

「服務科學與管理」課程觀課交流

壹、時間：112 年 10 月 30 日 星期一 中午 13:00 至下午 15:00 止

貳、地點：驚聲紀念大樓 T307

參、授課老師：淡江大學 企業管理學系 涂敏芬老師

肆、活動內容：

本次觀課活動於 112 年 10 月 30 日舉行，由企管系涂敏芬老師主講「服務科學與管理」之課程，秉持著「以人為本」的核心理念，回應大學學習的 USR 需求，採「陪伴式走讀引路人培力系統」為原型，並以工作坊形式推進服務實作進度，使學習者透過學習、參與和實作等方式，整合跨領域的知識、技能與情意。

“課程規劃與銜接”

首先，涂老師於課堂中導入議題式實境遊戲《覓情記》做為課程的銜接教具，引導學生建構社會參與的五大核心能耐：專業學習力、流程實作力、參與實踐力、溝通協力力、公民反思力，並以創新者 DNA 發現技巧中的提問力為主，其他為輔(聯想力、觀察力、實驗力、社交力)，設計提問力工作坊，透過不同的互動技巧安排，使動機高與不高的學生，皆能集中注意、投入課程當中。

“互動設計與學習整合”

接著，涂老師於提問力工作坊中扮演受訪者的角色，以「你想成為○○的引路人」為主題，讓學生分組根據先前課程所撰寫的 Objective 進行提問，而每個小組皆以 10 分鐘為限，輪流進行提問活動，過程中須同步進行紀錄以及總結，使學生透過本次的課堂工作坊，解決各自的實作規劃，不僅有效提升課堂專注度，也可透過整體的學習過程，整合跨領域的知識、技能與情意，有效提升學生的學習成效。

“課堂節奏安排與課堂成果”

最後，涂老師表示透過合適的互動設計，不僅可提升學生的投入度，也可增進小組的互動與課堂活躍性，更能減少學生滑手機的比率，而教師端也可善用 lecture / reading / discussion / practice doing 間的轉換，來進行課堂節奏的安排，透過適當的運用可使學生更加投入於其中，以達到更好的課堂學習效果。

陸、活動花絮：



邀請淡江大學企業管理學系涂敏芬老師進行「服務科學與管理」課程觀課交流



涂老師引導學生進行小組討論與互動



涂老師引導學生進行提問力工作訪



涂老師引導學生進行整合與思考



觀課教師專注觀摩課堂互動



教發中心李主任頒發感謝狀