

(八)創新管理

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	創新管理	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
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>3</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> 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(請填寫百分比，總計 100%)			
<u>15%</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>5%</u>	G6 科技與科學素養
<u>15%</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>5%</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>5%</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>5%</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			
1.透過理論與實例分享與引導，驗證創新管理知能對美容產業注入轉型與永續經營的重要。			
2.課程方式以興趣引發與問題解決來面對困境。			
3.美容產業問題探討與創新開發學習。			
四、課程內容			
1.學習突破舊習慣增加觀察力與創新信心。			
2.增加對美容產業業績或發展的了解。			
3.嘗試以現有美容產業相關產品或服務檢視與批判來建構創新產品或服務的基礎。			
五、教學策略			
透過本課程帶領學生參加社區服務，學習與樂齡年長者溝通及引導桌遊，透過這樣實務上的操作更能加深學生的服務精神及體認陪伴對年長者的重要性，也能學習跟機構的人友善互動，畢業後能靈活運用於職場上。			
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	第 1-3 週 依據創新管理課程規劃，聯繫欲合作的服務機構(輔順仁愛之家)，也因應疫情關係須將服務學生分成三個梯次，詳細與合作單位討論及擬定本次服務計畫。並簽訂「國立臺中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄」。	

	4. 內涵服務行前說明會 5. 服務內容說明	第 5-6 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 12/14 於課堂中內涵服務行前說明及練習。
服務	1. 進行分組 2. 組長分派 3. 行前練習及準備	第 8-11 週 由同學自行分成三組，並選派小組長作為各組聯繫人，分組後老師說明三組分別前往服務的時間和注意事項。 第 14 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。三位小組長負責保管老師準備好的點心，於各組服務學習日時分享給長輩。 第 16 週 分成三個梯次，課餘時間前往台中市北區輔順仁愛之家，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 16 週 引導學生思考在整個服務過程中的心情及體會，並且填寫「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 17 週 學生分享服務學習的感想及任何服務當中讓自己有所體認、成長的事。

七、合作機構

機構名稱/聯絡人	輔順仁愛之家
機構電話	04-22030602
e-mail	fullsoon@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	老人安養服務、老人養護服務
合作模式	1.合作模式：由於疫情關係，本班四十二人分為三組共三梯次，每組並選派組長一位做為各組聯繫人，三個梯次分別利用課餘的時間前往。 2.師生學生個別或結伴前往機構服務，距離學校路程約 15 分鐘，服務時數每次為 2 小時。 3.服務當中，一人一組或兩人一組協同長輩進行手部暖身、按摩，然後引導益智桌遊。透過互動、遊戲活化長輩們的雙手及腦部，也讓學生們發揮機智創意獲得服務的樂趣。

八、服務進行方式

- 1.時間：109年12月28日、109年12月30日、110年1月4日。
- 2.地點：台中輔順仁愛之家。
- 3.活動內容：為長輩們按摩雙手、肩頸，陪同做雙手暖身操，進行桌遊；桌遊順利完成的長輩協助進階變成競賽活動或稍微提升遊戲難度。

九、評量方式

學生撰寫心得與問卷作為依據。

十、服務效益

<ol style="list-style-type: none"> 1. 修課人數：42 位。 2. 提供服務人次：42 位。 3. 接受服務人次：三個梯次約共服務 50 人次。 4. 影響效益：了解部分仁愛之家長輩們的生活型態，多數參加的長者很喜歡本次學生們的服務，紛紛詢問下次服務時間。 	
十一、延續性規劃及具體作法	
<p>這次因應新型冠狀病毒來襲，配合機構防疫措施，將 2 小時課程變更為全班三組分三次進行，每組約為 13~15 位，每次兩小時，按摩、暖身、健康桌遊活動。有些長輩三個梯次都有參加，對我們這次的服務形同莫大的肯定及回饋。本內涵服務學習內容、機構選定及服務後反思心得，由授課老師負責推動與執行督導，並於服務結束總檢討，作為未來規劃課程之參考，也期望下學期能引導其他班學生繼續服務學習。</p>	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分學生怕生較被動，需要老師及工讀生特別注意指派長輩，並現場提醒應注意的技巧。 2. 第一次服務時，機構的長輩零散出席，我們以桌遊陪伴為主，少部分奶奶興趣較缺乏，注意力不容易集中，現場共有 14 位參與；第二次我們增加手部與頸肩部按摩，並以疊疊樂競賽增加部分奶奶的興趣，氣氛熱絡許多，現場共 16 位參與。第三次我們持續替長輩手部與頸部按摩、桌遊增加種類與變化玩法，以及增加音樂播放，現場共 20 位長輩參與，其中部分長輩還連續來了三次，非常肯定我們的陪伴與桌遊，期待我們下次再來造訪，師生們都很有成就感。
未來建議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由工讀生統一製作名牌至現場讓學生填寫，以免同學遺忘不利長輩辨別。 2. 原聯繫之機構社工離職，窗口不熟悉對於配套措施較難提早討論。 3. 因為活動分三次進行，長輩不易記得我們來服務時間，建議活動前一天由小老師與機構窗口聯繫，廣播提醒長輩以利時間安排。 4. 宜事先製作活動海報並請社工張貼在機構餐廳佈告欄，以利活動宣傳。
十三、教師經驗分享	
<p>由於美容產業也有高齡化趨勢，對於如何增加學生對高齡族群的觀察與溝通技巧，除課堂解說外，透過學生創意設計桌遊玩法與帶領技巧、精油按摩手技等創新管理課程安排的內涵服務學習實際體驗，讓學生發現高齡者可愛與需要陪伴、互動的一面。進而有助規劃各組同學完成這學期期末報告的主題：明日健康美容產業企畫書的創新思維。透過引導學生實地陪伴與有計畫地引導長輩桌遊技巧有助創新理論的生活實現。</p>	



輔順仁愛之家相見歡，大合照



益智桌遊，引導協助卡觀的阿嬤



比賽堆高木頭積木，爺爺們緊張又認真。同學是裁判



同學們教阿嬤們玩，進階版桌遊在也難不倒阿嬤們



按摩頸肩，讓長輩們放鬆一下



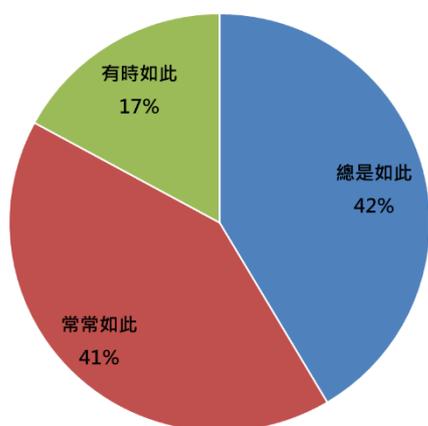
離別前，大合照

2. 反思心得

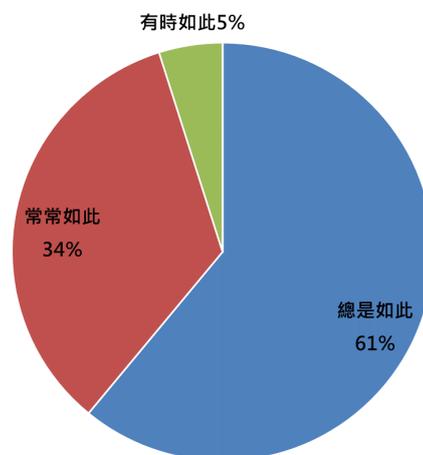
國立臺中科技大學 109 學年度第一學期內涵服務學習課程反思心得			
課程名稱	創新管理	服務地點	輔順仁愛之家
系 級	美容三 1	姓 名	蔡○均
<p>【What】 服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？)</p> <p>由於我們前往仁愛之家是在頗為寒冷的冬天，一開始全部同學一起帶著爺爺、奶奶們做暖手暖身操，並將拍子大聲數出來，感覺大家其實是可以很有活力和元氣的。</p> <p>年長者其實一開始也會因為害羞而推拒遊戲，這時就要像跟小朋友相處一樣，只要適時地鼓勵，他們在我們的引導陪伴下就能完成積木桌遊，而看到他們臉上成就感的喜悅表情，讓我們由衷地感到開心！</p>			
<p>【So What】 服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫)</p> <p>遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？</p> <p>阿嬤總說自己視力不佳、視線模糊而且頭腦也不好，我努力以同理心換個角度思考，透過跟他們聊天過程了解他們其實也喜歡有人陪伴和聊天。</p> <p>我個人也發現其實遊戲是過程，重點不是拚得多不多，是讓他們願意嘗試且漸漸覺得有趣，這整個過程是開心且享受的快樂時光。</p>			
<p>【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)</p> <p>我們自己以後也會進入高齡的階段，而面對高齡者的心態其實要像對待小孩一般，需要很多的耐心與愛心，再加上更多的體貼關懷；舉桌遊為例，方法可以一直變換，此路不通就引導換個方式，太難的話就隨機降低一點點難度，讓高齡者開心及適度的動腦跟活動筋骨才是此行最重要的。試想如果自己也成為高齡者時，能夠健健康康而且有這樣一個歡樂陪伴的活動，真得是很幸福的一件事情。</p>			

3. 問卷統計分析圖

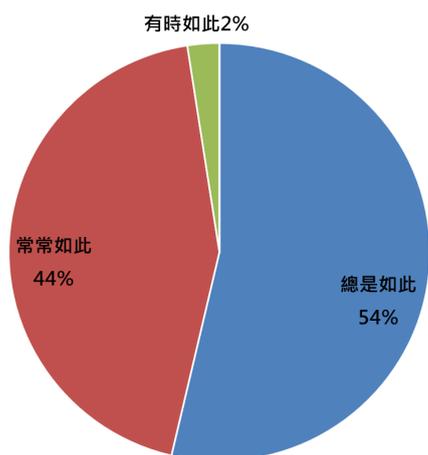
一、啟發對服務的興趣與熱忱



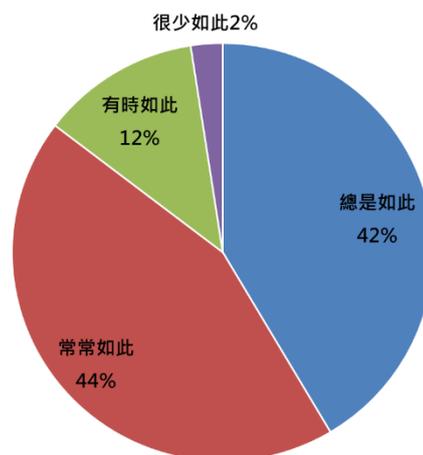
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



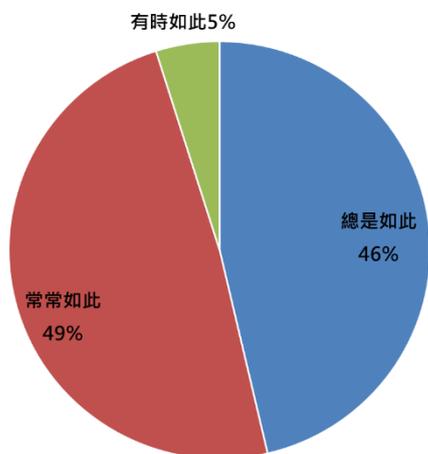
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



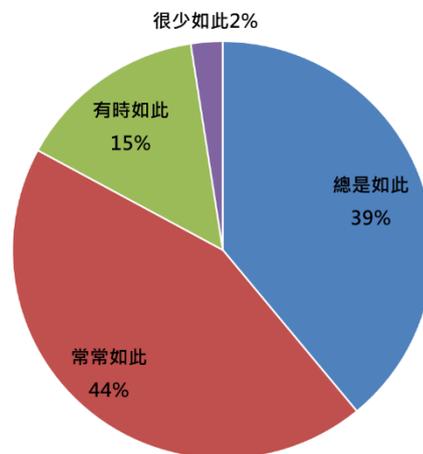
四、覺得自己是有價值的人



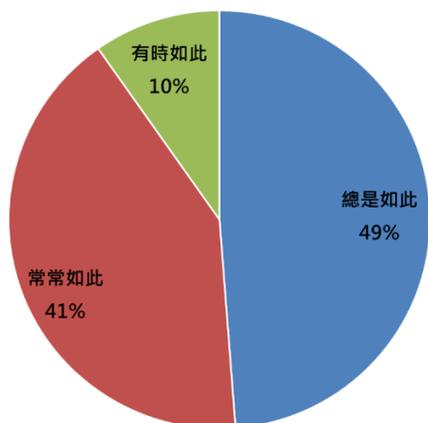
五、有耐心的傾聽別人



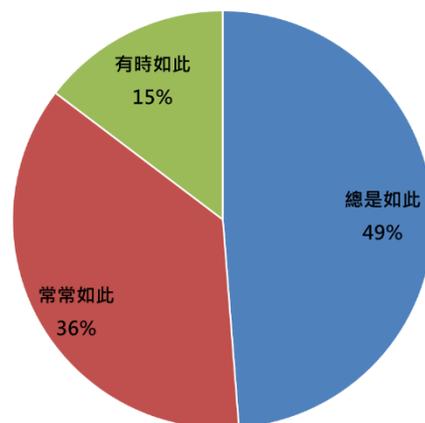
六、樂於與不相識之人互動



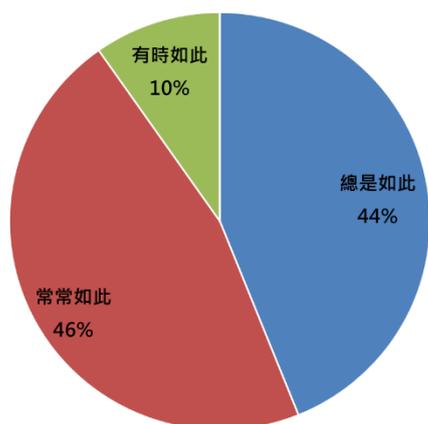
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



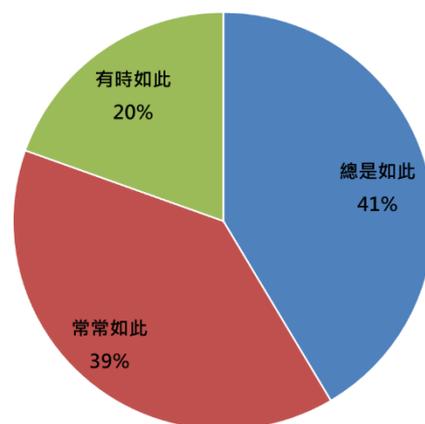
八、在與人合作工作時會主動地與他人溝通



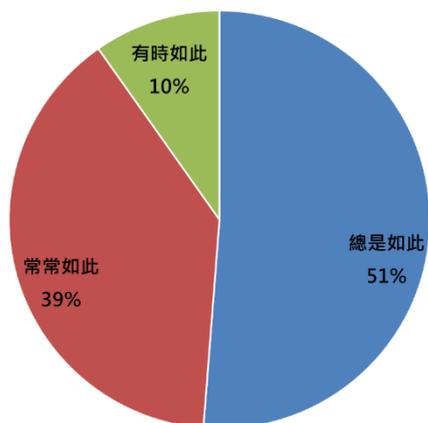
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



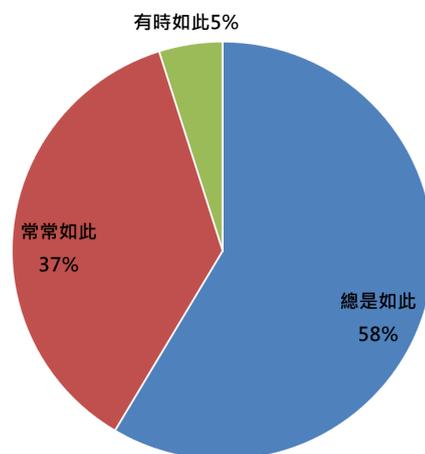
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



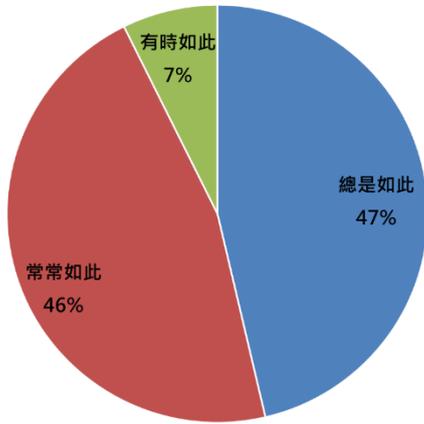
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



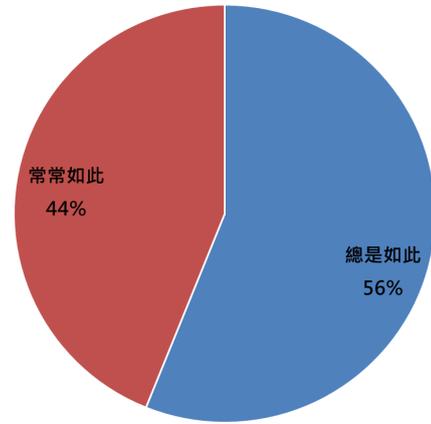
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



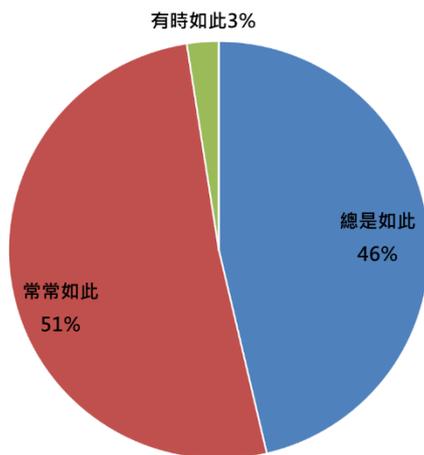
十三、能從不同之角度思考問題



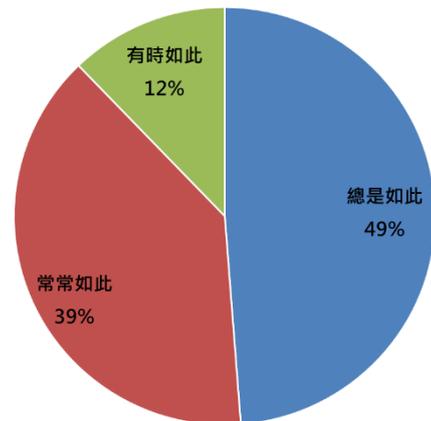
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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	不同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 成果海報



美容系創新管理

內涵服務學習課程

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

服務學習四階段工作

準備期

因應疫情關係，將服務學生分成三組，各組指派一位小組長，老師於課堂中行前說明及訓練。

服務期

幫助長輩進行手部暖身、按摩頸肩，然後引導益智桌遊，進階競賽。

反思期

引導學生思考在整個服務過程中的收穫及感想，檢討改進的空間及方法。

慶賀期

學生分享服務學習的心得及任何在服務當中獲得成長的事。

課程計畫與說明

創新管理課程以興趣引發與問題解決來面對困境，學習突破舊習慣並增加觀察力與創新信心。透過本課程帶領學生參加社區服務，學習與樂齡年長者溝通及引導桌遊，透過這樣實務上的操作更能加深學生的服務精神及體認陪伴對年長者的重要性，也能學習跟機構的人友善互動，畢業後能靈活運用於職場上。

執行狀況與說明



益智桌遊



比賽堆高積木



按摩頸肩



動動腦也動動手、進階版桌遊、做中學、學中做

執行成果與討論

因應疫情服務學習分為三個梯次進行，第一梯次的爺爺奶奶們比較靦腆害羞，第二梯次開始我們增加手部與頸肩部按摩，並以疊疊樂競賽增加部分奶奶的興趣，氣氛熱絡許多，現場共**16**位參與。第三梯次我們持續替長輩手部與頸肩按摩、桌遊增加種類與變化玩法，以及增加音樂播放，現場共**20**位長輩參與，其中部分長輩還連續來了三次，非常肯定我們的陪伴與桌遊，期待我們下次再來造訪，師生們都很有成就感。

反思心得與建議 / 取自美三1同學-反思心得

很開心參加這次的服務學習，了解到原來付出跟陪伴是這麼有愛又溫暖的一件事，讓我內心的熱忱再度被點燃。看到一開始害羞或不大想跟我們互動的阿公阿嬤，也都卸下心房一起投入益智桌遊或是積木堆高比賽；看似簡單的遊戲其實包含了很多小技巧跟巧思，更重要的是讓阿公阿嬤重拾赤子之心，他們完成桌遊時臉上帶點驕傲亦或是滿足的表情更讓我領悟到這堂課的意義及我們的使命！很期待之後還有機會參與此類活動。

