

(十) 美容產業行銷與管理

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	美容產業行銷與管理	辦理期別	☐ 上學期 ☒ 下學期
開課單位	美容系	課程屬性	☒ 專業課程 ☐ 通識課程
任課老師	黃宜純	系所/職稱	美容系/教授
開課年級	三年級	必/選修	☒ 必修 ☐ 選修
學分數/時數	2 學分/2 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>42</u> 人 (含男 <u>2</u> 人、女 <u>40</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>42</u> 人 (含男 <u>2</u> 人、女 <u>40</u> 人)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>1</u> 次 2. 個人：合計 <u>1</u> 次	服務單位如何擇定	☐ 學生 ☒ 教師 ☐ 學校安排
服務時數	每人 <u>2</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>10 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>10 %</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>20 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>10 %</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>10 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>10 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>10 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
透過現有產業行銷經營模式，以長照社區據點進行實務展現，鼓勵學生設計實務體驗練習，帶領長者遊玩認知輔具與益智桌遊並為他們染髮、保健按摩，增加學生與高齡消費者互動經驗，藉由實務練習技術，將所學專業與健康產業連結，進而熟悉未來美容產業行銷模式。			
四、課程內容			
內涵服務學習預定第 10 週前往，課堂中預先將學生分為兩組，各組選一位小組長負責與內涵服務助理工讀聯繫，這兩組分別為染髮組及保健按摩桌遊組。服務前兩週跟合作單位聯繫確認，將長輩們依喜好選擇分成兩組讓學生服務。活動開始先讓長輩們活化腦筋一下，學生引導他們玩疊疊樂桌遊約半小時；染髮組於另一區場地開始進行染髮服務。除了讓長輩練習眼手協調、強化認知功能，也讓學生增進帶桌遊活動設計以及於課堂外展現美髮部分的專業技術。			
五、教學策略			
結合美業實務服務加上引導長輩們桌遊，透過 PDCA 理論來進行策略，先由老師帶領學生學習桌遊的玩法、以及指導與樂齡族溝通之技巧，接著讓學生實際體驗玩法；內涵服務時先經由按摩拉近與樂齡族的距離，再結合學生所學美髮技能來服務長輩，過程中學習溝通、並藉此觀察長輩所需；回到課堂中再進行活動回顧和反思，討論未來於健康美容樂齡產業行銷方式的可能性，分享樂齡服務的理念及行銷樂齡市場趨勢。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	1. 課程安排與規劃 2. 服務機構協調聯繫 3. 簽訂合作備忘錄 4. 內涵服務行前說明會 5. 服務內容說明	第 2 週：依據美容產業行銷與管理課程規劃，聯繫欲合作的服務機構(輔順仁愛之家)，共同討論本學期服務計畫。關於合作備忘錄，因疫情關係目前不方便補簽，下學期若參加服務，會事先處理完畢。 第 3-4 週：課堂中向學生說明服務學習內容、簡介合作的服務機構及對象，宣布預定 4/6 於課堂中內涵服務行前說明及練習或臨時動議。
服務	1. 進行分組 2. 組長分派 3. 行前練習及準備	第 6-7 週：預先將同學分成染髮組及按摩桌遊組，並選派兩位小組長作為兩組的聯繫人，分組後老師說明預計前往服務的時間和注意事項。 第 8 週：服務學習行前說明，分組練習服務的內容及再次討論注意事項。兩位小組長負責保管教學助理準備好的點心，於 4/27 服務學習日當天分享給長輩；並於服務前一天提醒同學自行攜帶的物品。 第 10 週：4/27 前往台中市北區輔順仁愛之家統一於門口集合發放學生名牌，進行內涵服務。
反省	1. 問卷回饋調查 2. 反思心得撰寫及分享 3. 檢討改進空間	第 11 週：引導學生思考在整個服務過程中的心情及感想獲得，填寫「內涵服務學習課程期末反思問卷」及服務學習心得，檢討改進的空間及方法，提升下學期內涵服務學習品質。
慶賀	1. 成果討論 2. 心得回饋	第 11 週：學生們分享服務學習時與樂齡銀髮族互動的感想及任何服務當中讓自己特別有所體認、成長的事。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	輔順仁愛之家/社工、主任	
機構電話	04-22030602	
e-mail	fulls***@hotmail.com	
機構地址	台中市北區德化街 362 號	
服務工作項目 或內容	帶領為長輩進行染髮、保健按摩；桌遊活動，強化手眼協調能力	
合作模式	學生預先分成兩組，並於第十周的課餘時間由老師帶領前往日間長照據點，進行桌遊及美業服務活動；機構距離學校路程約 15 分鐘，服務時數為 2 小時。亦會替內涵服務學習學生提前購買內涵服務當天的保險。	
八、服務進行方式		
此次活動持續因應防疫措施配合機構，將學生分為兩組(1.染髮、2.保健按摩及桌遊)前往機構單位服務，預先調查需要染剪髮服務的人數及樂齡桌遊人數，規劃利用課餘空堂時間前往，本活動之桌遊使用純原木臺灣方塊桌遊進行，讓長者透過各組設計的創新玩法來學習手眼協調能力、增進社交參與能力。		
九、評量方式		
分組分享、學生撰寫心得及反思。		
十、服務效益		
本課程修課人數為 42 人，透過與近 20 位長輩面對面的服務及交流，讓學生從服務樂齡銀髮族、帶領桌遊中了解高齡者的生理及心理需求，並學習有耐心及愛心與長輩互動，未來結合創新行銷思維的方式和技巧。		

十一、延續性規劃及具體作法	
本次活動之服務項目、選定合作機構和服務反思報告，由授課老師擬定並負責督導執行，本次服務對於染髮後的長輩很滿意並增加了外表的自信心，按摩桌遊組的長輩也面帶笑容紛紛詢問下次來訪時間。活動結束後於課堂中，引導學生進行反思檢討及心得回饋，作為之後內涵服務學習的參考，並期許下學期能持續規劃活動。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	1. 本次服務學習按學生意願及專長規劃分為染髮組及保健按摩桌遊組，突遇上中部限水措施，合作單位表示預計染髮者會減少，臨時調派幾位染髮組改為保健按摩桌遊組，兩組的長輩反應皆很開心熱絡。 2. 這次除了遇到台中限水，本次內涵服務時間剛好是幾位長輩必須外出復健的時段，所以沒有參加到我們的活動；關於這點跟社工研議解決辦法，下次若有機會前往，事前調查好長輩們的作息時間並請合作單位預先告知長輩們我們的內涵服務學習時間。
未來建議	1. 這次由教學助理發事先製作好的學生名牌，讓學生們預先統一於門口集合貼上名牌，提高服務時識別度，下次可以沿用此方式。 2. 合作單位的社工也發現這次同學服務以組為單位，創意設計各種適合長輩的活動，未侷限大家一起做同一個活動，歡笑聲反而變多了。這種讓長輩輕鬆走入團體活動室再依長者興趣、活動力來安排小組的模式，下次亦可沿用。 3. 這次小禮品數量稍多了些，現場也分給服務同學一起分享，長輩跟學生一起開心享受點心，呈現另一番歡樂氛圍，下次可以安排茶會形式，讓長者與學生混齡分組來娛樂競技。
十三、教師經驗分享	
這次透過事前安排學生課堂上籌備各組創意設計桌遊玩法與帶領技巧，並以美髮服務與精油按摩分兩組進行，實際服務時，學生因為有上學期經驗，害羞狀況大幅度改善，很快就跟長輩打這一片。而且各組都端出絕活來陪伴高齡者玩遊戲；藉由互動與觀察，幫助學生更了解高齡美麗產業可能有的需求與樣態。學生關心長者的行為也深受機構內長輩的肯定，應該說本次活動在未限制三級防疫措施前成功舉行，是一場頗成功的內涵服務學習，有助提升學生專業素養的蘊涵。	





染髮前的準備並跟奶奶說明流程，並做好染前防護措施



染髮前仔細地做頭皮隔離



兩位奶奶一邊享受按摩服務一邊聽同學說明遊戲



同學細心又有耐心地講解，
奶奶們也非常專注在聽益智桌遊要如何進行



桌遊組的大家都是戰況激烈又熱絡喔



本次內涵服務學系盛況，爺爺奶奶們都很開心

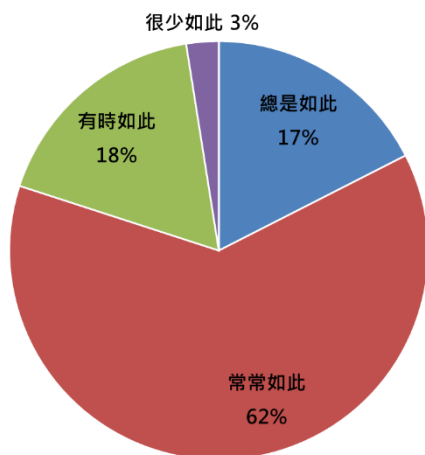
2. 反思心得

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

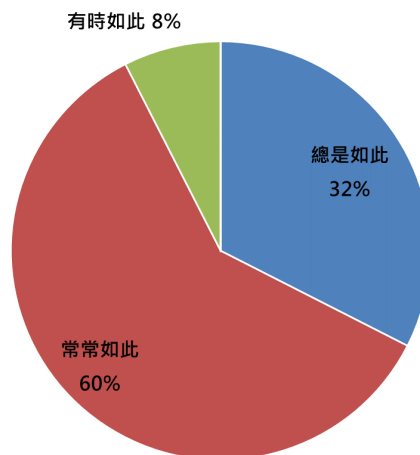
課程名稱	美容產業與行銷管理	服務地點	輔順仁愛之家		
系級	美三 1	學號	1410752000	姓名	邱 O 宇
【What】服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？) 1. 這次服務學習除了幫爺爺奶奶們頭肩頸或手部按摩之外，我們邀請同桌的爺爺奶奶一起玩抽鬼牌遊戲，他們一開始還不大會玩而且有點害羞。 2. 經過我們慢慢引導後，他們就融入遊戲而且玩得很開心臉上一直掛著笑容；感覺到我們這桌的氣氛很熱絡。 3. 預告本次服務學習即將進入尾聲時，爺爺奶奶還一臉不捨地問說沒有要繼續玩了嗎？說了好幾次很好玩。我們也發現這樣的陪伴讓他們感受很歡樂跟解憂。					
【So What】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？ 1. 了解到跟爺爺奶奶們相處最重要的是耐心及愛心，尤其是跟他們講話時一定要放慢速度。 2. 引導及陪伴阿公阿嬤遊戲時，需要仔細地多解釋幾次規則或者偶爾技巧性地讓他們獲勝；我發現他們跟小孩子一樣只要贏了就會非常開心。 3. 老人家雖然平常已經沒有在工作勞動可是身體還是需要紓壓一下，透過按摩又加上遊戲讓他們生理及心理都有放鬆的效果。					
【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) 其實我的台語說得不太流利，但是發現爺爺奶奶雖然知道但也不排斥跟我交流，而且多聊幾句再加上肢體語言我們也很快變成好友的感覺；我發現只要多開口他們也能大致理解我想表達什麼。就像老人家們雖然一開始有點害羞或排斥一起玩我們準備好的遊戲，只要我們發揮耐心、愛心再加上臉上的微笑，就能讓他們的心房慢慢打開，而我也在這次服務學習中，更了解樂齡產業的需求是要用親切的語言溝通、耐心、細心和愛心來應對的。					

3. 問卷統計分析圖

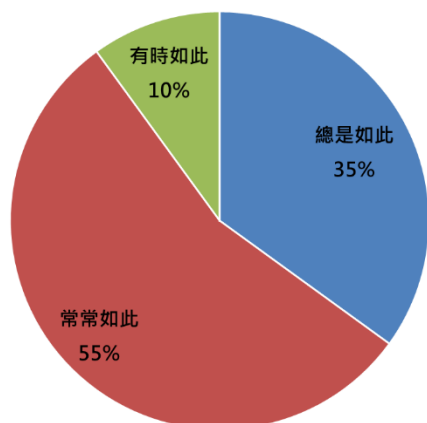
一、啟發對服務的興趣與熱忱



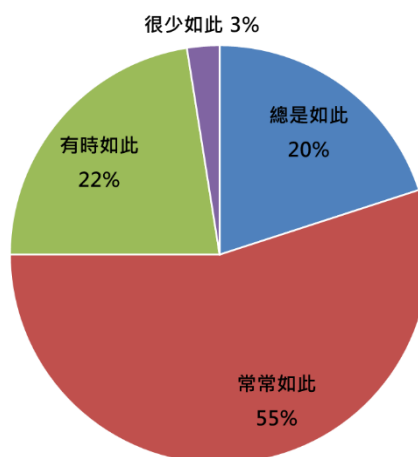
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



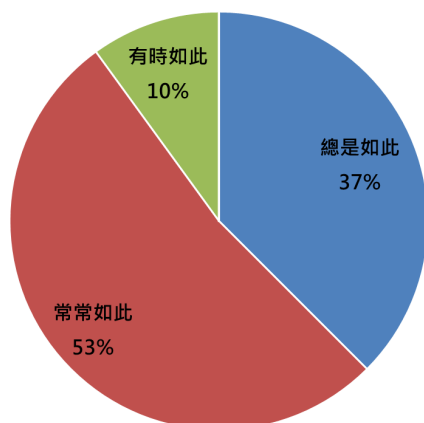
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



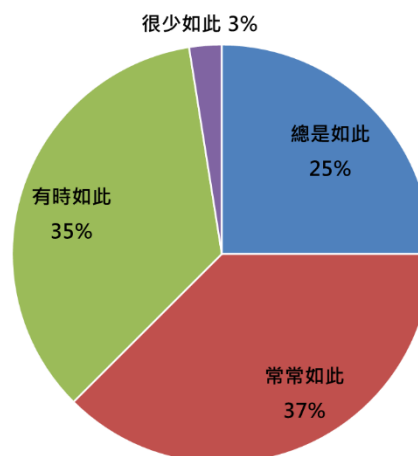
四、覺得自己是有價值的人



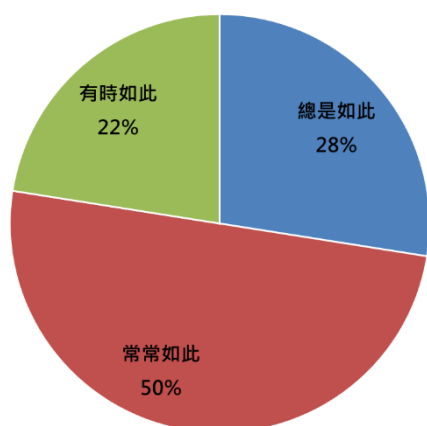
五、有耐心的傾聽別人



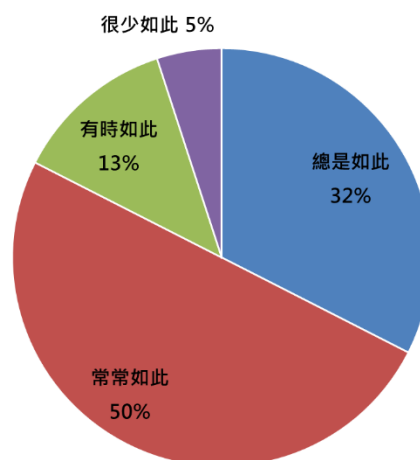
六、樂於與不相識之人互動



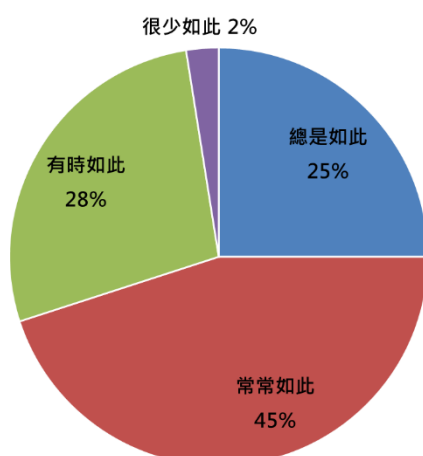
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



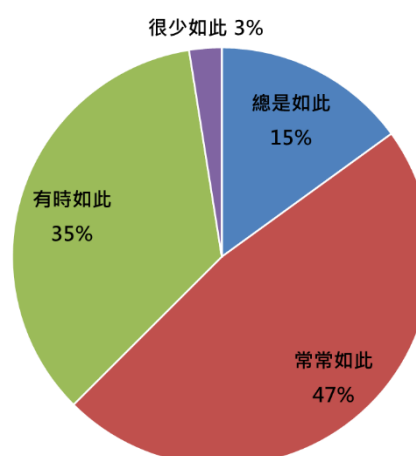
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



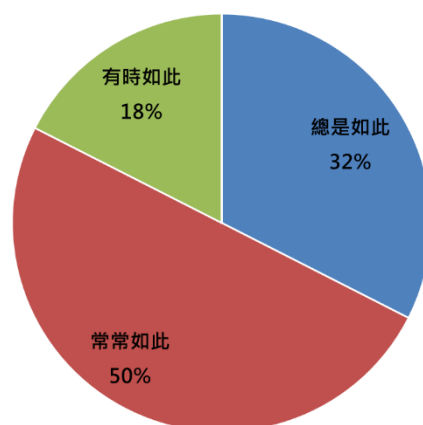
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



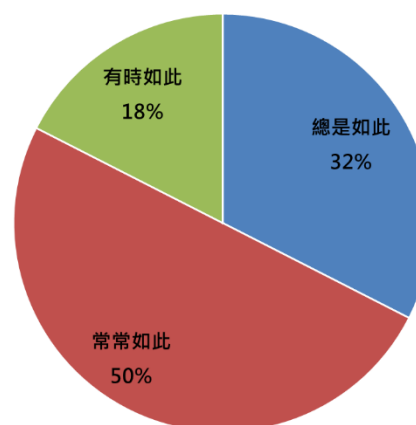
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



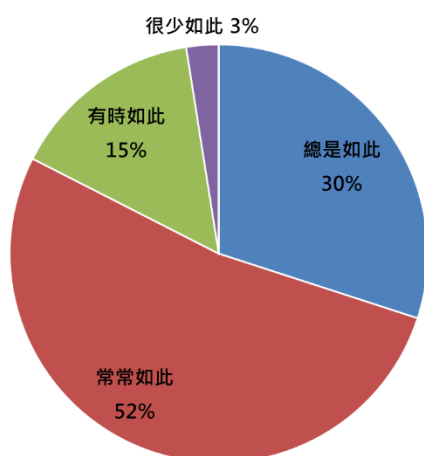
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



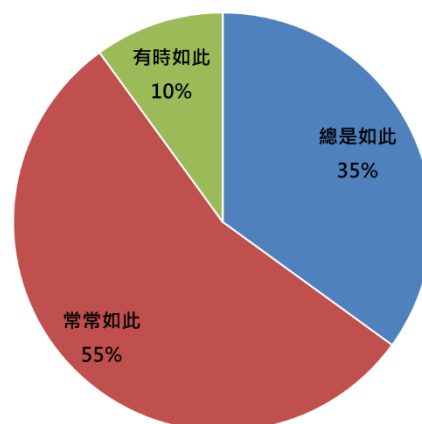
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



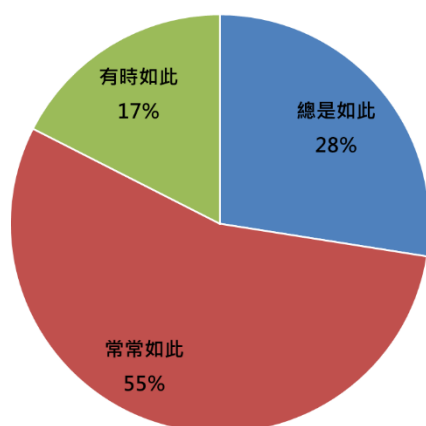
十三、能從不同之角度思考問題



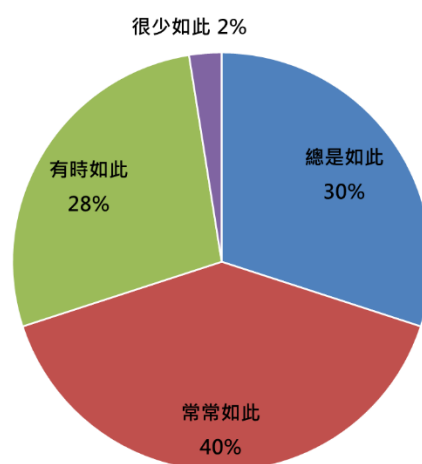
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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	☒	☐	☐	☐	☐



國立台中科技大學
NATIONAL TAICHUNG UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

美容系

授課班級/美容三1

指導教授/黃宜純

海報製作/卓恬安

合作單位：輔順仁愛之家

美容產業行銷與管理

內涵服務學習課程

服務學習四階段工作

準備期

課堂專業養成，並將學生分成染髮及按摩桌遊組，各組指派一位小組長，老師於課堂中行前說明、訓練及練習。

服務期

染髮組與按摩桌遊兩組分場地各自開始；按摩桌遊組幫長輩按摩後，引導各類益智桌遊，並進行進階競賽。

反思期

引導學生思考在本次服務過程中的收穫及反思回饋，檢討未來改進的空間及方法。

慶賀期

學生主動回饋服務學習的感想及任何在服務當中獲得成長或觸動內心的事。

課程計畫與說明

結合美容產業實務服務加上引導長輩們桌遊，透過PDCA理論來進行策略，先由老師帶領學生學習桌遊的玩法、以及指導與樂齡族溝通之技巧，接著讓學生實際體驗玩法；內涵服務時先經由按摩拉近與樂齡族的距離，再結合學生所學美髮技能來服務長輩，過程中學習溝通、並藉此觀察長輩所需；回到課堂中再進行活動回顧和反思，討論未來於健康美容樂齡產業行銷方式的可能性，分享樂齡服務的理念及行銷樂齡市場趨勢。

執行狀況與說明

幫奶奶把
白髮染黑
馬上年輕
十歲



「玩轉人生」
益智桌遊



氣球不落地
手腳動一動



手腳並用動滋動~染髮凍齡大改造~益智桌遊防失智



執行成果與討論

這次透過事前安排學生課堂上籌備各組創意設計桌遊玩法與帶領技巧，並以美髮服務與精油按摩分兩組進行，實際服務時，學生因為有上學期經驗，害羞狀況大幅度改善，很快就跟長輩打這一片。而且各組都端出絕活來陪伴高齡者玩遊戲；藉由互動與觀察，幫助學生更了解高齡美麗產業可能有的需求與樣態。學生關心長者的行為也深受機構內長輩的肯定，應該說本次活動在未限制三級防疫措施前成功舉行，是一場頗成功的內涵服務學習，有助提升學生專業素養的蘊涵。這種讓長輩輕鬆走入團體活動室再依長者興趣、活動力來安排小組的模式，下次亦可沿用。



反思心得與建議 / 取自美三1同學-反思心得

經過這次服務學習，發現自己更懂得傾聽老人家的內心話，因為慢慢熱絡之後，他們都很樂意跟我們聊天。透過與他們的互動、幫他們局部按摩或陪伴益智遊戲的同時，讓我建立起更多的耐心及愛心。這次服務學習，更讓我了解到未來的樂齡產業，不僅僅只是照顧老人家的生活起居，可以更著重於陪伴、心理滿足的層面。

