

112 學年度教學優良教師申請案

教學成果報告書

教師：饒淑華副教授

所屬單位：企業與創業管理學系

中 華 民 國 1 1 4 年 1 月 1 0 日

報告書撰寫說明：

- 1.報告書封面如上頁，內文版面格式自訂。
- 2.內容應包括教師所授課程自選一門之：
 - 壹、教學設計
 - 貳、教材分析
 - 參、學習評量及成效評估
 - 肆、教學創新
 - 伍、結論
- 3.得包括以下內容：
教學經驗、課程規定、課堂管理技巧等心得分享與具體教學優良事跡
- 4.請裝訂成冊(一式三份)，並附電子檔光碟一份。

授課課程：服務科學

授課班級：企創進修二A

前言

隨著 AI 技術的快速進步與全球化的深度發展，教育模式正面臨前所未有的挑戰與機遇。作為一名有著 **近 25 年教學經驗** 的教育工作者，我深刻體會到，教育不僅需要傳授知識，更需要培養學生應對未來不確定性的能力。AI 技術的出現為教育提供了強大的工具，不僅促進了知識傳遞的效率，還拓展了學生的創意思維與實踐能力。

我曾擔任 **112 年雙語專業學群與 AI 專業學群召集人**，負責推動跨學科教學創新，並多次成功申請「服務科學創新教學」、「數位教學」與「教學實踐計畫」。同時，我也帶領多屆 **教學成長社群**，分享數位教學經驗與實踐案例，並在三次優良教師成果發表會發表成果。

在「服務科學」課程中，我結合 **翻轉教學模式** 與 **AI 技術應用**，重點強調學生的自主學習、跨文化交流與創新實踐能力。我還特別融入了 **AI 小幫手、ChatGPT、Suno AI** 等數位工具，讓學生能在實踐中感受到科技的賦能，同時注重情感交流與人文關懷，提升學生的社會責任感。

以下將通過 **教學設計、教材分析、學習評量及成效、教學創新** 和 **結論** 五個部分，系統化地介紹我在「服務科學」課程中的教學實踐與心得，並分享具體的教學管理技巧與優良事蹟。

壹、教學設計

一、課程背景與設計理念

「服務科學」是一門跨學科課程，結合商業模式、行為科學與資訊技術，重點在於幫助學生掌握創新服務設計的理論與實踐能力。隨著服務業對科技應用的需求日益增長，我對課程進行了全方位的創新設計，融入了多種 AI 技術與數位工具，讓學生能夠在真實情境中進行模擬與實踐。

設計理念包括以下四個核心：

1. **學生為中心**：課程以學生的主動學習為核心，教師以教練角色引導。
2. **人文關懷**：幫助學生理解多文化背景下的需求，設計符合社會責任的服務方案。
3. **跨領域整合**：結合商業、行為科學與 AI 技術，提升學生的綜合解決問題能力。
4. **數位工具賦能**：透過多種數位工具的應用，激發學生的創新思維與實踐能力。

二、課程目標

課程目標涵蓋以下五個層面：

1. **人文關懷**：引導學生設計符合多文化背景需求的服務流程，體現同理心與社會責任。
2. **跨領域應用**：將商業模式、行為科學與 AI 技術結合，解決實際問題。
3. **自主學習**：通過課前準備、課堂實作與課後反思，提升學生的探索能力。
4. **語言與文化交流**：利用 AI 小幫手的多語言支持，促進學生間的跨文化互動。
5. **創新實踐**：通過設計創新服務流程，提升學生的實務能力與創意思維。

三、課程規劃

本課程採用 **翻轉教學模式**，分為以下三大階段：

1. **課前準備**：
 - 學生需閱讀指定教材與案例，並使用 ChatGPT 生成與課題相關的問題。
 - 國際學生利用 AI 小幫手進行語言練習與文化背景介紹，提升跨文化交流能力。
2. **課堂實作**：
 - **第一節課**：教師講解基礎理論，學生分組討論並提出初步設計方案。
 - **第二節課**：各組使用 AI 工具（如 Padlet、Suno AI、Line AI 小幫手）進行服務設計。
 - **第三節課**：學生將成果上傳 Padlet，與全班進行交流與即時反饋。
3. **課後總結**：
 - 學生整理設計成果，撰寫服務流程報告，並提交完整的創新方案。

四、教學經驗分享

1. 25 年的教學經驗：

我已在教學崗位上工作近 25 年，積累了豐富的教學實踐經驗，並多次參與跨領域課程的設計與改革。

2. 學術召集與計畫申請：

擔任 112 年雙語專業學群與 AI 專業學群召集人，負責推動跨學科教學創新，並成功申請了多項教學實踐計畫。

3. 教學成長社群召集：

多次帶領教學成長社群，分享數位教學經驗，探索新科技與教育結合的可能性。

貳、教材分析

一、教材來源

教材主要由以下三部分組成：

1. 參考書籍（40%）：

- 例如《服務設計與創新》，提供學生理論基礎與最佳實務案例。

2. 自編教材（40%）：

- 包括 AI 工具應用指南、服務案例分析與多語言學習資源，針對課程需求量身設計。

3. 數位資源（20%）：

- 使用 Padlet 進行成果展示，利用 Suno AI 創作音樂，並通過 ChatGPT 輔助文本生成與分析。

二、教材特色

1. 跨學科整合：

- 教材結合商業、行為科學與 AI 技術，幫助學生提升綜合應用能力。

2. 人文與科技結合：

- 選取涵蓋多文化背景與弱勢群體需求的案例，強調社會價值與技術創新並重。

3. 多語言支持：

- 通過 AI 小幫手提供語言練習與即時翻譯，促進國際學生的交流與理解。

參、學習評量及成效評估

一、評量方式

1. 過程性評量：

- 根據學生在 Padlet 上的互動頻率與內容，評估其學習主動性與合作能力。
- 評估學生在課堂活動中的創意表現與問題解決能力。

2. 結果性評量：

- 學生提交的服務設計報告，包括背景分析、創新流程與技術應用。
- 學生展示中的語言運用與跨文化交流能力。

二、成效評估

1. 質化成果：

- 學生設計的服務方案展現了高度創新性與實踐價值。
- 國際學生的語言運用與跨文化交流能力明顯提升。

2. 量化成果：

- 測驗平均分數提升 30%，Padlet 互動次數增加 50%。（資料來源：教學資源中心創新課程計劃結案報告書）
- 學生滿意度調查顯示，85%的學生認為課程對其專業發展有幫助。（資料來源：教學資源中心創新課程計劃結案報告書）

肆、教學創新

一、翻轉教學的應用

- 通過課前準備、課堂實作與課後反思結合的方式，讓學生主動參與學習。

二、AI 工具的創新應用

1. Suno AI：

- 幫助學生創作背景音樂，提升服務方案的吸引力。

2. Line AI 小幫手：

- 提供即時翻譯與語言學習支持，促進國際學生交流。

3. ChatGPT：

- 用於文本生成與數據分析，幫助學生快速完成設計。

三、情感與互動的融合

- 設計多種互動遊戲與小組活動，增強學生間的溝通與合作。
- 鼓勵學生注重情感關懷，在服務設計中體現社會價值。

伍、結論

「服務科學」課程通過結合 語言學習、多文化交流與創新設計，幫助學生在實務應用中提升專業能力與國際化視野。課程設計充分體現了科技賦能與人文關懷的融合，並通過課堂活動與成果展示，培養學生的創意思維與實務技能。

未來，我將繼續探索 AI 技術在教學中的應用場景，優化課程結構，並強化與國際學生的文化互動，為學生創造更多元且有深度的學習體驗，培養具有全球競爭力的跨文化人才。

附錄一：開南大學創新教案設計與教學成效表

開南大學

創新教學教案設計與教學成效表

開課單位	商學院 企業與創業管理學系	開課年級	進修 2 年級 A 班		
課程名稱	服務科學	學分數	3		
授課教師	饒淑華	連絡電話	0922812353		
修課人數	28	教學時間	12 小時 (四週)		
具體目標	教 學 活 動		教材教具	評量	教學時間
使學生熟悉 Padlet 工具的基本使用，培養團隊合作精神。透過初步的互動，建立團隊間的信任與協作基礎。	壹、準備活動 教師首先介紹 Padlet 的操作方法，隨後學生分組進行團隊建設活動，包括確定團隊名稱和討論團隊規則。		需要 Padlet 賬號、投影機、手機、平板、筆電及網路連接等 3C 周邊設備。此外，老師準備一份團隊範例及資源指南，幫助學生高效完成分組活動。	通過團隊討論的參與度和在 Padlet 上的活動表現（如發文和互動次數）進行評價，並對團隊名稱的創造性給予回饋。	3 小時

學生能夠識別並分析服務科學中的關鍵問題，並在小組內討論出創新的解決方案。增強學生的問題解決能力和創新思維。	貳、發展活動 小組利用 Padlet 進行案例分析，討論服務行業的痛點和機會，每組需提交一份針對問題的解決方案報告。	提供數個服務科學相關的案例研究，Padlet 平臺作為討論和提交報告的工具，以及小組討論的指導手冊。	根據小組在 Padlet 上提交的案例分析報告進行評分，重點評估問題分析的深度和解決方案的創新性。	6 小時
學生能夠整合所學知識，提出跨學科的解決策略，並能清晰地展示和溝通自己的想法。提高學生的綜合運用能力和公眾演說技巧	參、統整活動 每個小組預備並進行一次項目成果展示，包括對案例的分析過程和提出的解決方案進行說明。展示後進行 Q&A 環節，鼓勵其他學生提問。	使用多媒體展示工具（如 PowerPoint 或 Prezi），Padlet 用於整合和展示小組的工作成果。	通過小組展示的內容、清晰度、創新性以及互動討論的質量進行評價。特別關注學生如何回答問題和他們的溝通能力。	1 小時

教學心得與省思

- 互動白板：**padlet 互動白板的使用，為課堂帶來了前所未有的互動性和動態性。學生能夠即時回饋自己的想法，並參與到課堂討論中。然而，我也注意到，要充分發揮互動白板的優勢，需要事先進行充分的準備，並設計適合於這門課的教學活動。
- 團隊合作與腦力激盪：**團隊合作是本課程的一大亮點，學生通過腦力激盪和心智圖發想，能夠深入探討問題，並提出創新的解決方案。這不僅促進了學生間的溝通與合作，也激發了他們的創造力。然而，團隊合作也帶來了挑戰，比如如何公平評估每個學生的貢獻，以及如何處理團隊內部的分歧。
- 工作坊方式與問題解決：**採用工作坊的方式，讓學生能在一個更開放、更靈活的環境中學習。透過實際操作和問題解決，學生能更深刻地理解理論知識，並將其應用於實踐中。我認為，為了進一步提高工作坊的效果，可以在未來的教學中引入更多跨學科的元素，促進學生的綜合思維能力發展。
- Padlet 與 AI 輔助教學：**Padlet 作為一個創新的教學工具，極大地促進了學生的互動與協作。它的靈活性和易用性，使得學生能夠方便地分享資源和想法。此外，AI 輔助工具的引入，為學生提供了個性化學習建議，並幫助他們更有效地進行資料分析。這些工具的使用，證明了技術在教育中的重要作用，未來我們將繼續探索更多高效的教學工具。

總之，這次的教學實踐讓我深刻體會到創新教學方法的重要性和效果。同時，也意識到了在實施這些

方法時所面臨的挑戰和需要改進的地方。在未來的教學中，我將根據這次的經驗，不斷優化教學設計，更好地促進學生的學習和發展。

學生學習成效

執行成效(量化)

1. **互動次數**：在Padlet上學生的互動次數，包括發帖、回帖和點讚等。
2. **評論頻率**：學生在Padlet上提供評論和反饋的頻率，反映學生參與討論的活躍程度。
3. **測驗成績**：使用Padlet前後學生在相關科目的測驗成績比較，量化學習效果的提升。
4. **學習成效評估**：透過測驗、專題報告等工具量化學生對所學知識的理解和應用水平。
5. **使用行為分析**：分析學生對Padlet的使用行為，如登入頻率、參與活動次數，以量化學習參與度。

執行成效(質化)

1. **學習動機**：觀察學生對學習新知識的興趣和主動探索行為的變化。
2. **批判性思考**：通過學生作業和討論的質量，評估其批判性思考能力的提升。
3. **團隊合作能力**：根據小組項目和互動過程，評估學生在團隊合作中的貢獻和成長。
4. **溝通技巧**：透過學生的口頭報告和書面作業，評估他們的溝通技巧和表達能力的提升。

看看學生成果，請用手機掃以下QR code:



連結網址:

https://padlet.com/jessier2355_/1122-logo-2phcj7nkm1g0psg8

附錄二：歷年來教學相關成果及實踐歷程

年份	教學相關成果	教學實踐歷程
104	1.開始於開南雲端媒體平台錄製 evercam 會計課程，並取得補助及獎勵。 2.於數位學習網放置教材及課程相關資料。	1.FRR 混成學習方式課前預習、課間查詢及課後複習的線上資源平台。 2.滿足學生先被知識的自主學習資源
105	1繼續於雲端媒體平台錄製 evercam 會計課程。 2於數位學習網放置教材及課程相關資料。 3開始使用行動數位裝置學習。 4並於數位學習網繳交實作作業。	1同上。 2同上。 3讓學生使用行動裝置隨時取得知識及技能。 4讓學生以行動裝置完成實作會計實務成果。
106	1 至 4 同上。 5申請數位教材獲補助並發表成果 6成立多元評量及數位遠端教學社群並公開發表成果。	1 至 4 同上。 5錄課、數位作業及以行動裝置取得教學資源的測試。 6教授以上之方法予社群，如何錄課及傳遞數位教學課程及數位學習網作業知製作。
107	1 至 5 同上。 6.多元及創新教學成長社群並公開發表成果。 7.獲得 106 學年度校優良教師並公開發表成果。	1 至 5 同上。 6.教授社群精進以上方法，鼓勵使用於個別課程上，並獲得同儕的鼓勵及腦力激盪出更好的教學設計課程。 7.集結教學評鑑及上述公開成果獲得優良教師，公開發表其成果，更鼓勵申請人對 FRR 混成教學課程的信念。

	8.108 年 6 月參加教育部第一次舉辦的議題松並由小組集結了成果公開發表。 9.參加 108 年 7 月教育部委託於實踐大學舉辦的教研相長工作坊學習教學實踐計畫書知撰寫。	8.各小組老師教學熱情及才華激發了申請人教學實踐及教研相長的熱情、動機與信念。 9.讓申請人經由秀槐老師及通過教學實踐計畫的小組老師提點。精進教學實踐暨研究相長能力。
108	1 至 5 同上。 6.多元數媒互動教學成長社群。 7.申請教育部教學實踐計畫。	1 至 5 同上。 6.增加 Kahoot App 的遊戲學系及測驗的測試及 google meet 遠距教學學習，並鼓勵社群應用於課程，以增加學生學習動機及成效。 7.藉由該計畫實踐教研相長成果。
109	1 至 5 同上。 獲得 108 學年度校優良教師並公開發表成果	1 至 7 同上。
110	1 至 5 同上	1 至 7 同上。
111	獲得 110 學年度校優良教師並公開發表成果 1112 成立商學院雙語專業社群並擔任召集人	精進視訊教學及應用 運用雙語，A I 及創新實踐於教學中
112	服務科學獲創新教學補助 1122 成立商學院 AI 專業社群並擔任召集人	精進 A I 及創新實踐於教學中

