3. 透過服務學習，學習到行銷管理、資料處理、以及工作的態度，達到團隊合作與效益。	
十一、延續性規劃及具體作法	
藉由參與及接觸服務學習實地運作，累積知能，活化課堂教學內容，透過服務課程，讓同學了解未來職場面臨問題時，應如何冷靜分析，增進解決問題及應變的能力。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	某次服務過程，有位同學身體不適但還是盡責的出席到現場，以至於工作也無法委託給這位同學。針對這件事情，我認為這件事情可以給同學一個警惕，職場上因為身體不適導致工作效率降低甚至出差錯，個人是無法擔當工作延誤的責任，因為身體不適應予請假，由上司指派他人替代，這點很重要。
未來建議	希望服務場所多元化，可讓同學多接觸各種不同專業領域，也希望增加時數，工作內容也會因而有所進階，根據觀察，至兩個不同地方服務學習，但時數相較較短，合作單位較不好委任工作給同學，畢竟短時間無法清楚同學的能力。
十三、教師經驗分享	
實習服務課程為同學所喜愛，學習效果遠較課堂上教學更為明顯，並可藉參與過程中發掘同學個人對職業的興趣及認知，任課老師本著對教學的熱愛與責任，引導同學融入學習或可獲致珍貴的學習效果。	





準備活動前所需的相關



文件處理・同學親身去合作單位了解行銷及行政



資料確認、分類



個資資料處理



了解流程並且懂得效率和分配工作



發揮團隊精神・共同合作完成被指派的任務

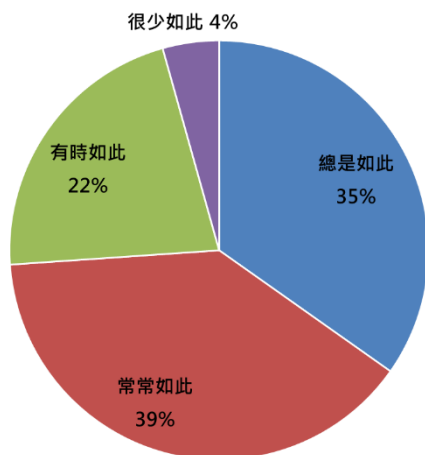
2. 反思心得

國立臺中科技大學 109 學年度第 2 學期內涵服務學習課程反思心得

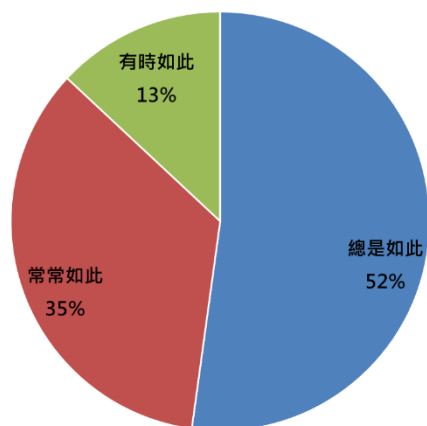
課程名稱	行銷管理資訊系統	服務地點	救國團		
系級	資管三 A	學號	1310931000	姓名	吳 O 頡
【What】服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？) 這次在救國團，幫忙將志工的資料建檔，在建檔過程中，看到很多高齡志工，蠻佩服他們的精神，只要自己還可以就盡力地為社會多做一些事；此外，我們還有協助將一些文件碎掉，和整理名牌的掛條，在這之中看到多樣性的文件，覺得救國團原來有這麼多事要做，也體悟到一件事情就可延伸出很多細節需要注意。					
【So What】服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫) 遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？ 在服務學習期間，由於文件較多，我與同時間一起服務學習的夥伴們，為了想加快速度，得以消化大量需要碎掉的文件，我們就將過多紙張一起碎，導致碎紙機過熱卡紙，由這次經驗我們學到欲速則不達，凡事需要再穩重些，因而再做其他的整理掛條時，採取有效率的收納，我們將 10 條名牌掛線綁成一捆，這樣下次再清點時或是發放上也會比較方便。總結在這之中，我們學習到處理事情的方法，找到快速且不費力的解決問題方法。 就跟課堂上所學一樣，在行銷的過程中，由策畫到實際推出都是需要慢慢想的，每一件事情都是環環相扣的，有想法是非常好的，但也是要針對事情去做應變。					
【Now What】服務學習期間，發覺自己有什麼改變？(對自我、社會、人事物的看法) 在服務學習時間，我學到用不同的方式去處理事情，凡事不要操之過急，有規劃性的處理好事情，才是我們要學習的，希望以後的自己能銘記這點，找到好的處理方式，去處理每件事情。					

3. 問卷統計分析圖

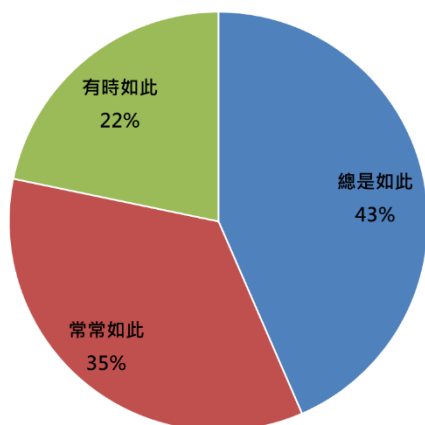
一、啟發對服務的興趣與熱忱



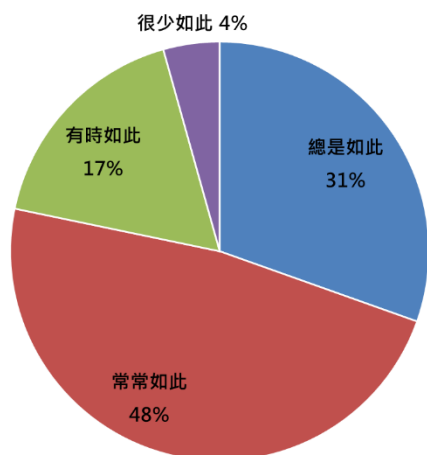
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



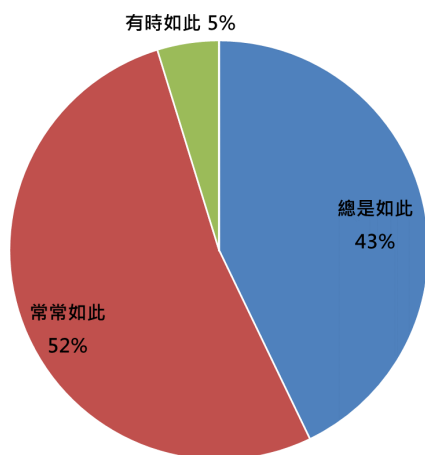
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



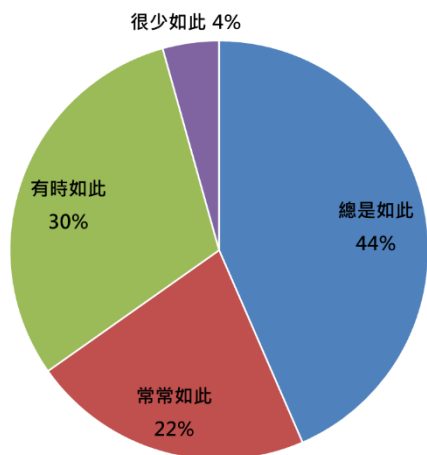
四、覺得自己是有價值的人



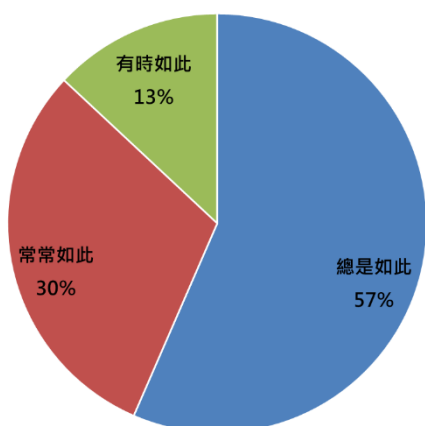
五、有耐心的傾聽別人



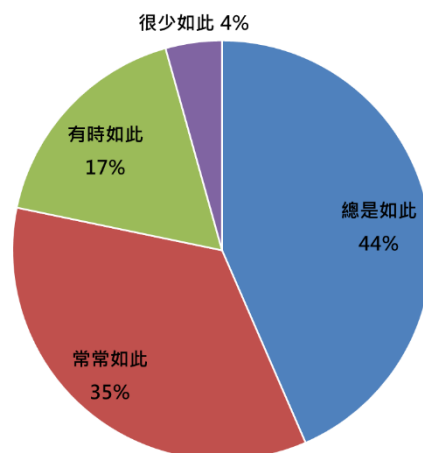
六、樂於與不相識之人互動



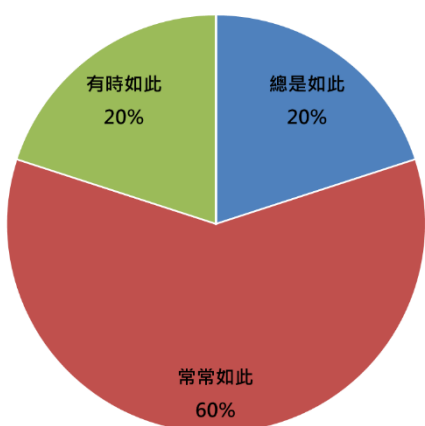
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



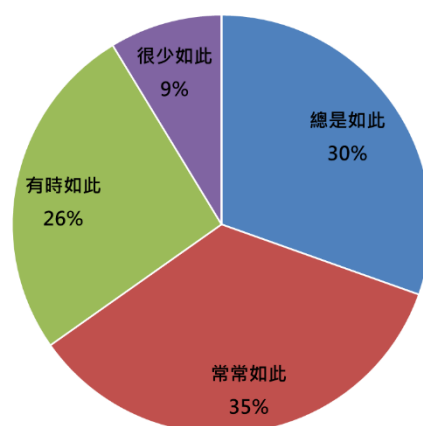
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



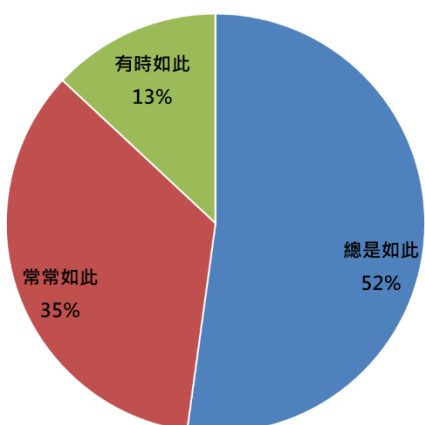
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



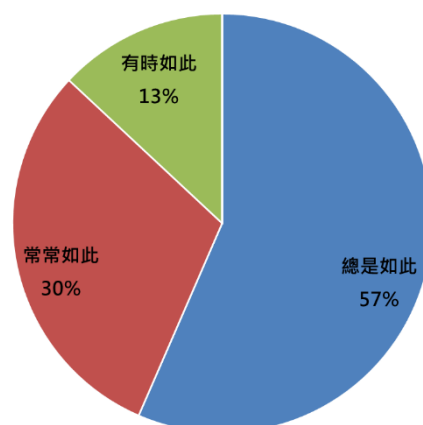
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



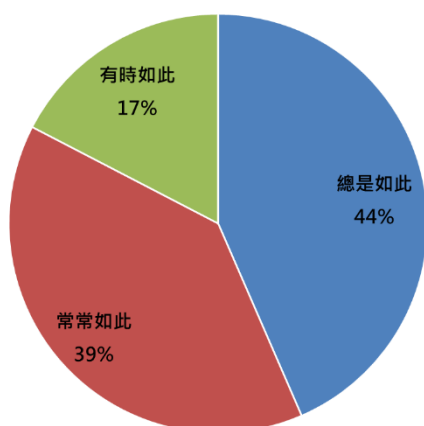
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



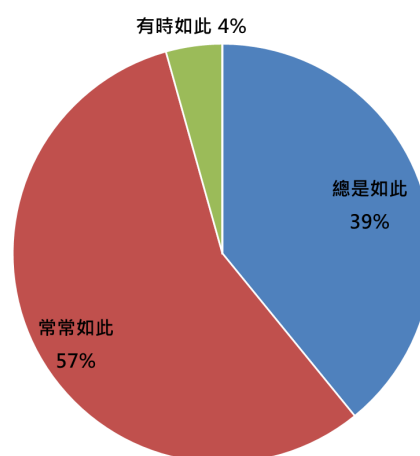
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



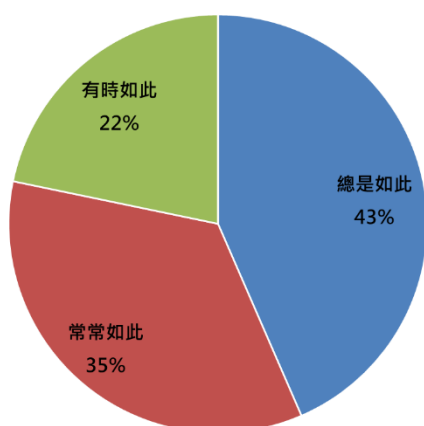
十三、能從不同之角度思考問題



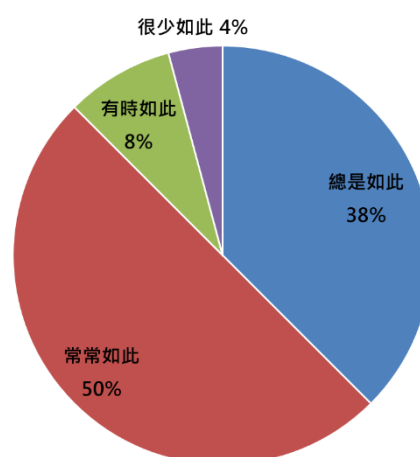
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

國立臺中科技大學「服務與學習」課程合作單位調查問卷

各位親愛合作夥伴您好：

感謝貴單位配合本校「服務與學習」課程，提供一個服務場域讓學生學習，本課程是結合「服務」與「學習」的一種教學法，臺中科技大學為了使服務學習在本校深化紮根，希望透過此問卷調查讓我們了解同學在修課服務過程中有那些需要再努力加強，以作為未來本校服務學習課程改善之重要參考，進而可提升學生服務學習態度。您的意見對本校服務與學習課程未來推展相當重要，煩請費神填答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

服務學習輔導組 敬上

問卷調查的回答將使本課程規劃更完美。若您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，在「非常同意」的方格中打「✓」，若是大部分符合，在「同意」的方格中打「✓」，依次類推。

	非常同意	同意	沒意見	同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	☒	☐	☐	☐	☐
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	☒	☐	☐	☐	☐
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
5. 您認為本校服務同學同理心思考問題並能獨立地處理突發狀況。	☐	☒	☐	☐	☐
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	☒	☐	☐	☐	☐
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	☒	☐	☐	☐	☐
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	☒	☐	☐	☐	☐
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	☒	☐	☐	☐	☐
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	☒	☐	☐	☐	☐
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	☒	☐	☐	☐	☐
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	☒	☐	☐	☐	☐
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	☐	☐	☐	☐	☒
15. 您認為本校服務的同學能服從他人之領導並持正向態度全力配合。	☒	☐	☐	☐	☐
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	☒	☐	☐	☐	☐
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	☒	☐	☐	☐	☐
18. 您認為本校所提供相關專業知識的服務對機構是有幫助的。	☐	☒	☐	☐	☐
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	☒	☐	☐	☐	☐
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	☒	☐	☐	☐	☐

109學年第二學期

行銷管理資訊系統

- 內涵服務學習課程 -

課程計畫與說明：

本課程乃有系統地探討行銷管理理論及其應用，融入服務學習，讓同學親身去合作單位了解行銷、行政相關職業，以及辦公狀態，發揮團隊精神，共同合作完成被指派的任務，藉此讓同學了解邁入社會工作時應有之觀念及態度，擴展學生的關懷視野與思維廣度。也期藉由服務學習來讓同學了解自己未來在職場上應該需要有什麼樣的態度，以及需要具備的相關能力，充分了解自我實力，以提升專業素養及職涯軟實力，並給予同學信心建立上肯定。

授課教師：

資訊管理系-俞錚蓉助理教授

海報設計：

資訊管理系-龔湘慈同學



開學前：機構聯繫、簽訂協力單位合作備忘錄。

第1週：說明課程安排與規劃，進行同學分組，並且排定至合作單位服務時間。

第2週：專業養成，向同學說明校外服務學習應注意事項、態度及準備物品。

第15週：合作單位開立服務證明，以茲鼓勵同學表現。

第16週：教師持續檢討提升課程成效。

準備

服務

反省

慶賀

第2週：正式開始服務，同學依照所排組別進行校外服務學習。

第2-10週：小組同學於每週服務後，上傳服務學習過程照片，在服務場域中遇到情況及該如何解決等。過程中，也會與服務單位密切合作與溝通，建立互惠關係，並了解同學服務的情況。

第11週：因疫情，停止至機構校外服務學習。

第11週：教師課堂指導與討論，讓同學反思服務學習遇到的問題，以及該如何自我提升專業能力。
第12週：分享及了解同學的服務學習狀況後請同學撰寫服務學習之心得、反思。



國立中央大學
NATIONAL CENTRAL UNIVERSITY
OF NORTHERN TAIWAN

執行成果



了解行銷自己活動流程/體驗



資料確認、分類，且維護公司機密資料進行銷毀



執行成果與結論:

這次到-救國團進行服務學習讓我覺得特別有收穫感，就跟課堂上所學一樣，在行銷的過程策畫到實際推出都是需要慢慢想的，每一件事情都是環環相扣的，有想法是非常好的，但也是要針對事情去做應變。

反思心得

經歷過這次服務學習，讓我覺得特別有意義，這次處理的文件流程相較以往都比較複雜，我們這次去服務學習時，也剛好碰上服務單位正在擬定活動行銷作業及流程，他們人都非常好，讓我們一起參與且設計活動；在參與的過程中，我們了解到單位的行銷，不僅僅像老師教導的那般簡單，實際上要想的現實層面更多，這也讓我覺得非常有挑戰性，我也很感謝老師上課時教導我們基本行銷觀念，以至於我在討論規畫時，不會有聽不懂的問題！

