檔號：104/901
保存年限：10

中華民國104年12月18日

簽　於　教育學院

主旨：檢陳「國立台北教育大學教育學院104學年度第1學期第2次院課程委會議(續會)紀錄」(如附件)，簽請　核示。

說明：本院已於104年12月16日召開104學年度第1學期第2次院課程委員會議(續會)，會議記錄如附件。

擬辦：擬　奉核後，依決議辦理，影印分送本院提案系所及委員知悉(憑辦)。

會辦單位：

第　層決行

承辦單位	會辦單位	決行
約　催 行政助理 蘇蕾均		
教育學院 院　長 吳毓瑩 104.12.18		
代為決行		

收發文號：

國立臺北教育大學教育學院
104 學年度第 1 學期第 2 次院課程委員會(續會)紀錄

時間：104 年 12 月 16 日（星期三）中午 12 時 15 分。
地點：至善樓 207 研討室
主席：吳院長毓瑩　　記錄：蘇蕾均
出席人員：
教經系孫主任志麟、教經系張芳全老師、課傳所崔主任夢萍、課傳所趙貞怡老師、教育系陳主任碧祥(請假)、教育系徐超聖老師、幼教系蔡主任敏玲(請假)、幼教系盧　明老師(請假)、特教系錡主任寶香、特教系邱春瑜老師(請假)、心諮系李主任宜玫、心諮系孫頌賢老師(請假)、社發系曹主任治中、社發系郭金水老師(請假)
校外委員：
康軒文教集團譚蕙婷副總經理
與會人員：
教經系劉怡華助理教授、溫世仁文教基金會何能裕執行長、溫世仁文教基金會劉月純高級專案經理
學生代表：
社會與區域發展學系王鼎中同學

一、　主席報告：
報告案：溫世仁基金會新服務人才培育課程說明，簡報內容如附件。
未來行動：

1. **了解師大與溫世仁基金會合作開設服務相關學分學程之狀況。**
2. **了解本校開設學分學程辦法。**
3. **詢問本院系所對於此課程之開課意願：此學分學程為四學期，每學期三學分，學生學費與講師鐘點費皆由基金會處理，並安排學生免費海外實習。**

二、 提案討論：

案由 1	教育經營與管理學系學士班課程自 105 學年度起增列「教師學」、「手機 APP 設計在教育管理的應用」、「翻轉學習」、「決定理論」等 4 門課程，提請審議。
說明	一、「教師學」教學綱要如附件一、「手機 APP 設計在教育管理的應用」教學綱要如附件二、「翻轉學習」教學綱要如附件三、「決定理論」教學綱要如附件四。 二、經教育經營與管理學系 104 年 6 月 1 日系課程委員會會議審議通過，會議紀錄如附件五。
決議	1. 關於「教師學」課程綱要建議修正如下： (1) 教學目標請以學生學習成果導向來撰寫，較能讓學生了解修課的目的。 (2) 教材大綱請以每周上課內容條列之。 (3) 參考書目請依 APA 格式修正。 2. 關於「手機 APP 設計在教育管理的應用」課程綱要建議修正如下： (1) 請補上科目英文名稱。 (2) 文獻參考請增加國外資料。 (3) 參考書目請依 APA 格式修正。 3. 關於「翻轉學習」課程綱要建議修正如下： (1) 請補上科目英文名稱。 (2) 文獻參考請增加中文資料。 (3) 參考書目請依 APA 格式修正。 4. 關於「決定理論」課程綱要建議修正如下： (1) 請補上科目英文名稱。 (2) 教學目標目前寫法較像課程介紹，請在文字最後以學生學習成果導向來強調課程目標。 (3) 參考書目請依 APA 格式修正。 修正後通過，簽請教務處備查。

提案單位：教育經營與管理學系

三、 散會 13：30

附件一

財團法人溫世仁文教基金會
Sayling Wen Cultural & Educational Foundation

新服務人才培育簡介

主講人： Nora Liu

2015/12/16

Copyright ©2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

大綱

- 基金會介紹
- 服務經濟和世界經濟發展趨勢
- 台灣經濟競爭力的關鍵因素
- 本會的能量績效積累
- 培育架構和階段發展
- 執行要項
- 執行成果

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

基金會介紹_願景、使命、核心主軸

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

基金會介紹_重要里程

■ 榮獲教育部97年「社教公益獎」

品格態度

- 中小學作文比賽 (2005~，**參與學生數：57,125人**)
- 國民小學城鄉交流活動 (2009~，**參與學生數：1,308人**)
- 「知書達禮」萬人經典閱讀 (2010~，**參與學生數：42,306人**)

基本服務職能

- 主辦教育部第一屆「技職之光」遴選暨頒獎典禮活動(2005)
- 「全國高職團隊創造力競賽」 (2006~，**參與學生數：6,060人**)
- **WISE團隊競賽** (2011~，**參與學生數：3,272人**)

知識廣度

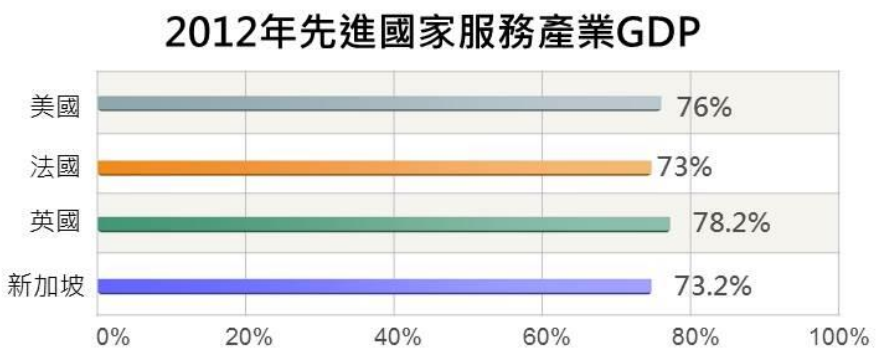
- 溫世仁卓越學術講座：與台灣聯合大學系統共同主辦，共17位諾貝爾獎得主參與 (**受惠學生超過:5,100人**)
- 溫世仁卓越藝術講座：由臺藝大承辦共1位諾貝爾獎得主參與 (**受惠學生超過:500人**)
- 與教育電台合作製播「悅讀越有趣」廣播知識類節目(2008)
- 承接「總裁學苑」發行電子報 (2008~，**受惠人數:29,220人**)

服務技術/知識/經驗

- 最後一哩-國際產學合作交流論壇 (2005，**參與人數:250人**)
- 大學/技專校院就業學程成果發表 (2005，**參與人數:5,007人**)
- 贊助政大、清大推動服務科學發展 (2008，**受惠學生超過3000人**)
- 設立溫世仁科學獎推動學術研究 (2008~，**得主共計45人**)
- **於台師大、台科大、大葉、正修、東吳、國北護開設「新服務人才課程」** (2012~，**受惠學生:300人**)

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

服務經濟和世界經濟發展趨勢



資料來源：本會整理

管理大師彼得·杜拉克(Peter F. Drucker)說：

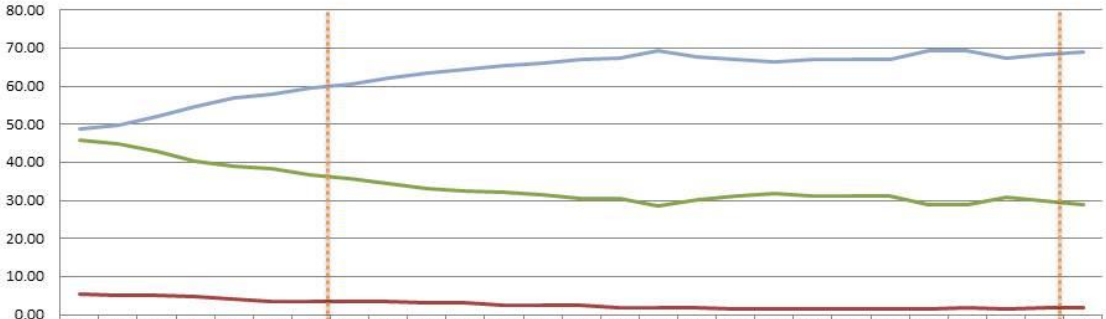
「新經濟」就是服務經濟(Service Economy)

其最主要的目標為發展成一個以核心技術為基礎，透過服務的加值，創造出更多價值的商業模式。

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

台灣經濟競爭力的關鍵因素

- 2012年(民國101年)整體服務業GDP 9.61兆元，占我國GDP總值14.02兆元的比重達69.15%。
- 為因應經濟的發展，政府正推動金融、流通、通訊媒體、醫療保健及照顧、人才培訓人力派遣及物業管理、觀光及運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問等12項服務業。



	75年	76年	77年	78年	79年	80年	81年	82年	83年	84年	85年	86年	87年	88年	89年	90年	91年	92年	93年	94年	95年	96年	97年	98年	99年	100年	101年
農業	5.43	5.27	4.99	4.81	4.05	3.68	3.50	3.50	3.37	3.33	3.06	2.46	2.38	2.45	2.02	1.90	1.82	1.71	1.68	1.67	1.61	1.49	1.60	1.73	1.64	1.81	1.90
工業	45.83	45.04	42.90	40.39	38.93	38.48	36.81	35.91	34.37	33.14	32.50	32.22	31.66	30.55	30.52	28.74	30.38	31.20	31.75	31.26	31.33	31.38	29.05	28.92	31.00	29.76	28.95
服務業	48.75	49.70	52.11	54.80	57.02	57.84	59.69	60.59	62.27	63.52	64.43	65.32	65.96	67.00	67.47	69.36	67.80	67.08	66.57	67.08	67.06	67.12	69.35	69.35	67.36	68.43	69.15

資料來源：行政院主計總處 2013.08

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

本會的能量績效積累—執行

關鍵工作目標：培育「新服務人才」

強化三大優勢

- Friendly in nature 真誠友善
- Innovative with diversity 多元創新
- Technology aware 善用科技

培育三大特質

- Human-centric mindset 以人為本
- Uniting multiple domains 跨領域整合
- Global view with local act 國際視野在地實踐

FIT + HUG

適合擁抱世界的新服務人才

高品質 高價值 國際化

落實應用價值於精緻服務產業

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

本會的能量績效積累_執行

關鍵工作目標：培育新服務人才階段作為

完整的「服務」學習模式

從國小到踏入社會，各階段的「服務」學習重點

品格態度 | 基本服務職能 | 知識廣度 | 服務知識/技術/經驗

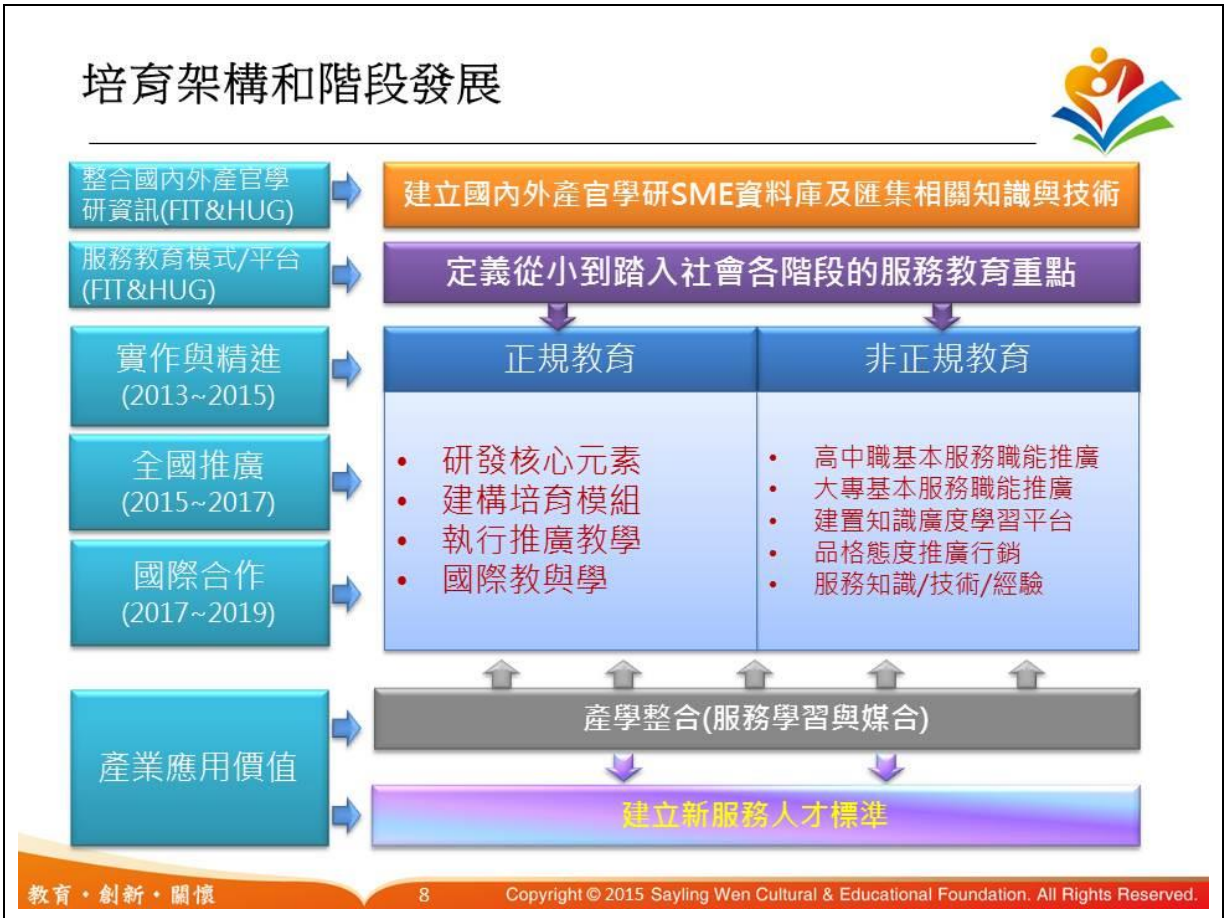
教學與實作

- 修品養德計畫
- 職能培育計畫
- 廣度學習計畫

研究與驗證

- 新服務人才特質研究與培育計畫
- 服務科學計畫

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.


培育架構和階段發展
整合國內外產官學研資訊(FIT&HUG)
建立國內外產官學研SME資料庫及匯集相關知識與技術
服務教育模式/平台(FIT&HUG)
定義從小到踏入社會各階段的服務教育重點
實作與精進(2013~2015)
全國推廣(2015~2017)
國際合作(2017~2019)
正規教育
非正規教育
研發核心元素
建構培育模組
執行推廣教學
國際教與學
高中職基本服務職能推廣
大專基本服務職能推廣
建置知識廣度學習平台
品格態度推廣行銷
服務知識/技術/經驗
產業應用價值
產學整合(服務學習與媒合)
建立新服務人才標準
教育・創新・關懷
8
Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

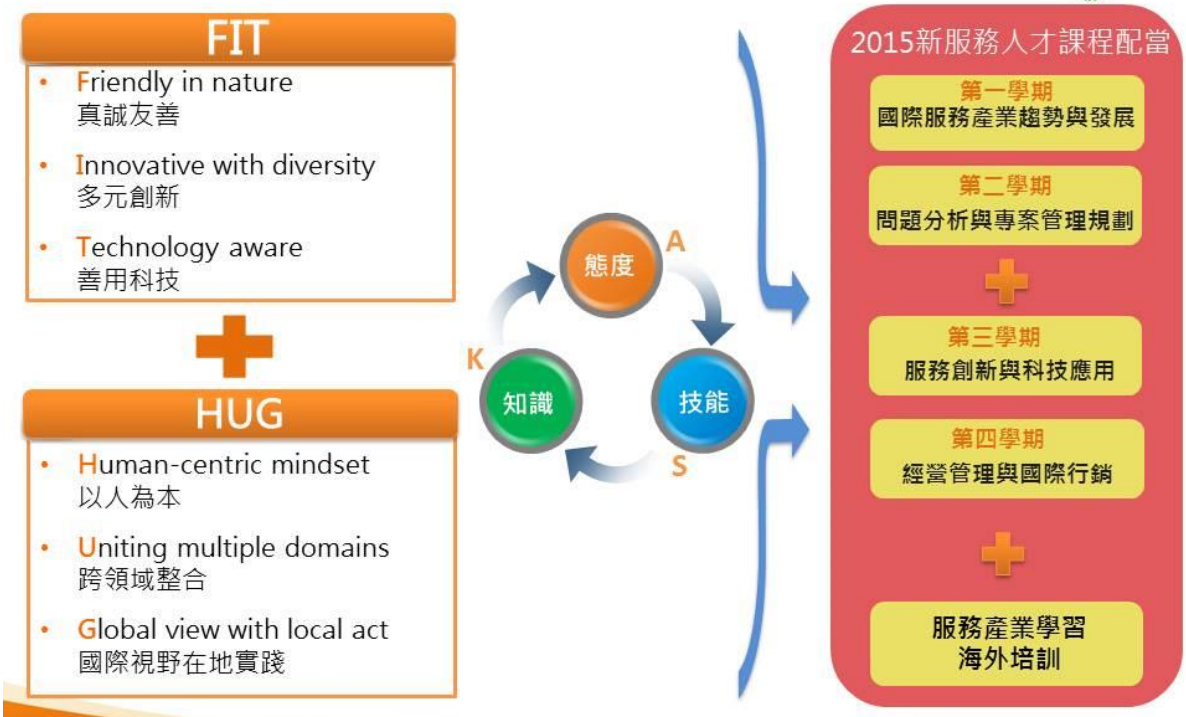
培育架構和階段發展
賡續研發
新服務人才理論與實務
ASK培育課程與教案
評量的工具
多元培育
培訓種子師資：台、星、馬、日
培育新服務人才：台、星、馬、日
線上學習平台：新服務人才學苑
新服務人才培育體系
育成就業
推廣成果促進產學合作與發展
加強國際人才培育經驗之交流
舉薦人才提升國內外企業能量
整合賢達成立新服務人才協會
專業評量
確立完善測驗方式與題庫建置
研究執行新服務人才認證機制
規劃國內外新服務人才認證廣宣
規劃國內外機構國際合作交流
教育・創新・關懷
9
Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項_目標

- 藉由**「新服務人才課程」**之推動，達到為台灣培育出符合「服務經濟」時代趨勢之優質新服務人才的目的，並訂立三大目標：
  - **培育職場新服務人才：**形塑對服務的意義及價值之認知，具備服務共通及關鍵知識、能力及態度之職能基礎。
  - **縮短產學供需之落差：**落實學業與就業無縫接軌，提高職場就業競爭能力。
  - **協助學生找到和社會的連結：**找到自己(個人)想要實踐理想的大方向，激發出內在的熱情和對外在世界的關懷。

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項_課程教學



Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項—課程內容與時數

第1學期 (國際服務產業趨勢與發展)		第2學期 (問題分析與專案管理規劃)		第3學期 (服務創新與科技應用)		第4學期 (經營管理與國際行銷)		寒暑假 (服務產業學習)
課程名稱	時數	課程名稱	時數	課程名稱	時數	課程名稱	時數	課程名稱
服務科學概論	3	服務商業模式	6	顧客體驗歷程	6	顧客關係管理實務	12	在地服務產業學習
服務產業趨勢介紹	3	概念性思考與邏輯性思考	6	以人為本的價值洞察	6	服務產業經營管理實務	6	國際服務產業學習
服務創新人才趨勢	3	問題分析與解決	6	服務設計	9	服務加值個案研討	6	海外培訓
團隊合作技能	6	工作規劃與時間管理	9	科技化服務與應用	9	國際化人才與國際觀	3	
提高職場競爭力	6	服務流程管理與實務	6	服務藍圖	6	跨文化溝通	6	
場域觀察與消費者研究	6	服務品質稽核	9	情境模擬	6	國際行銷	9	
服務產業—創意、創新與創業	9	專業簡報技巧	6	感動服務	6	企劃書撰寫	6	
服務業標竿學習	12	期末報告	3	期末報告	3	期末報告	3	
期末報告	3							
總時數	51	總時數	51	總時數	51	總時數	51	

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項_課程大綱範例 (服務流程管理與實務)

時數	6小時
目標與效益	1. 瞭解服務流程的重要性 2. 解析服務前場的作業 3. 設定服務後場的支援 4. 規劃服務後勤與資源的方向 5. 設計服務程序與工作管理
大綱	1. 服務流程的重要性 2. 統合服務資源 3. 規劃與選擇服務場地 4. 設計服務人員的工作 5. 規劃服務作業方向 6. 管理服務後勤作業 7. 規劃服務等候線 8. 案例分享與實務演練

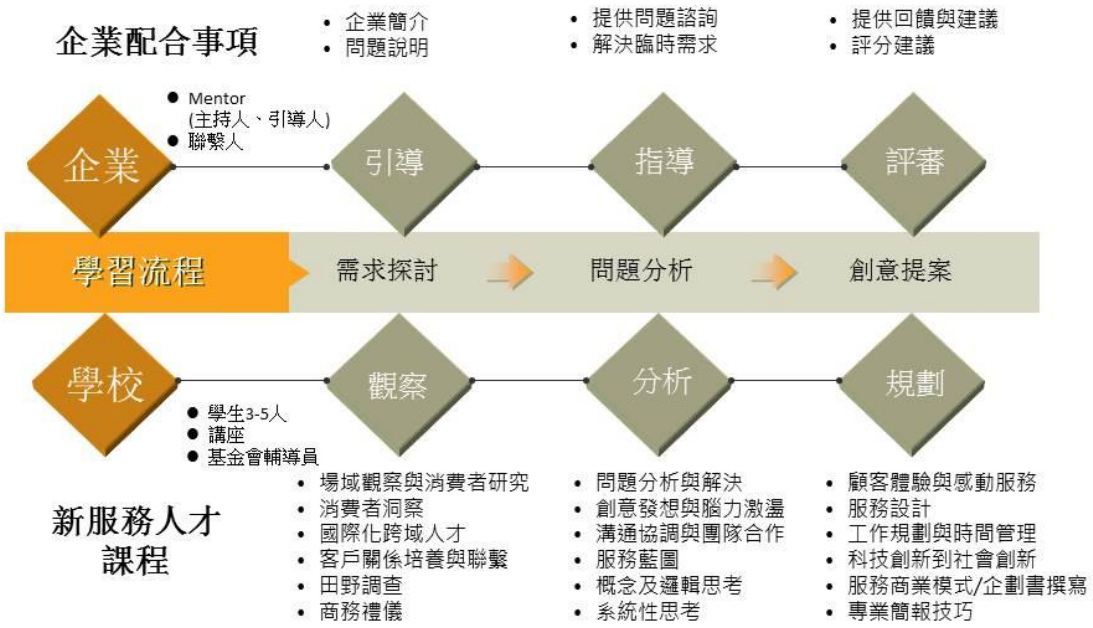
Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項_講座聘任條件

- **必備共通條件：**
  - ✓ 認同基金會理念及新服務人才培育概念。
  - ✓ 具備真誠友善、以人為本的高度涵養。
  - ✓ 願意長期貢獻，投入新服務人才培育。
- **產業界：**
  - ✓ 國內外相關服務產業實務經驗至少十五年以上，且擔任過高階主管至少七年以上，如：資深總監、人資長、全球事業體總PM...等。
  - ✓ 創業成功且深獲業界肯定者。
- **學術界：**
  - ✓ 全國各大專校院具跨領域學養且具有卓越研究成果的教師。
  - ✓ 曾獲政府或民間委託，擔任相關產業發展研究計畫主持人。
- **研究單位：**
  - ✓ 曾獲政府委託，負責帶領團隊完成產業發展政策或前瞻趨勢研究之經驗，至少十年以上。
  - ✓ 台灣服務科學學會各委員會之卓越績優委員。

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項_服務產業學習流程



Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行要項—服務產學習學遴選產業條件

必要條件	以服務產業為主，觀光產業優先 (基金會性質的公益單位也可考慮)
	具一定規模之組織 (三個獨立分工部門以上，員工總數達20人以上)
	無負面形象 (無負面新聞、違反勞基法之情事)
	企業待解決的問題需跟服務、規劃設計有關 (非一般事務型的實習)
充分條件	願意協同培育新服務人才
	願意轉型為精緻服務產業
	具備企業社會責任理念

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

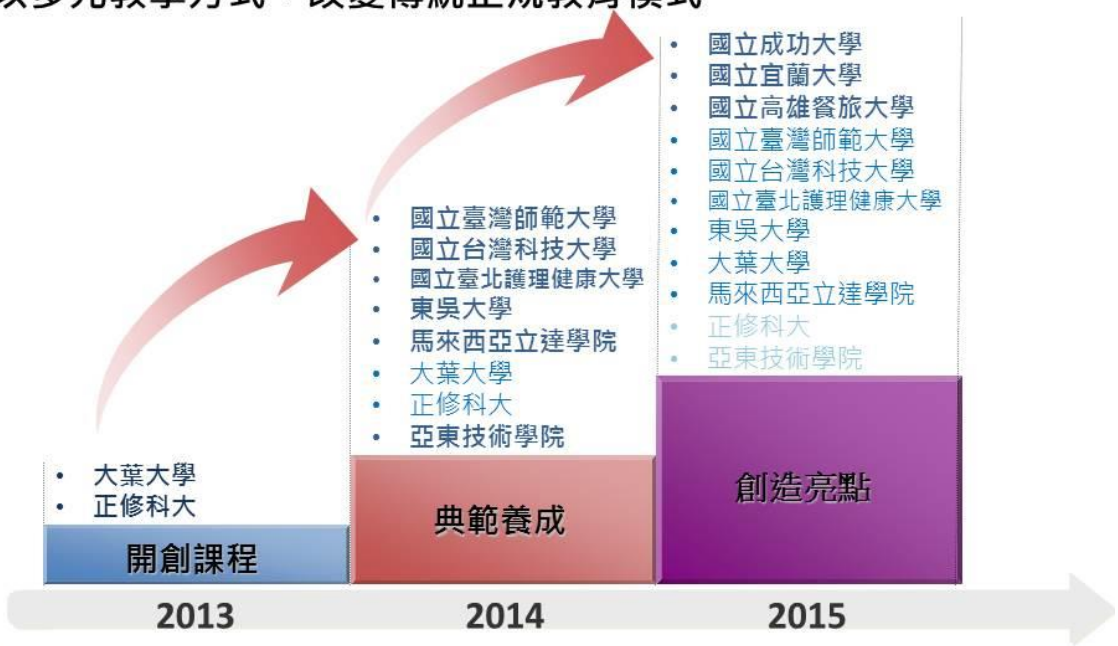
執行要項_海外培訓(草案)

- 依序完成四學習課程之學生，得參加海外培訓徵選
- 海外培訓以強化學生國際觀、實作經驗為主軸
- 舉辦時間訂為寒/暑假，為期二周，費用由基金會贊助

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行成果—合作學校

■ 以多元教學方式，改變傳統正規教育模式



Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行成果_產學共創培育人才

■ 開班

- 國內班:
  於9校(台師大、台科大、國北護、成大、宜蘭大學、高餐旅、東吳、正修、大葉)開設17個班級，培育人數超過500人次
- 國際班:
  2014年暑假與馬來西亞立達學院合辦第一、二學期課程(國教院三峽研習中心)
  2015年暑假與馬來西亞立達學院合辦第三、四學期課程(國教院豐原研習中心)
  預計培育海外華人超過75人次

■ 企業合作

- 服務產業學習合作企業
  台灣EPSON、華山文創、台灣玻璃館、香蕉碼頭河邊集團
  十鼓文創、台一生態休閒農場、台灣光訊科技數位集團
- 參與課程:義大集團、關貿網路、鳳凰旅遊、深擊服務設計、佳龍科技、益群創意、台灣微軟、巴黎投資銀行.....合計超過50個服務、顧問相關產業業師參與授課

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行成果_頂尖師資

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行成果_多元培育

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

執行成果_服務產業學習

- 103學年度寒假，正修、大葉共計31個學生；北中南7個企業參與；5組提案獲企業認同，規劃執行

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

敬請指教

Copyright © 2015 Sayling Wen Cultural & Educational Foundation. All Rights Reserved.

國立臺北教育大學 教育學院
104 學年度第 1 學期第 2 次院課委會開會(續會)簽到單

會議時間：中華民國 104 年 12 月 16 日（星期三）中午 12:15

會議地點：至善樓 207 教室

主　席：吳毓瑩院長		吳毓瑩
校外委員	康軒文教事業 編務譚副總蕙婷	譚蕙婷
與會人員	教經系劉怡華助理教授	劉怡華
	溫世仁文教基金會 何能裕執行長	何能裕
	溫世仁文教基金會 劉月純高級專案經理	劉月純
教經系：孫主任志麟		孫志麟
教經系：張芳全老師		張芳全
課傳所：崔所長夢萍		崔夢萍
課傳所：趙貞怡老師		趙貞怡
教育系：陳主任碧祥		（請假）
教育系：徐超聖老師		徐超聖
幼教系：蔡主任敏玲		（請假）
幼教系：盧　明老師		（請假）
特教系：錡主任寶香		錡寶香
特教系：邱春瑜老師		（請假）
心諮系：李宜玫主任		李宜玫
心諮系：孫頌賢老師		（請假）
社發系：曹治中主任		曹治中
社發系：郭金水老師		（請假）
學生代表	社發系：王鼎中同學	王鼎中
主席及代表計 20 位		1/2 出席　（10 人）始得開議
教育學院同仁		[illegible]
教育學院同仁		[illegible]
教育學院同仁		蕭禮均