

(六) 行銷管理資訊系統

1. 成果資料

國立臺中科技大學 110 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>50</u> 人 (含男 <u>32</u> 人、女 <u>18</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>46</u> 人 (含男 <u>32</u> 人、女 <u>14</u> 人) (因疫情有 4 人改為機構建言報告)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>9</u> 次 2. 個人：合計 <u>1-2</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>3</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			
<u>10 %</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>10 %</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>20 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>10 %</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>5 %</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>5 %</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，以及行銷管理教材章節依序講授，於學期中安排同學至弘道老人基金會及勞動部勞動力發展署青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地機構實作，使同學學理與實務更加融會貫通。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。			
四、課程內容			
1. 課程內容：(1) 行銷的意義與內涵、(2) 消費者市場與消費者行為、(3) 產品基本概念與產品屬性、(4) 行銷通路管理、(5) 推廣與整合行銷溝通。 2. 服務學習：首先透過課程說明及講授，並於學期中安排學生分梯次前往弘道老人基金會及勞動部勞動力發展署青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地機構，接著在服務的同時讓同學除了在觀摩市場環境外，也能多加訓練行銷溝通的層面，使對於行銷的概念能有個實體的印象。			
五、教學策略			
1. 實體/遠距教學：將課程分為章節，講述前言及概念去做授課。 2. 服務體驗與學習：與合作機構協調同學去實地做志工服務及學習相關新知。 3. 影片欣賞：以行銷相關的電影去銜接課程章節做分析討論，以鞏固基礎觀念及印象。 4. 小組討論：每周上課安排2組去合作機構執行服務，可培養耐心及人與人之間的溝通。 5. 藉由上述四點的策略，可帶領同學先熟悉關於行銷的概念，以及實際去場地認識環境，由指導老師去分配任務，使同學更有豐富的經驗及成就感，最後透過影片加深印象及做一個小組討論的統整。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	1. 課程介紹 2. 找尋服務機構 3. 規劃服務時間	第 1-2 週 初期先和同學們確認好「修課標準」及「課程內容」，之後指導老師再邀請弘道老人基金會的工作人員來學校和同學做一個機構介紹及服務內容的講述，同時也帶師生們至弘道一同了解服務的環境及典故。
服務	兩個機構的服務實作	第 2-11 週 首先依據事先設計好的各小組服務時間表，去進行每周的服務及學習，同時也讓同學把服務的內容拍照下來，為此做一個有意義的紀錄，也可以使其它還未參與的同學更熟知實際的服務狀況。
反省	1. 服務學習簽到表 2. 做反思心得 3. 填反思問卷回饋	第 12-14 週 因疫情關係，所以學校也開始遠距，同時服務的時間只做到十次就停止了，因此，服學組和指導老師也改變策略，讓還未參與過服務的 4 位同學，能夠在心得上給予最寶貴的建議及做一個反思問卷。
慶賀	線上成果報告討論及表揚	第 15-18 週 通過反思心得及問卷，可以更能熟知同學們最真實的想法及服務內容，也透過線上會議的模式，讓學生去學習如何把在服務環境中所學到的行銷知識呈現在報告上，同時進行討論及口頭績優表揚。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	1. 弘道老人福利基金會 / 不老夢想 125 號 / 李○華 專員 2. 中彰投分署 / 青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地 / 張○豪 先生	
機構電話	1. 04-2227-****/0935-32**** 2. 04-3370-****	
機構地址	1. 台中市北區雙十路一段 125 號 2. 台中市錦平街 40 號 2 樓	
服務工作項目或內容	1. 同學們透過半日的時間去「不老夢想 125 號」服務，而老師帶領同學一同體驗製作行銷的周邊產品，或者是幫忙店裡每日要煮的菜色，讓它們收穫到不同的經驗。 2. 首先，老師會針對同學們未來是否要繼續升學還就職去詢問，接著再依同學們的各種不同職業方向，進行第二次探討，並且讓他們能夠透過小組討論，去操作查找有關職業各方面的資料，同時偶爾也會參觀環境及維持整潔。	
合作模式	● 不老夢想 125 號 首先透過環境及故事，可以促使學生能夠更熟知〈活到老、學到老〉的意義，同時也能更關懷老人的議題，以及將服務的內容與行銷作融合，培養同學的耐心及毅力。 ● 青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地 而老師們先是介紹現階段在企業有成就的知名作家，藉由他們所分享的講座及經驗給同學們，也透過探討，去讓學生能自主規畫未來藍圖，並且按步驟進行資料分析及討論，同時也分派小組去協助包裝周邊商品及分類時，可更熟知服務與行銷所不可分割性的意義。	

八、服務進行方式	
1. 日期：111 年 3 月 3 日至 111 年 5 月 5 日 2. 地點：弘道老人福利基金會 / 不老夢想 125 號 / 中彰投分署 / 青年職涯發展中心暨 TCN 創客基地 3. 時間：上午 09：10-12：00 4. 執行方式及活動內容：同學們透過小組的方式去合作機構做服務學習外，也能在協助基金會店裡結帳或運送包裝物品時，訓練臨場反應及溝通能力等，促使同學們有不同的經驗。	
九、評量方式	
1. 出席率及學習態度：40% 2. 小組（個人）討論與報告：20% 3. 期中考：20% 4. 期末考：20%	
十、服務效益	
1. 修課人數：50 人。 2. 校外服務人數：46 人。 3. 提供服務人次：50 人次。 4. 接受服務人次：年齡層 > 65 歲；合計約 50 人。 5. 影響效益： (1). 對合作機構而言：同學的服務能讓機構產生新的思維營運模式及協助創造出新事物。 (2). 對本校而言：透過同學們在外服務學習的態度與主動積極，可使企業機構對學校的印象加分。 (3). 對修課同學而言：收穫到寶貴的實質操作經驗及在服務中反思自己，藉以此成長。	
十一、延續性規劃及具體作法	
透過同學們每學年參與服務學習的活動，在接觸不同機構時，給予很好的反思回饋，因而在參與及接觸服務學習組織實地運作回饋下，以其累積知能，供理論教學實案釋例，充實及活化課堂上教學品質。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	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。
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	
透過服務學習不只能擴展學生的關懷視野與思維廣度，也能從中發現行銷不只出現在商場中，行銷是充斥在我們的生活當中，像是在面試時就必須要懂得如何去行銷自己，並且在幫助人時能夠從中獲得歸屬感，了解在社會上「幫助」的重要性，有助於未來在職場場上比別人多一份助力。 最後，建請學校相關部門與鄰近事業單位，多方洽詢可提供學生實務學習課程，提供授課老師配合課程類別，讓同學參與接觸實務運作，強化教學效果。	



弘道老人福利基金會-
分配兩人一組協助處理食材相關作業



弘道老人福利基金會-
學習外場櫃台的溝通接待技巧及收銀



弘道老人福利基金會-整修機構環境門面外觀



弘道老人福利基金會-
同學和指導老師一起學做包裝設計產品



青年職涯發展中心-執行將不同產品歸類及分發



青年職涯發展中心-
職涯人員和小組溝通分析以及分享彼此想法，以求精進

2. 反思心得

國立臺中科技大學 110 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	弘道老人福利基金會/青年職涯發展中心		
系級	資管三 A	學號	1311031000	姓名	施 O 彤

一、服務/課程內容：

【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？接觸到什麼？之前你們準備的過程?...等等)

我是去弘道老人福利基金會服務，在那邊發現都是女性長者比較多，每個人都非常親切，還有其中一位阿嬤擔心我們都沒休息，請我們到一樓休息及提供茶水跟餅乾給我們享用。還有比較深刻的是要將餐點外送到其他場所，跟著一位姐姐將熱騰騰的午餐送到美術館及法院，自己親自體驗外送員的工作，非常開心有這樣的體驗。

二、學習要點：

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(表現如何、成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？或者是所見所聞，給你帶來什麼思考與感想？對你的意義為何？

在裡面我們是幫忙包裝參展的放置看板，需要包裝漂亮且要確保看板有一定的防護力，總共有五個看板，一開始大家都不知道怎麼包比較適合，經過討論跟實際操作，我們分成兩人一組，採各自的方法包裝，最終成品也被裡面的志工稱讚包得很漂亮，讓我了解很多事都是要經過親自動手操作才知道成果及解決方法，如果只是靠眼睛看及口頭指導根本學不到東西。

還有我們有幫忙外送餐點到其他場所，有幫忙搬午餐跟收錢，跟客人見面首要見面就是要清點品項數量跟應收款是否正確，再來就是將發票給客人，所有過程都要有禮貌跟親切，對於一個不常接觸人群的我，學習到平常外送員運送的整個流程。

細節，決定成敗；細節的要求，決定了行銷的成功，讓我收穫良多。

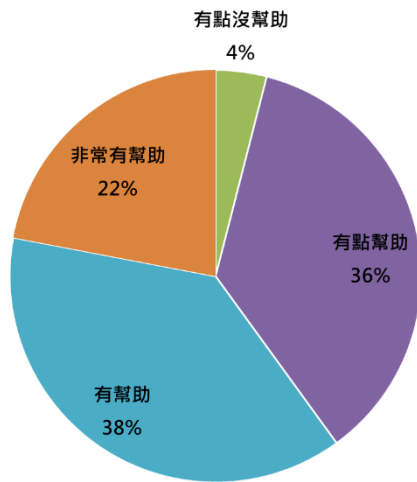
三、執行/參與省思：

【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，例如對自己和小組期待與改善是什麼？個人準備進步的方向為何？未來對什麼事情的想法有何改變與影響？對自我的認識與存在又有什麼影響？有什麼疑惑？關心什麼社會議題..等)

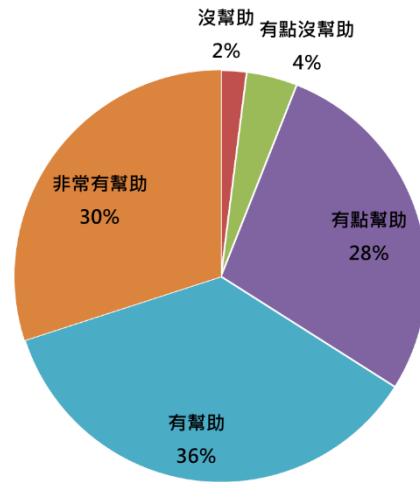
在服務內容方面，我們小組更想要的是與人群作接觸及互動，想了解他們的想法。我覺得我在對於公益服務方面有增進想要幫助他人的意願，以前會不知道公益團體的義工是需要什麼條件或是服務什麼，現在有大概的了解。而且也了解到公益團體是真的有在幫助老弱婦孺，親自實踐才發現原來助人是一件小事，但也是讓人發自內心開心的事。

3. 問卷統計分析圖

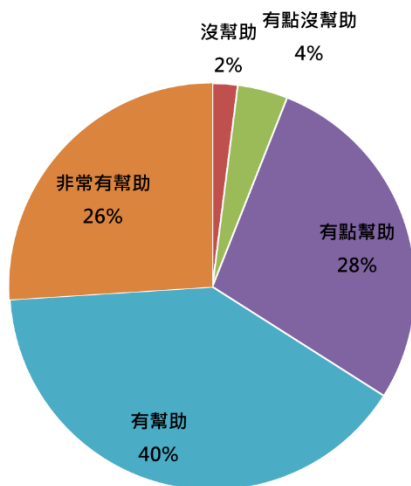
一、啟發對服務的興趣與熱忱



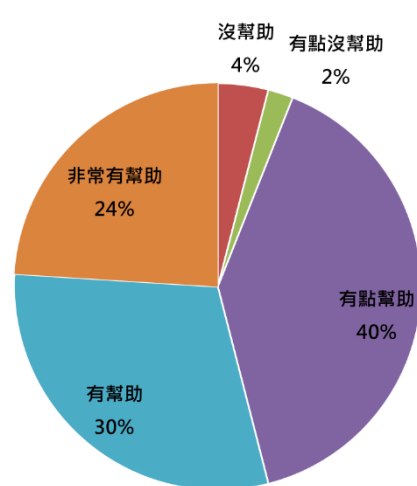
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



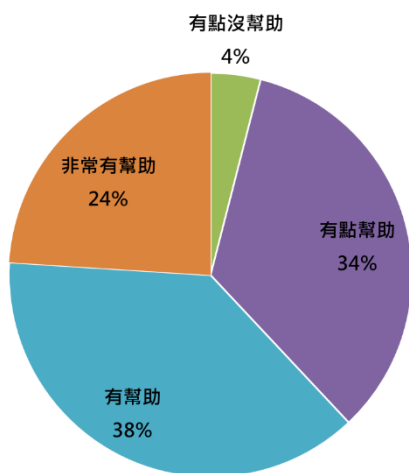
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



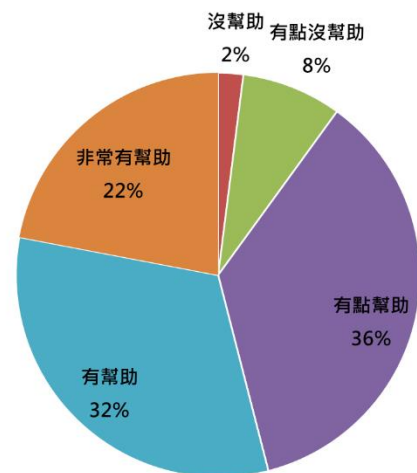
四、覺得自己是有價值的人



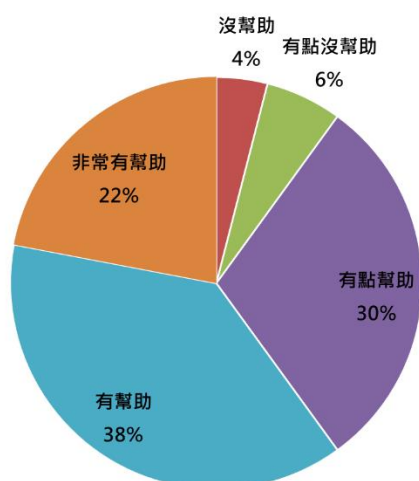
五、有耐心的傾聽別人



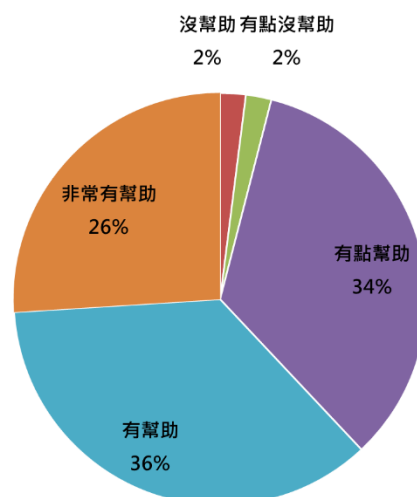
六、樂於與不相識之人互動



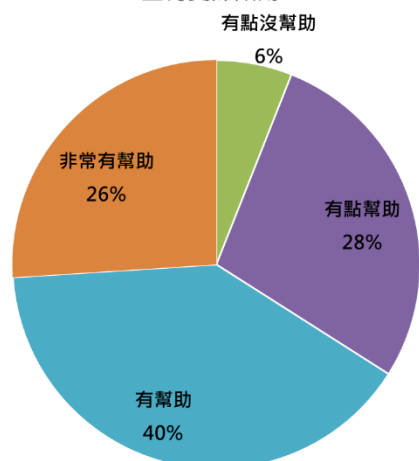
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



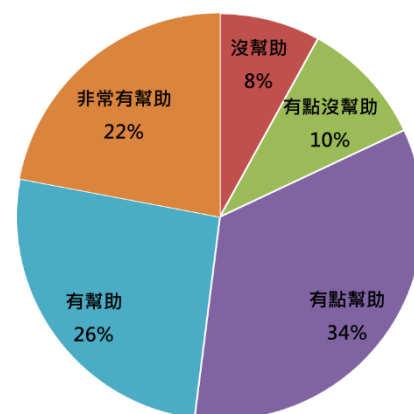
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



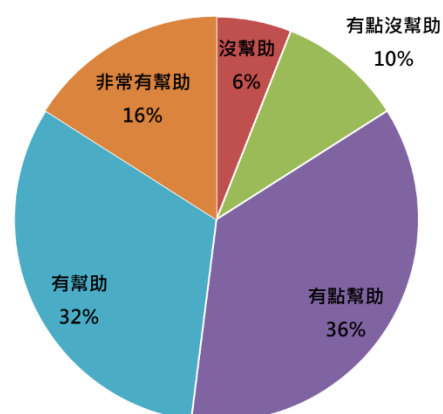
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



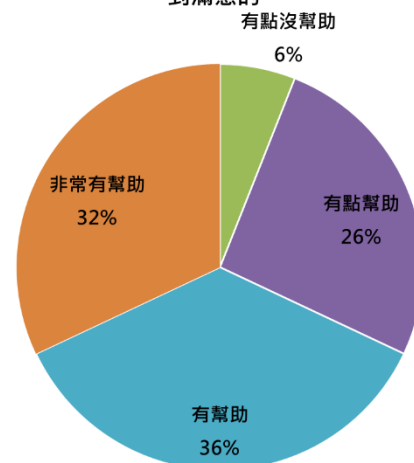
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



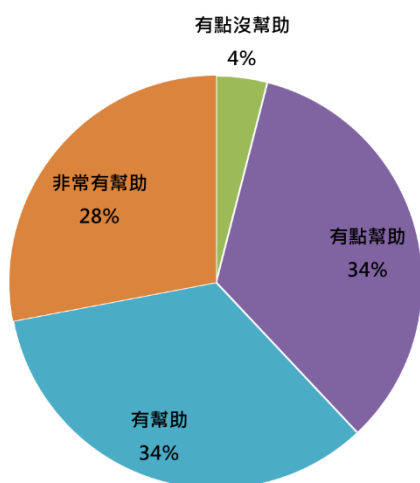
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職涯發展的方向



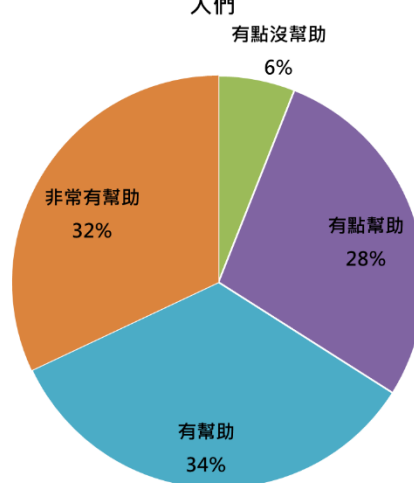
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



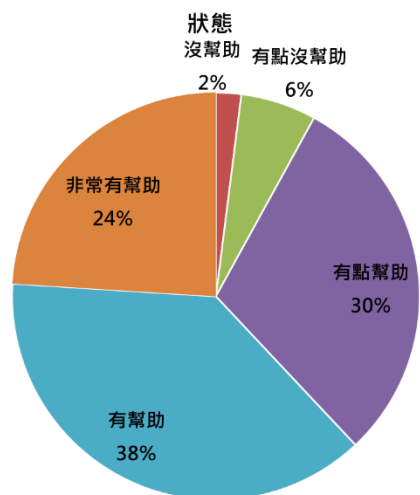
十三、能從不同角度思考問題



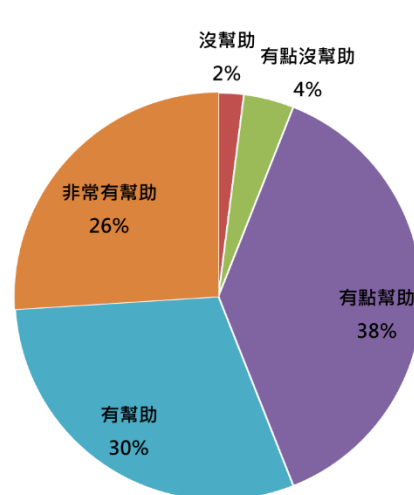
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

行銷管理資訊系統-內涵服務學習課程合作單位問卷分析





內涵服務學習課程

資訊管理系 授課班級 | 資管三A

指導老師 | 俞錚蓉 教授 海報製作 | 連彗君

行銷管理資訊系統

一、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，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，以及行銷管理教材章節依序講授，於學期中安排同學至弘道老人基金會及勞動部勞動力發展署青年職涯發展中心暨TCN創客基地機構實作，使同學學理與實務更加融會貫通。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。

二、執行狀況與說明

(1)合作機構 | 弘道老人福利基金會-不老夢想125號

首先透過環境及故事，可以促使學生能夠更熟知〈活到老、學到老〉的意義，同時也能更關懷老人的議題，以及將服務的內容與行銷作融合，培養同學的耐心及毅力。



(1)店內的員工前輩教學讓同學體驗做玉子燒



(2)學習外場櫃台的溝通接待技巧及收銀



(3)分配兩人一組協助處理食材相關作業



(4)整修機構環境門面外觀



(5)協助包裝參展的放置看板



(6)同學和指導老師一起學做包裝設計產品



(1)與職涯人員探討未來出路



(2)兩人一組合作包裝周邊產品



(3)職涯人員和小組溝通分析以及分享彼此想法

(2)合作機構 | 青年職涯發展中心暨TCN創客基地

而老師們先是介紹現階段在企業有成就的知名作家，藉由他們所分享的講座及經驗給同學們，也透過探討，去讓學生能自主規畫未來藍圖，並且按步驟進行資料分析及討論，同時也分派小組去協助包裝周邊商品及分類時，可更熟知服務與行銷所不可分割性的意義。

三、執行成果與結論



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。

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。

四、學生心得及反思

透過服務學習不只能擴展學生的關懷視野與思維廣度，也能從中發現行銷是充斥在我們的生活當中，同時了解在社會上「幫助」的重要性，有助於未來在職場上比別人多一份助力。

細節，決定成敗；
細節的要求，決定
了行銷的成功。

如何把所學到的資
訊吸收後，轉換成
自己的素材，再運
用於產生新事物。

行銷不僅適用在產
品與服務，更重要
的是組織與人，真
誠是一種能力同時
帶來正能量。

