

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

壹、計畫名稱

以主題式問題導向學習教學法（Problem-based Learning）應用在服務產業創新管理課程之創新教學計劃

貳、實施課程、授課教師姓名

本創新教法計劃實施於生活應用科學系研究所服務產業創新管裡課程。

授課教師：生活應用科學系 陳欣怡

參、前言

過去傳統的思維認為創業家的養成是靠著個人在專業領域累積的實務經驗與不斷努力奮鬥的精神，而非課堂教育能帶領。但由於資訊通信產業的快速發展，由美國矽谷所帶動的創新創業，是具有高學歷並擁有能應用資訊通信科技能力的年輕人，藉由發想與實踐，創造許多過去未曾有的高附加價值與高成長的成功事業體，現代資通訊科技的進步，網路及社群連結，提供了無限可能與市場機會，從而也發展出現代創新創業的發展風潮。本課程為『服務產業創新管理』，修課學生在既有的專業核心能力外，能利用創新創意的課程，培養市場靈敏度以及實現其所觀察到服務產業市場機會的執行力，將其所發想到的問題與需求，轉為能具體執行於創新創業的能力。本課程的目的即期能培養修課學生在既有的知識基礎上，運用本身所既有之知識與能力，進入其所感興趣或專長的領域，實踐創新構想的能力，並期望未來能實現其所規劃的創新商業模式。

本教學創新計劃旨於結合理論與實務，透過理論傳遞系統性的知識領域，有助於抽象概念與創新管理理論模式的深度思考，並結合學生自主與合作學習，針對特定有興趣及發想欲解決的主題，帶領學生從事自發性的擴散式發想、搜集資料，擴大其學習範疇與跨領域知識整合，並透過互相檢視的合作學習模式，互相評估其可行性，更具體的展現合作學習的成果。

肆、計畫特色及具體內容

在管理學科相關的課堂，多數運用講述法或個案學習法來探究知識的內容，或提供學生討論及設身處地思考的空間。知識與案例能夠藉由傳統的教學、講述或討論來傳授及思辯，但創造力及創新思考或創造性解決問題的能力，卻較難以藉由一般的教學法來演繹。如何教授創新創意的管理與

思考，如何更貼近實務的情境來提高學習的成效，知識經濟時代強調創造力與創新能力，本課程旨在培養學生經營管理的知識與能力，藉由課程教材、實務個案、新聞案例及主題討論，建立修課學生創意與創新管理的相關知識與能力，藉由培養學生創意問題思解能力，建構其自身所發想的創意商業模式。

本教學創新課程涵蓋三大主軸，

1. 系統性的創新理論及概念知識
2. 創新管理經營實務與個案探討
3. 創意與創新商業模式發想與建構

本創新教學計劃採用主題式問題導向學習教學法於服務產業創新管理課程，課程設計結合理論與實務，透過理論傳遞系統性的知識領域，有助於抽象概念與創新管理理論模式的深度思考，並結合學生自主與合作學習，針對特定有興趣及發想欲解決的主題，帶領學生從事自發性的擴散式發想、搜集資料，擴大其學習範疇與跨領域知識整合，並透過互相檢視的合作學習模式，互相評估其發想之新商業模式的可行性，建構最終的新商業模式，具體的展現獨立學習與合作學習的成果。

本創新教學計劃期望能培養學生創意問題思解能力(Creative Problem Solving)及創新創意思考能力，隨著以『解決一個你所構思的問題或需求』為主題，利用自己所熟悉或未來欲投身的產業發想，主題式的問題解決學習方式，自我搜集及建構知識，同時訓練其解決問題與具體執行的能力。藉由多元化的授課方式，開放式的討論模式，自主建構商業模式，並使用合作學習相互檢視其提案內容及可行性，提升學生思辨、口語討論、合作及溝通的能力。

創新管理與創業並沒有標準答案，藉由課堂中所學習的理論及建構新商業模式的方式，透過主題式的問題導向教學法，引發學生實際發想及構思其新商業模式，學生主動學習主動投入，透過個案探討，同時學習個案及時事新聞案例中的創新精神與情境，藉由開放式合作學習式的討論交流，相互檢視其創新概念與構思，期望將來修課學生終能真實的實踐其所構思的新商業模式。

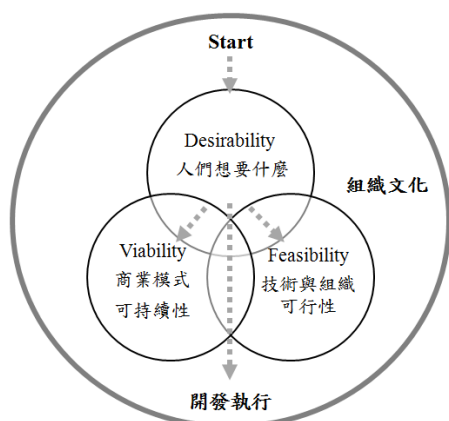


圖 1. 創新發想圖示

具體內容與執行方法說明如下：

1. **創新管理知識**：透過創新管理領域的知識與理論，幫助修課學生系統性的了解相關的創新領域理論，藉由講授、期刊導讀引導學生學習創新領域及新商業模式的架構與概念知識。
2. **創新主題討論**：課程中導入主題討論，管理的領域沒有標準答案，引導學生討論可以幫助他們訓練學習思辨的技巧，提升其批判性思考的能力，在討論的過程中亦能提升其口語表達及溝通的能力，主題討論的議題如企業的價值與使命、創新組織文化、理念創新、創新的兩難等
3. **創新個案探討**：課程中利用創新管理的個案探討來理解不同的創新思維與實務情境，個案教學乃教師利用個案建構情境，由學生參與，合作學習閱讀個案，做個案分析，經由小組討論，回答討論問題，分享討論解決決策方式，再進一步針對討論結果引導。個案由真實環境或模擬環境建構，學生藉由個案情境中學習做決策，並發展達成決策的邏輯，以及支持其邏輯之論述，在個案情境中，學生討論或透過角色扮演融入個案中，模擬重大決策過程，建立理論與實務間實務問題分析的能力。本課程使用的個案如：誠品的創新經營、星巴克是一間科技公司、無印良品也賣書、3M 究竟在賣什麼、閃亮水五金、可口可樂創新廣告與策略等創新個案之探討，以增進修課學生對實務情境的了解。
4. **創新閱讀心得分享與討論**：經由閱讀創新領域相關的書籍，學生互相分享書中的案例與印象最深刻的知識，藉由簡短的股份（8-10 分鐘），可以讓學生不僅自身深入閱讀書籍，更能同時學習互相所閱讀之重點，亦能訓練研究生上台簡報的能力與技巧，並藉由互相的股份進一步討論及引伸反思。
5. **創新時事新聞教材討論**：針對管理個案與理論知識所欠缺的真實經驗，時事新聞教材將使用當作創意思維思辯討論的案例（如：黑松沙士換新裝？甜筒裝炒飯正夯？），提升學生對於現況時事與市場的敏感度與學習興趣，擴大創新思維的廣度。
6. **發想與建構新商業模式**（圖 2）：貫穿整學期的課程，修課學生將分階段針對以課程所學的創新管理知識，結合自身所感興趣的產業，針對自身所欲解決的議題或需求，在開放性創新架構下(open innovation)進行擴散式水平發想，並能聚斂成具體可行之構想，嘗試建構其新商業模式，學期末將呈現其所規劃建構的新商業模式，並上台簡報。

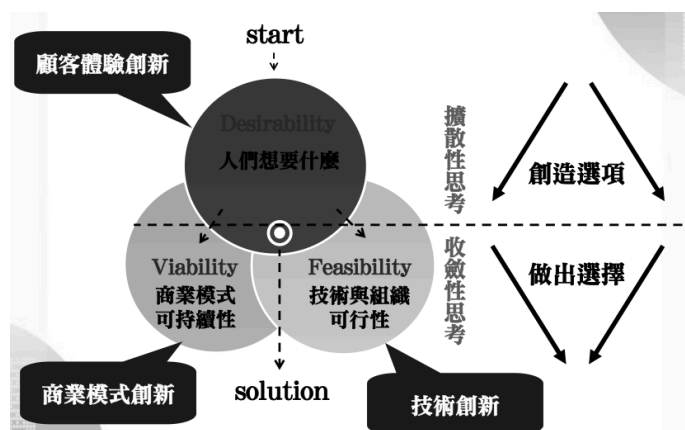


圖 2 發想與建構新商業模式

具體執行階段及內容成果說明如下：

階段	執行內容	學生執行成果
I. 創意思考/創意發想	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創新創意理論與課程 2. 創意思考引導與發想 3. 創意的擴散與聚斂 4. 個案/時事案例探討 5. 討論/檢視/反思 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Problem->Solving (你想要解決什麼問題)發想 2. 撰寫提案構想 (聚斂)
II. 建構新商業模式 (理念創新/行銷創新/產品創新/區隔創新)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新商業模式的規劃課程 2. 新商業模式規劃與修正 3. 個案/時事案例探討 4. 討論/檢視/反思 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產品/商業模式構思 2. 行銷構思/呈現 3. 商業模式檢視/修正
III. 新商業模式建構/呈現	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新商業模式完成 2. 經驗分享/反思 3. 檢討與回饋 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新商業模式簡報 2. 最終檢視與回饋 3. Yes or No


伍、 實施成效及影響 (量化及質化)

一、 整體成效 (質化)

本教學創新計劃旨為提升學生創新創意思考及思解能力，在教學應用上頗具有挑戰性，因為創新創意思考及思解能力，需透過學生主動參與及積極投入才能成立，本計劃採用主題式問題導向學習教學法，讓學生能利用自身的興趣與專長發想，可以提升學生參與動機，本課程修課學生為研究生，對於課程中的學習動機更為強烈，本教學計劃的可行性高。本教學計劃引導修課學生發想及建構新商業模式，開放式的討論方式與互相激盪檢視彼此的創意創新模式，透過教師回饋及不同的個案探討，進一步修正，在學習及討論的過程，學生都能從中收獲，透過師生及同儕間的互動，更如同在模仿新創公司模式的開放式思維及挑戰。

本教學創新計劃採用主題式問題導向學習教學法於服務產業創新管理課程，課程結合理論與實務，透過系統性的理論知識，引導學生針對特定的創新主題發想，從水平式思考出發，擴散式的思考，聚焦收斂其構想，並將其構想具體落實創業構想。結合學生自主與合作學習，搜集資料，小組討論，老師引導激盪，相互檢視其提案內容之創新性與可行性。從想要解決的一個問題開始構思如何創造目標產業的需求，培養創意思考與發想能力，本創新教學課程讓修課學生透過實際發想規劃其創意構想，經歷創意思解的歷程，能讓修課學生透過持續的構想與反思修正的過程中，評估與篩選出最適合的方案。

下面提供學生課堂主體式問題導向學習活動過程照片、新商業模式互相評析表、及最終新商業模式的結果呈現。

執行照片及說明	
照片	說明
	<p><u>期初主題式問題發想及發表</u></p>



期初概念發想及同儕檢視討論



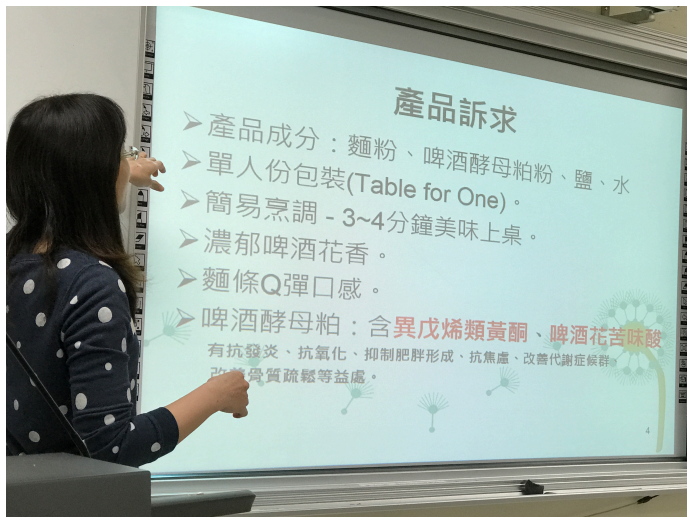
市場同質競爭者分析/同儕互相
檢視與討論



新商業模式發想的產品具象化
呈現說明



期末新商業模式發表



同儕檢視與評析建議

期末創新商業模式互相評析 SID: A5100626
評析商品: 力露 蛋卷

新商業模式 創新產品概念		Suggestions
	Rating	
理念創新	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 因在越升越為一個人的店,是個屬類,經由中式小點與歐式是不錯的作理地也。
產品/優勢 (進入障礙)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 是否有別新小點?
市場區隔	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	* 現今中式小點雖不多,主要客群為文青,不過個人認為 40-60 years old 亦是主要客群。
可行性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 感覺無不可行,唯是否要從容一下翻滾。
市場性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	市場廣度大,有目前西來之客。
整體實踐性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	人力是否會不足? 整體可實踐性高。

期末創新商業模式互相評析 SID: A5105512
評析商品: 紙巾

新商業模式 創新產品概念		Suggestions
	Rating	
理念創新	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	滿,名字不錯
產品/優勢 (進入障礙)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	成氣味高,提升價值性。
市場區隔	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	區隔特色不大。
可行性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	一包15有點貴,大概5元一包,一包五角,賣40元
市場性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	美好,起評服售! 故遊區景點服售?
整體實踐性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	調整內容或行銷方式仍可均看。

期末創新商業模式互相評析 SID: A5105512
評析商品: 紙巾

新商業模式 創新產品概念		Suggestions
	Rating	
理念創新	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	滿,名字不錯
產品/優勢 (進入障礙)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	成氣味高,提升價值性。
市場區隔	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	區隔特色不大。
可行性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	一包15有點貴,大概5元一包,一包五角,賣40元
市場性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	美好,起評服售! 故遊區景點服售?
整體實踐性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	調整內容或行銷方式仍可均看。

期末創新商業模式互相評析 SID: A5100626
評析商品: 粗兒麵

新商業模式 創新產品概念		Suggestions
	Rating	
理念創新	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 刀機麵絲多冰凍麵。
產品/優勢 (進入障礙)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 酒箱麵有一定難度。
市場區隔	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 若結合冷凍麵,市場為主要市場,以健康麵。
可行性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	* 目前看起來成本高。
市場性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	+ 健康的面食越來越多人注意,有區市場。
整體實踐性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	目前冷凍、衛生、設備規定標示尚未考慮。

陸、 結論

本創新教學計劃期望能培養學生創意問題思解能力(Creative Problem Solving)及創新創意思考能力，隨著以『解決一個你所構思的問題或需求』為主題，利用自己所熟悉或未來欲投身的產業發想，主題式的問題解決學習方式，自我搜集及建構知識，同時訓練其解決問題與具體執行的能力。藉由多元化的授課方式，開放式的討論模式，自主建構商業模式，並使用合作學習相互檢視其提案內容及可行性，提升學生思辨、口語討論、合作及溝通的能力。

學生透過課程能學習到創意發想的能力、了解市場需求的能力、洞悉商業機會的能力、與規劃商業模式計劃的能力，藉由討論與互相檢視的過程，能提升與他人合作與討論的能力，在學習思解的過程，更能提升其在專業領域中，批判性思考的能力。創新管理的核心議題為建構新商業模式(new business model)，修課學生藉由在課程中所學習到的知識與理論，並結合自主和合作學習的歷程，嘗試發想與建構其新事業發展的新商業模式。藉由修課學生所展現的創意與價值，獲得自我建構知識的評價，提升整體學習成效。

柒、 執行計畫活動照片

執行活動照片部分列於上方報告內容部分請見附檔。

捌、 附件

- 一、 活動照片
- 二、 新商業模式同儕評析表
- 三、 修課學生新商業模式報告範例