

(八) 創新管理

1. 成果資料

國立臺中科技大學 112 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/教授 |
| 開課年級 | 美四 A、美三 1、美容技優三 1 | 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>44</u> 人 (含男 <u>3</u> 人、女 <u>41</u> 人) 2.校外服務人數：合計 <u>36</u> 人 (含男 <u>3</u> 人、女 <u>33</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> 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>6 %</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>10 %</u> | G3 品格道德與倫理價值陶冶 | <u>6 %</u> | G8 自然環境的關懷與感知 |
| <u>6 %</u> | G4 宏觀的國際視野與胸襟 | <u>20 %</u> | G9 跨界團隊合作學習能力 |
| <u>6 %</u> | G5 民主與多元文化的認同與尊重 | <u>6 %</u> | G10 美學與多元媒體涵養 |
| 三、課程目標 | | | |
| 1、學習突破舊習慣增加觀察力與創新信心。 2、透過志工服務促進學生對於美容產業應用到銀髮產業的興趣。 3、學習申請專利程序。 4、創新數位社群探討與應用。 5、美容產業相關之創新開發學習。 | | | |
| 四、課程內容 | | | |
| 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。課程方式以興趣引發與問題解決來面對困境，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，運用專利開發程序，說明智慧財產權的價值與意義，進而檢視現有美容產業困境，探討其困境與創新管理的機會。 | | | |
| 五、教學策略 | | | |
| 運用桌遊、芳療頸肩按摩、遊戲競賽結合美容專業學能及長照之間的關聯性；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、帶活動之技巧，接著讓學生實際體驗玩法，並進行誘發銀髮者玩法的設計，設計出桌遊不同的玩法和競賽方式，更經由課堂中問題導向方式引導設計樂齡長輩活動、學習溝通、觀察長輩所需；回到課堂中再進行活動回顧、反思未來服務時可精進的引導方式，分享心得及理念。 | | | |

| 六、各階段工作及各週流程 | | |
|--|---|--|
| 準備 | 1、課程安排與規劃 2、與服務機構協調聯繫 3、服務及日期規劃 4、課程講述及行前訓練 5、檢視各組活動設計及教材準備 6、禮品準備 | 第 1-4 週 與甘霖基金會洽談合作方式，協調服務日期與內容。 第 5-6 週 課程講述服務學習之內容與意涵。學生進行分組。 第 7-8 週 行前訓練及設計遊戲活動。禮品準備。 第 9 週 期中考。 |
| 服務 | 分組進行自行設計之遊戲活動 | 第 10 週 至甘霖基金會人瑞家園日間照顧中心服務學習。 第 11-12 週 至甘霖基金會柳川家園日間照顧中心服務學習： 服務方式：同學自行分組，依照選定時間至合作單位服務。 服務內容：依各組設計之遊戲及芳療肩頸按摩進行活動。 |
| 反省 | 1、檢討與反思 2、分組進行回饋分享 | 第 13 週 個人撰寫心得，並分組進行反思與活動檢討。 |
| 慶賀 | 1、上台報告 2、製作結案報告 | 第 14-15 週 課堂上讓同學製作簡報進行分享與發表，並表揚表現優異同學。 第 16 週 撰寫結案報告及製作海報。 |
| 七、合作機構 | | |
| 機構名稱/聯絡人 | 甘霖基金會/(人瑞家園)陳 ○ 齡主任、(柳川家園)朱 ○ 禎 | |
| 機構電話 | 04-2220****/04-2220**** | |
| e-mail | 無 | |
| 機構地址 | 台中市中區柳川東路三段 5 號 4 樓/2 樓 | |
| 服務工作項目或內容 | 以美容保健專業融合創新管理思維，引導樂齡族玩法帶領桌遊活動，強化手眼協調能力。 | |
| 合作模式 | 1、 學生各自或結伴前往服務機構，機構距離學校走路路程約 10 分鐘，服務時數為 2 小時。 2、 學生分組自行設計活動內容，於第 10-12 週由老師帶領前往甘霖基金會，進行認知輔具的桌遊帶領活動，並培養學生團隊合作以及溝通表達能力。 3、 亦會替參與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 | | |
| 日期：112 年 11 月 16 日、11 月 20 日及 11 月 27 日，共三次 地點：甘霖基金會人瑞家園及甘霖基金會柳川家園 執行方式與活動內容：本活動透過學生自行設計之桌遊結合芳療頸肩按摩以及小競賽的樂齡族玩法，讓長者透過各組設計的樂齡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 | | |
| 本課程參與服務學生為 36 人，透過與至少 30 位長輩面對面的服務，讓學生從帶領活動中了解銀髮年齡層的需求；觀察體會美容與長照的相似或差異之處，並學習關愛長者、與樂齡族溝通的方式和技巧，進而開啟創造樂齡商機的機會。 | | |

| 十一、延續性規劃及具體作法 | |
|---|--|
| <p>本次活動之服務項目、合作機構選定和服務反思報告，由授課老師擬定並負責督導推動，在活動結束後於課堂進行反思檢討，作為後續規劃的參考，也期許下學期能繼續辦理及追蹤。</p> | |
| 十二、檢討與未來建議 | |
| 檢 討 | <p>本次原申請單位是去輔順仁愛之家，但因為其中住民確診，所以經社工師評估後這學期暫緩進行志工服務，後來因學生人數分為三組去甘霖基金會日照中心進行服務，每組人員都進行行前籌備會議，票選輔具娛樂工具，並在老師與工讀生帶領下去進行活動，除表單填寫，也進行每位同學心得分享，以創新管理知識技能與態度，串聯美容專業與樂齡服務產業之間的關聯。</p> <p>檢討:下學期以小型日照中心為合作對象，以減少長輩確診等傳染風險，降低不確定因素。</p> |
| 未來建議 | <p>以距離學校近的日照中心為合作對象。</p> <p>發給參與同學活動證明 2 小時。</p> <p>持續辦理輔具娛樂工具競賽，以創新角度發展與篩選出適合樂齡組的桌遊與道具。</p> |
| 十三、教師經驗分享 | |
| <p>學生對於跟長輩溝通非常膽怯，尤其語言不通，僅少數同學會講台語，長輩一開始也沒有太多熱情互動，但經過引導後，長輩與學生玩在一起，並珍惜相處時光。學生心得分享有了這次經驗會回家多陪伴自己的阿公阿嬤，這真是服務學習最大收穫，發揮善的循環，把愛傳出去。</p> | |





老師與學生一起為長輩進行芳療頸肩按摩



學生為長輩進行芳療頸肩按摩，讓技法更熟練



同學創新發想與分組進行自行設計之樂齡遊戲，以學習溝通、觀察長輩所需，以利未來職場上能美容融入長照，創新美容服務方案及商機



活動後贈送禮品給長輩們，大家都很开心



遊戲結束後因還有一點時間，學生們現場想了新的活動，帶長輩們一起唱歌跳舞



長輩們手作做了紙花送給老師及學生們



與長輩一起合照作紀念



學生活動後在課堂心得分享



2. 反思心得

國立臺中科技大學 112 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 | 甘霖基金會柳川家園日間照顧中心 |
| 系級 | 美容技優三 1 | 姓名 | 呂 O 銜 |

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)

藉由按摩、玩遊戲、跳舞等互動來帶動一群阿公阿嬤，讓我最印象深刻的是最後遊戲結束大家一起跳舞的過程，那個氛圍不得不說真的超棒，同學們一起在台下帶動跳，我從台下看那些阿公阿嬤們雖然都戴著口罩，但是能感受得到他們是多麼開心。

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？

在一開始服務的時候可能還沒跟阿公阿嬤熟絡起來，導致要請他們做任何互動的時候都挺排斥的，也透過這樣讓我得知與老人相處最需要的是「耐心」，我們就開始慢慢說服他帶動他，無論結果是贏或輸，最後也都會利用鼓勵的方式多鼓勵他們。

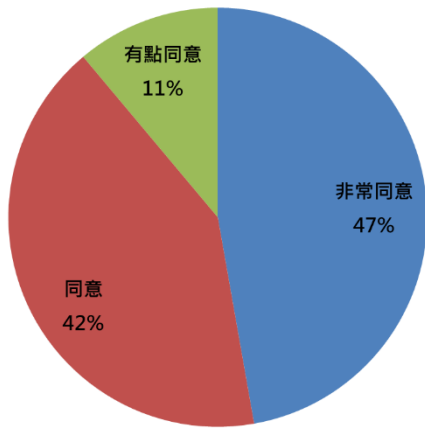
三、執行/參與省思：

【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)

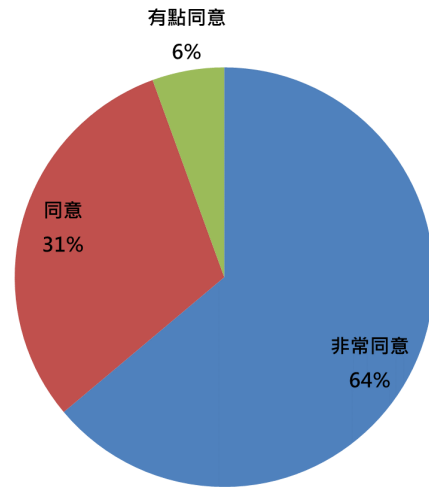
現在由於年輕人工作的關係，導致老年人在家都很無聊寂寞，他們就將老年人送至照顧中心，讓老年人可以多去交朋友，也防止失智的問題，也透過此次活動，雖然時間很短暫，但能從中感受到阿公阿嬤的喜悅，我們也服務的很開心，並且也在活動中了解到自己的領導與視人能力需要再加強，並更多注意團隊合作，希望之後能有多一點這種活動。

3. 問卷統計分析圖

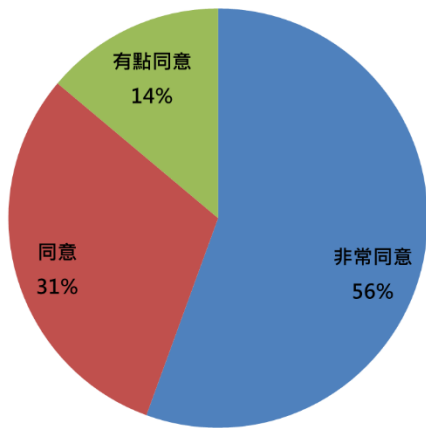
一、啟發對服務的興趣與熱忱



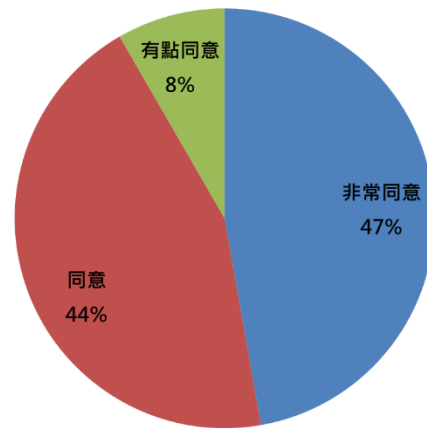
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



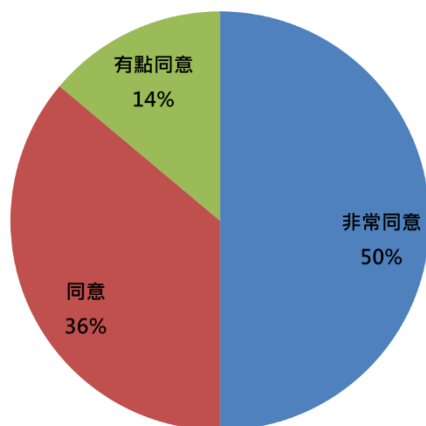
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



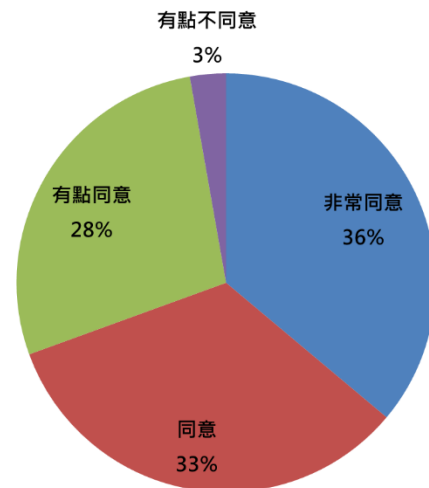
四、覺得自己是有價值的人



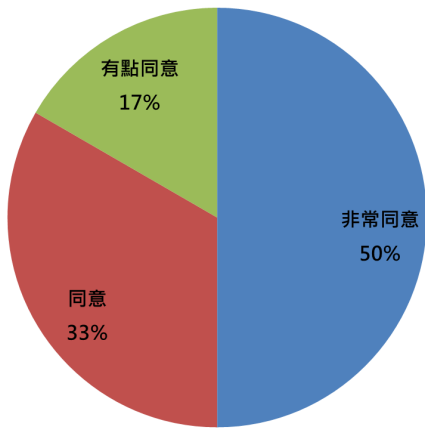
五、有耐心的傾聽別人



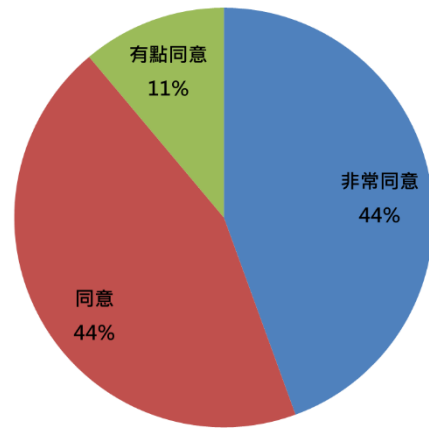
六、樂於與不相識之人互動



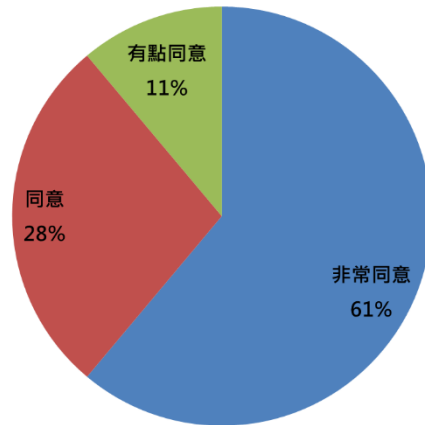
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



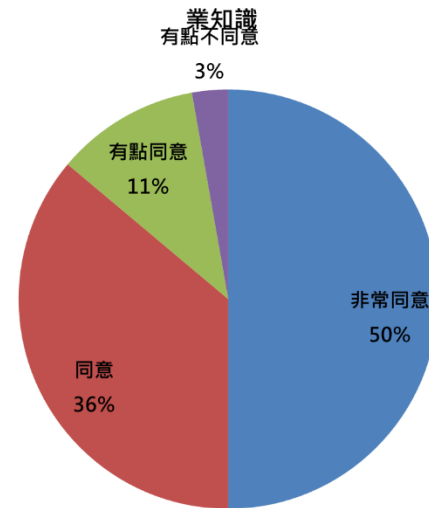
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



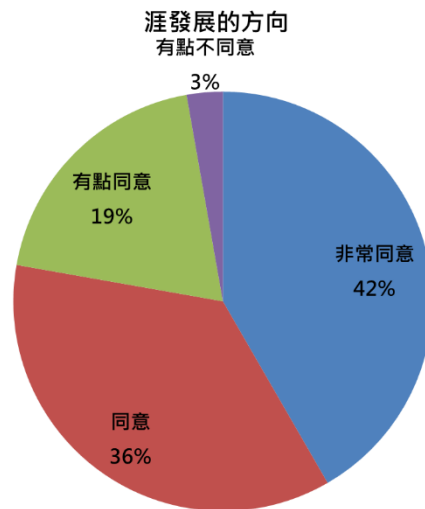
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



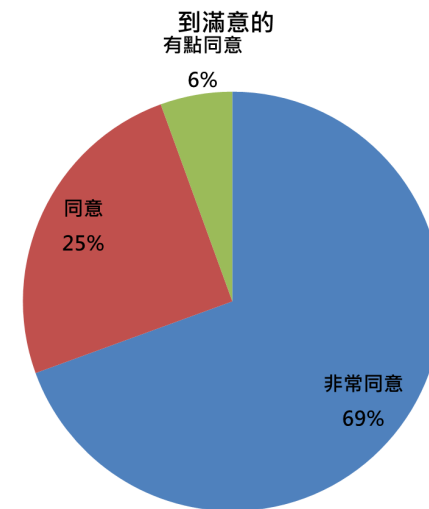
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



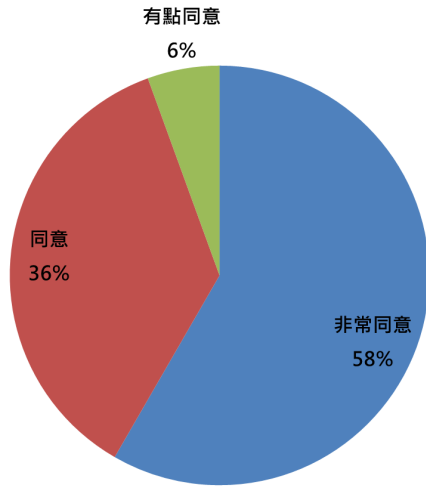
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職涯發展的方向



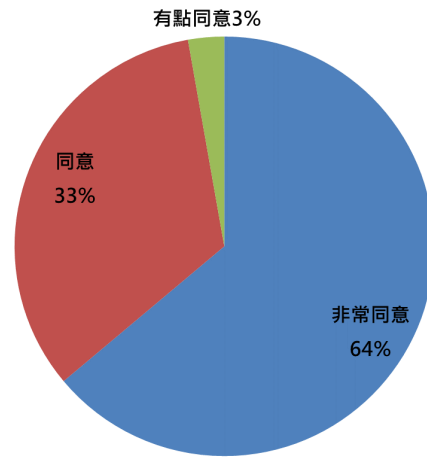
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



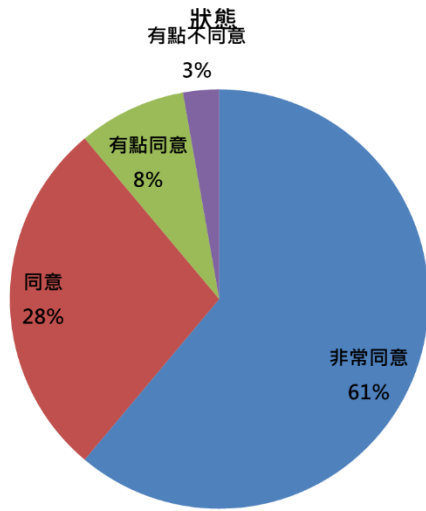
十三、能從不同角度思考問題



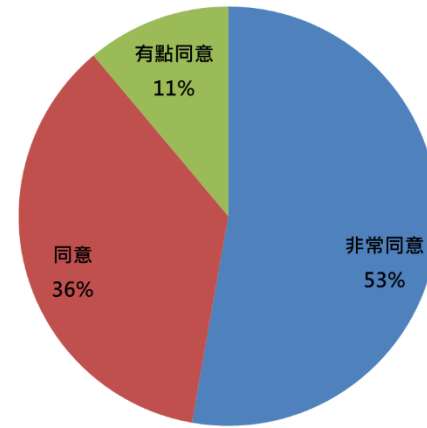
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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

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。

| | 非常不同意 | 不同意 | 沒意見 | 同意 | 非常同意 |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. 您認為本校服務同學態度親切和藹。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10. 您認為本校服務的同學是守時的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |



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

創新管理 內涵服務學習課程

指導教授|黃宜純 服務單位|甘霖基金會
授課班級|美容四A/美容技優三一/美容三一

課程計畫與說明

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.課程方式以興趣引發與問題解決來面對困境,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,檢視現有美容產業困境,探討其困境與創新管理的機會。

- 學習目標為：
1.學習突破舊習慣增加觀察力與創新信心
2.透過志工服務促進學生對於美容產業應用到銀髮產業的興趣
3.學習申請專利程序
4.創新數位社群探討與應用
5.美容產業相關之創新開發學習



執行成果與討論



運用桌遊、芳療頸肩按摩、遊戲競賽結合美容專業學能及長照之間的關聯性；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、帶活動之技巧，接著讓學生實際體驗玩法，並進行誘發銀髮者玩法的設計，設計出桌遊不同的玩法和競賽方式，更經由課堂中問題導向方式引導設計樂齡長輩活動、學習溝通、觀察長輩所需；回到課堂中再進行活動回顧、反思未來服務時可精進的引導方式，分享心得及理念。

反思心得與建議

透過這次活動讓同學們除了增加許多耐心與包容，開始更關心自己家中的長輩們之外，也以創新管理知識技能與態度，串聯美容專業與樂齡服務產業之間的關聯，學習到臨場反應、隨機應變、危機意識等，提升解決問題的能力；願意勇敢與不熟識的人交談，能獲得更多機會與驚喜外，也能提升溝通技巧；了解團隊合作的重要性，提升工作效率。
未來建議持續辦理輔具娛樂工具競賽，以創新角度發展與篩選出適合樂齡組的桌遊與道具。

