

112年優良教師成果發表

-服務科學創新教學

日期：2025年 6月26日

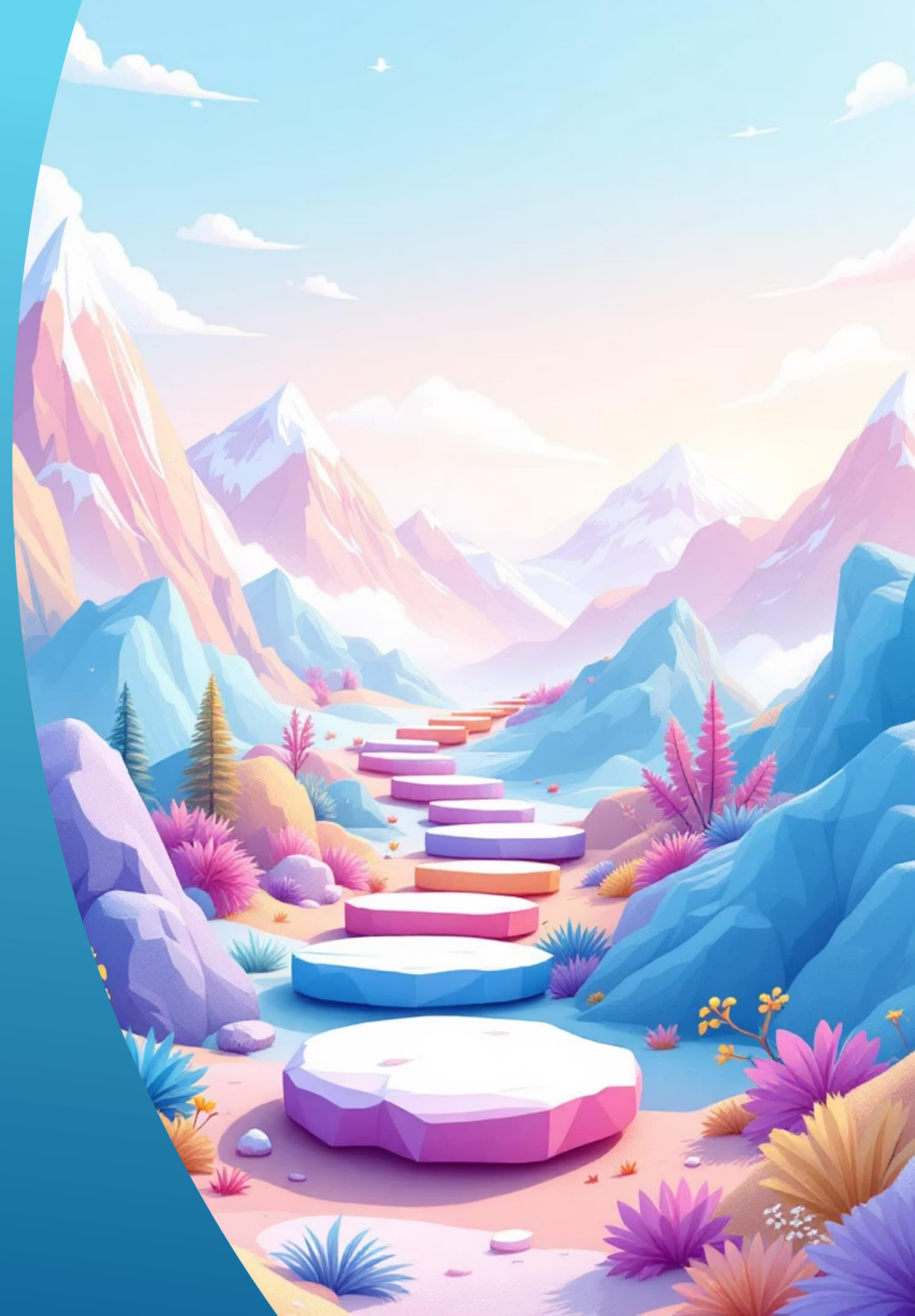
演講人：饒淑華

開南大學企業與創業管理學系副教授

蛻變教學：從會計到服務科學 的創新旅程

歡迎進入一段教學創新的心路歷程，從會計學的固定模式，到服務科學的創意開展。這是一位教師如何突破傳統，運用創新思維與工具，激發學生潛能的真實故事。

淑



開始的一步：「我是誰」與教學夢想

我曾連續三次以《會計學》獲得優良教師肯定，這也是我在系上最常被安排的課程。

然而，作為擁有企業管理與科技管理博士背景的我，一直渴望能開設結合創新、科技與價值設計的課程。這份熱情，引領我從會計出發，最終走向了《服務科學》的教學創新之路。



會計學：創新教學的起點



Kahoot互動遊戲

設計互動遊戲讓學生在競賽中理解會計概念，將嚴謹的數字轉化為有趣的挑戰，激發學習熱情。



影片教學法

精選有趣影片分析折舊、詐欺與現金流，透過視覺化故事讓抽象概念變得生動具體。



實務應用活動

指導學生設計家庭收支表、虛擬開設公司帳本，將理論知識轉化為實際生活技能。

「老師，原來會計可以這麼有趣、這麼貼近生活。」——這樣的學生回饋讓我意識到，只要用對方法，任何科目都能激發學生的學習熱情。



創業概論：打開創新教學之門

創新教學工具

- Padlet協作牆共同創建想法
- 服務設計工具分析市場需求
- 角色圖譜理解目標客群
- 短片製作練習提案表達

學生實作項目

- 設計專屬品牌識別
- 撰寫詳細人物誌
- 拍攝創意提案影片
- 建立可行商業模型

《創業概論》讓我首次嘗試讓學生不只是「學創業」，更開始「做創業」，實踐創意思維解決實際問題。

財報分析：融入創新思維

財務報告分析

使用Padlet記錄企業財務報告，讓學生透過協作方式深入理解環境面、經濟面、產業面、公司面及財務面的具體實踐。

企業價值探討

引導學生討論財報背後的永續策略，從數字中挖掘企業的長期發展願景與社會價值。

AI輔助理解

結合人工智能工具，幫助學生理解財務數據背後的商業故事，培養數據分析與解讀能力。





優雅美麗的饒老師認真專注的聽學生發表
4/24創新教學成果發表會

教師專業背景與經驗



近25年教學經驗

積累豐富的教學實踐經驗，多次參與跨領域課程的設計與改革



學術召集人

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



計畫申請成果

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」



教學成長社群

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

教學背景與課程特性

課程特性

必修課《服務科學》面向商管與設計學生

跨域整合知識與應用能力培養

顧客導向

學習痛點

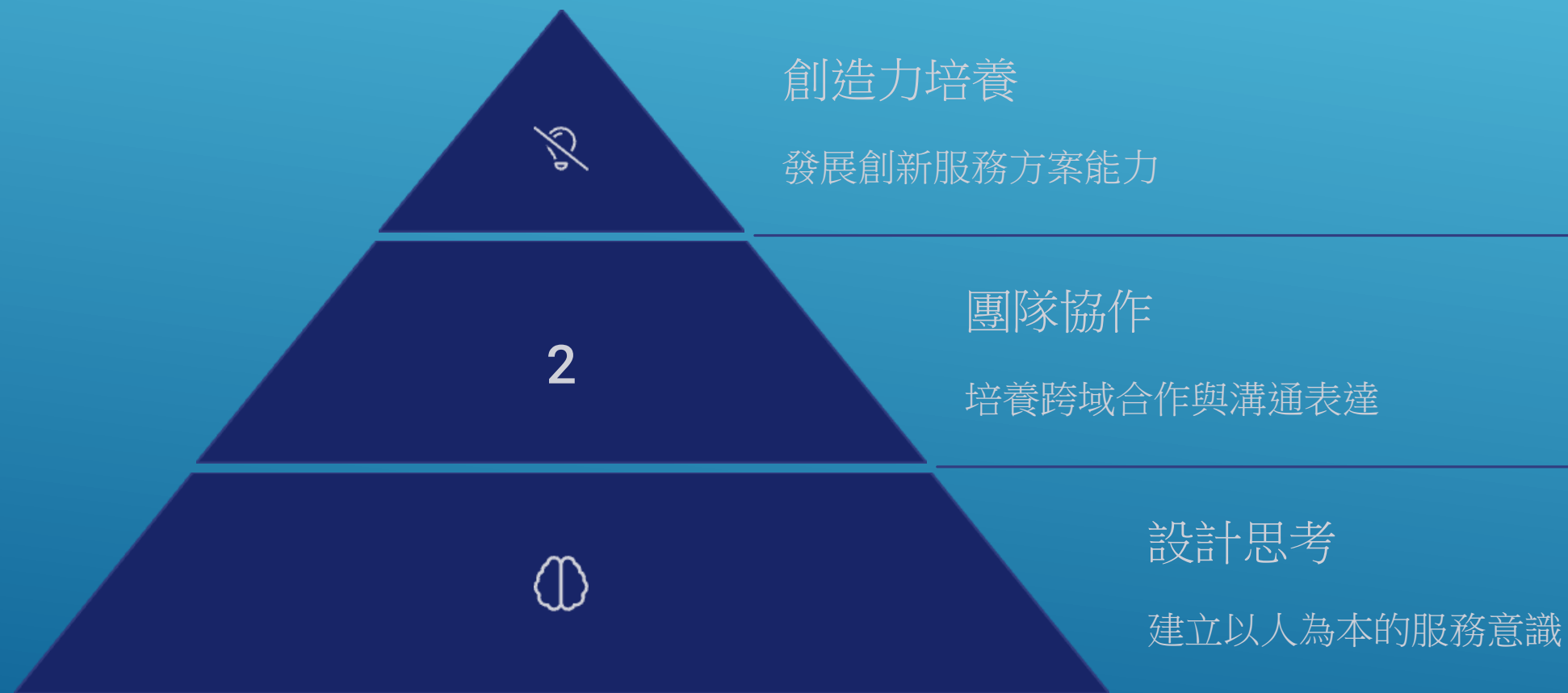
學生缺乏服務流程

顧客視角思考不足，同理心不足

創意統整與提案經驗

教學轉化契機、核心素養與目標

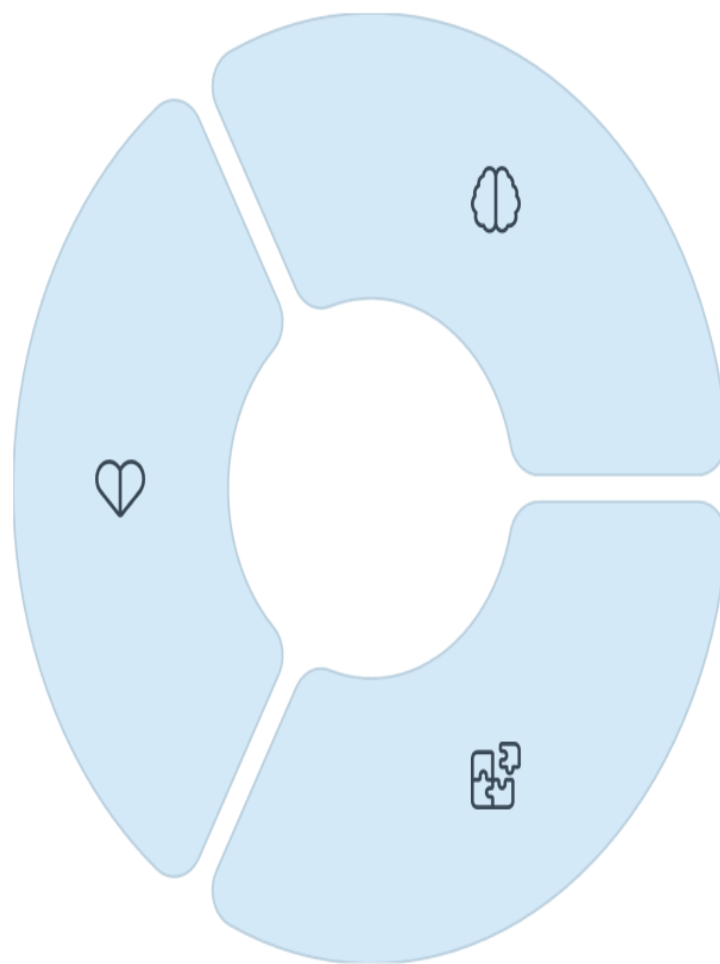
本課程期望透過可擴充之「服務科學 × 顧客導向 × **SEL** × **PBL** × **AI** 工具 × 審議式教學 × 在地教育實踐」教學模組，促進學生跨領域應用與創新實作能力，並為高教素養導向課程轉型提供實證基礎與教材成果。



服務科學課程架構：三大核心理念

顧客導向

培養學生以使用者為中心的思維，透過觀察、訪談和同理心，深入理解服務對象的真實需求。



社會情緒學習 SEL

強化學生的自我意識、社會意識、關係技巧和負責任的決策能力，培養全人發展。

問題導向學習 PBL

引導學生從現實問題出發，透過小組合作尋找解決方案，培養批判思考和實踐能力。

創新工具與教學方法

人工智能輔助創新

結合ChatGPT進行創意發想與提問練習，Suno AI設計品牌專屬配樂，CapCut製作專業短片，讓學生掌握前沿工具。

協作與共創平台

運用Padlet協作牆進行團隊共創，即時分享想法、收集反饋，培養協同工作能力。

地方教育與審議式教學

連結在地議題與服務需求，透過審議式教學方法引導學生設計可實際落地的服務方案，增強社會責任感。





課程模組設計概覽

課程透過服務設計工具（如顧客旅程圖、服務藍圖）、生成式 AI 工具（如 ChatGPT、suno AI、Padlet）及社會情緒學習（SEL）活動，強化學生的同理心、問題解決與溝通能力。

顧客理解 × 人物誌

第1-4週：建立顧客形象與需求圖像

旅程地圖 × 利害關係人分析

第5-8週：梳理服務接觸點與關係網絡

服務藍圖 × 音樂情境設計

第9-12週：建立前後台流程與氛圍營造

商業模式 × 影片呈現

第13-16週：整合價值主張與視覺化表達

人物誌與旅程地圖教學實踐



觀察與訪談

學生蒐集真實顧客需求資料

2

人物誌建立

運用AI協助塑造完整顧客形象



顧客旅程地圖繪製

有同理心的觀點識別情緒高低點、關鍵接觸點



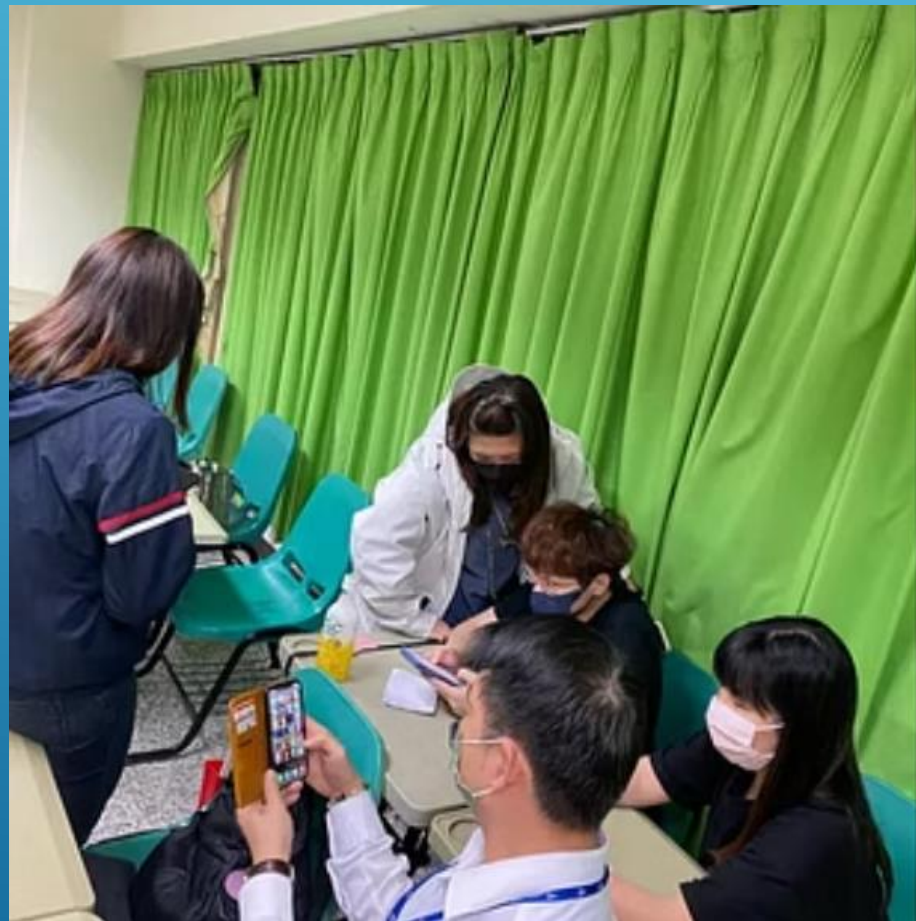
問題發現與機會點

歸納服務缺口與創新可能性



服務藍圖與商業模式教學實踐

學生透過審議式教學、小組共創與自主學習的歷程，形成以使用者為中心的服務創意，並反思其團隊合作與學習歷程。



第三組的三位型男帥哥門面擔當
4/24創新教學成果發表會

前后台流程設計

學習可見與不可見服務環節規劃

價值主張分析

定義服務獨特性與市場定位

資源配置評估

思考實務執行與成本結構

數位工具與AI應用策略



ChatGPT

輔助思考顧客
情境

協助創意生成
與提問



Suno AI

設計情境音效
配樂

提升服務體驗
情感層次



CapCut/iMovie

簡易影片剪輯
工具

學生提案視覺
化呈現



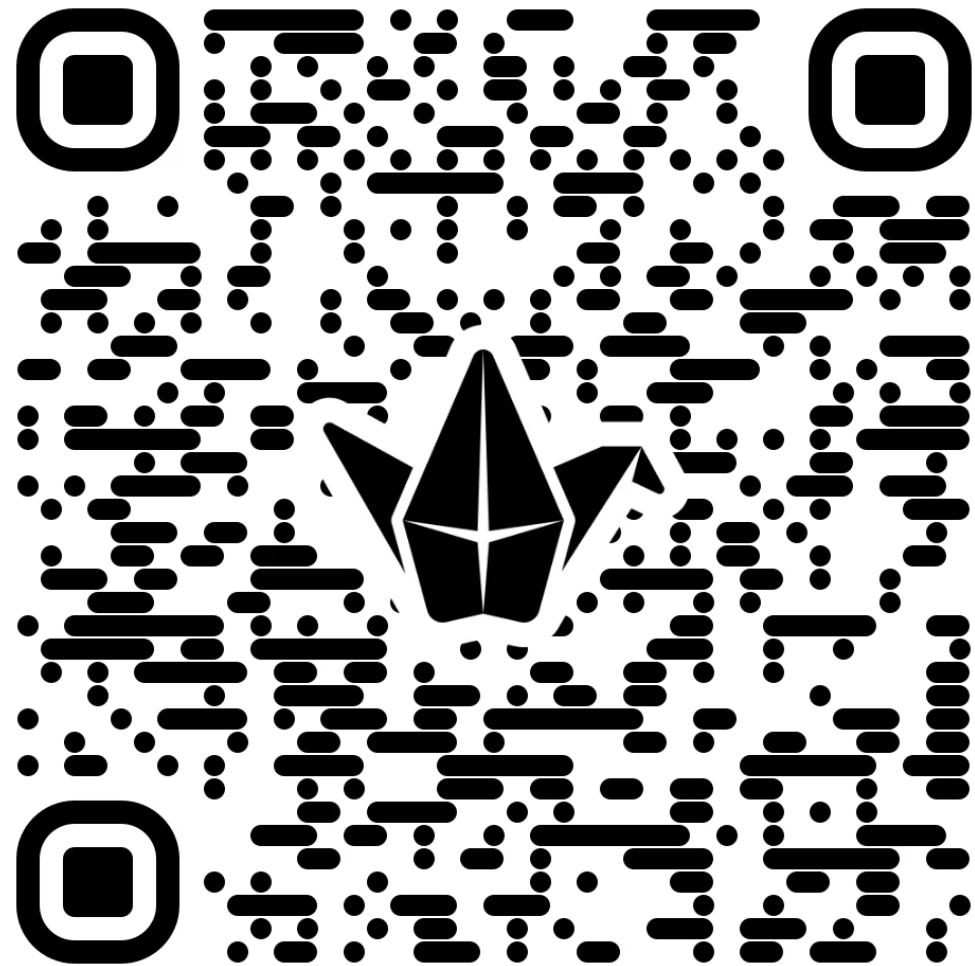
Padlet

互動牆紀錄作
品展示

促進同儕學習
與回饋



學生成果與作品展示



體驗旅程、服
圖、商業模式



顧客體驗旅程、服務藍圖、商業模式

創作元素為 Padlet

人物誌與旅程地圖

精確捕捉顧客痛點與情緒變化

視覺化呈現服務體驗全貌

服務藍圖與流程設計

前后台流程清晰連結

解決方案具體可行

影片提案與商業模式

概念表達生動有說服力

價值主張明確創新

學生作品與成長歷程



感人提案實例

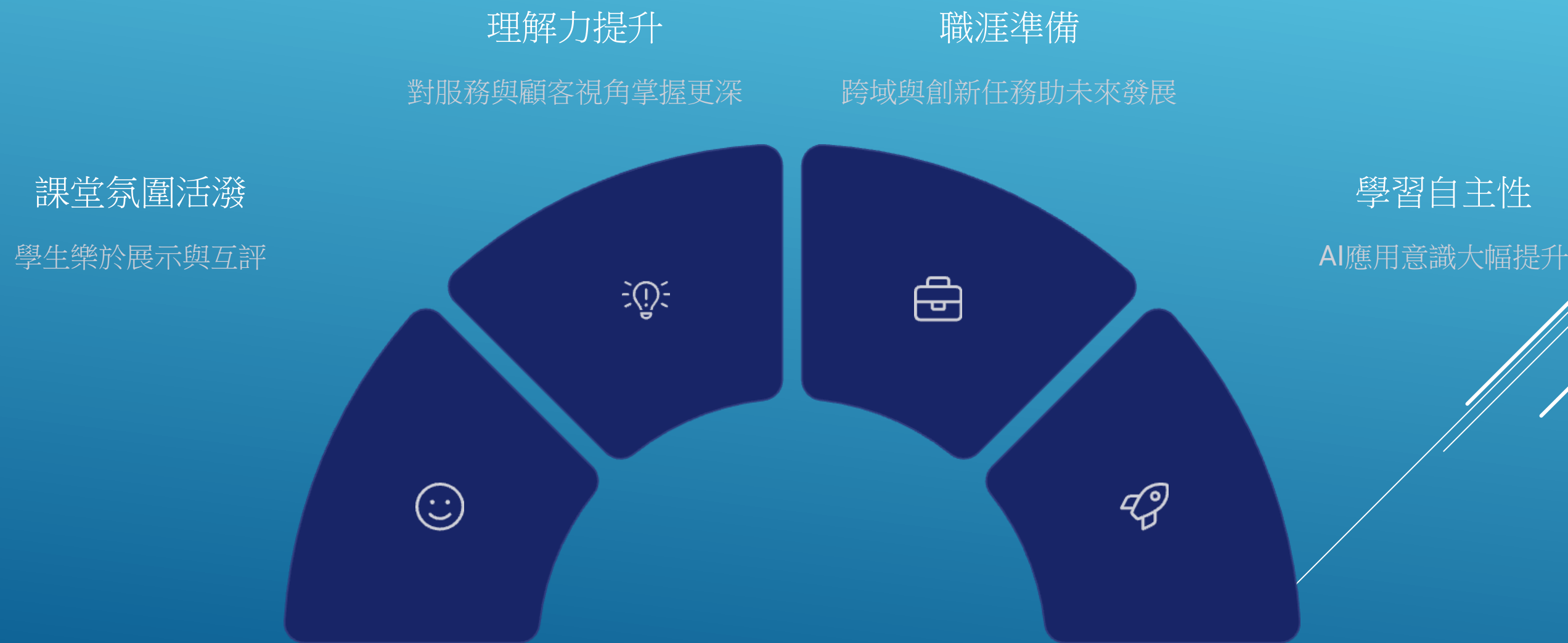
- 聲音療癒品牌：結合Suno AI音樂與感人敘事
- 服務場景模擬：拍攝包含顧客情緒變化的真實服務流程
- 在地服務設計：針對社區需求提出創新解決方案

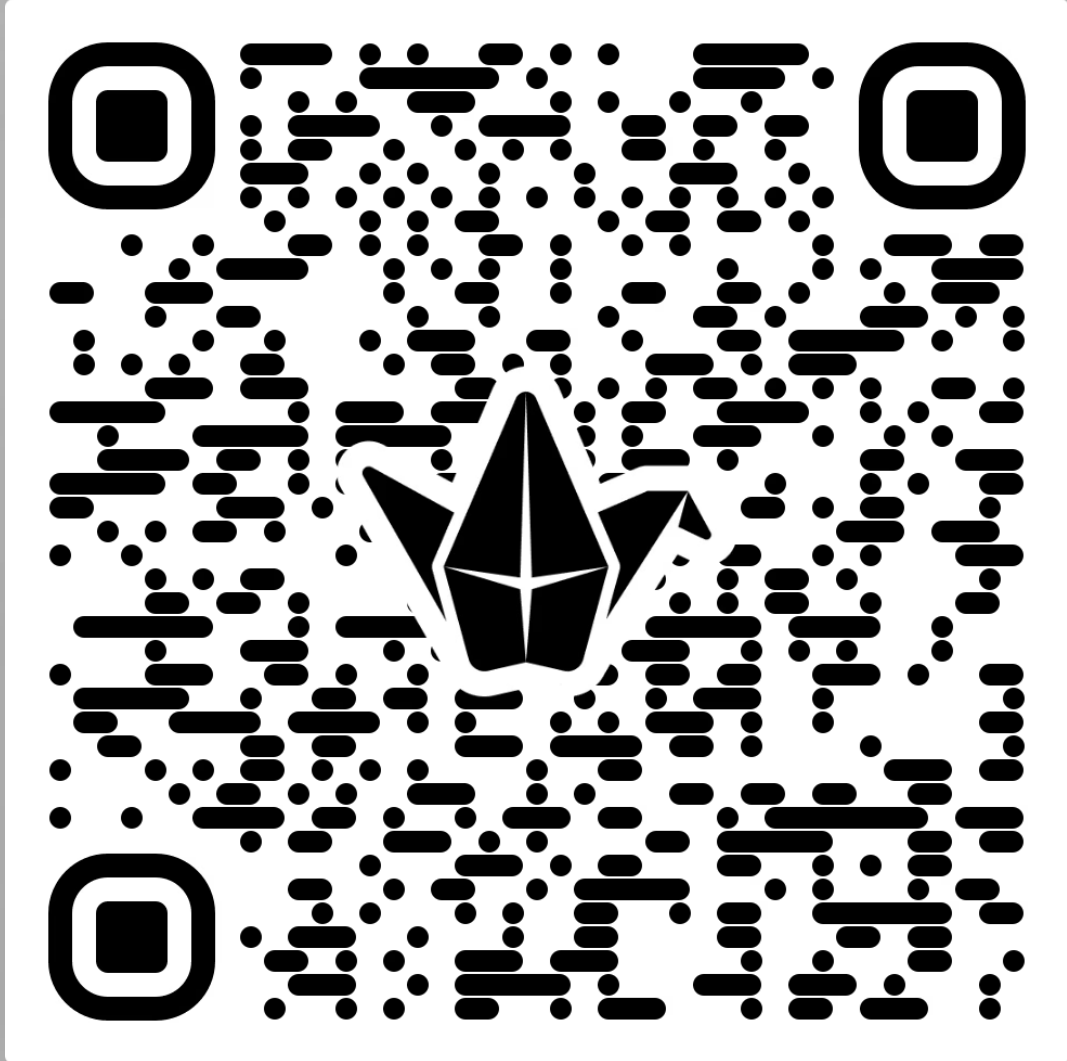
「這是我第一次覺得自己做出一個『真的可能被用到』的服務。」

「原來我們也可以設計，還能感動人。」

評量、學生回饋與教學亮點

評量方式包括學習前後測、學生作品與提案簡報、反思紀錄與情緒素養問卷等，強調學習歷程中多面向素養的養成與提升。





教學成效與未來展望



現有成果

整合、設計、社會情緒學習及反思能力提升

AI輔助創造力大幅成長



近期計畫

擴展跨系合作機會

導入更多AI輔助工具

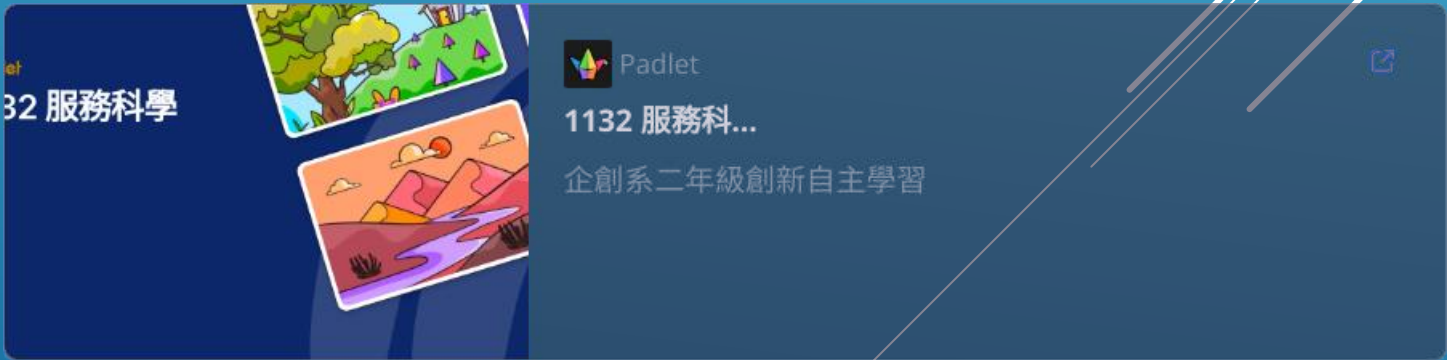


長期願景

連結地方議題實踐

教

4





教學未來展望：科技×商業×社會的價值整合

從會計出發，經歷創業、財報分析，到如今的服務科學，我的教學之路是一場不斷超越自我的旅程。每一步都是為了讓學生獲得更豐富、更有意義的學習體驗。

已實現：服務科學創新教學

成功整合顧客導向、社會情緒學習與問題導向學習，培養學生的服務設計能力。

下一步：科技與創新管理

計畫開設結合我博士專業的《科技與創新管理》課程，進一步探索科技與商業的創新結合。

願景：全方位創新教育生態

建立「科技×商業×社會」的整合型教學模式，培養具備未來視野的創新人才。

感謝每位在這段旅程中支持我的同仁與行政夥伴，讓我們繼續努力，使教學成為改變學生人生的力量。