

專業知能服務學習十年有成—服務增值X創新 群募方案助弱勢

學習新視界


課程概要

管科系教授牛涵錚開設「服務業管理」課程中，結合時下議題，與區塊鏈群眾募資平台「度度客」合作，協助弱勢團體因應團體特色提出募資方案，幫助他們與社會對話。

本堂課程中並非討論餐飲休閒服務內容，而是擴大服務意涵，針對產業的特性衍生討論，重新思考如何轉換服務創新，牛涵錚說明，「環視目前產業的狀況，可以發現服務業的定義已經沒有那麼狹隘，從整個競爭壓力變大以來，企業都開始進行服務創新，以針對顧客的需求提供服務，所謂的創新就是『服務增值』。」因此，她會要求學生扮演增值產品的角色，以非營利的服務方式為需要協助的公益團體撰寫增值企劃，透過實體的募資平臺的機制，讓學生應用所學，反思需求者的需求外，也促進自身與社會對話的創新能力，以吸引群眾參與投資。

牛涵錚分享，與「愛鼠協會」合作的「『醫』起救援，非你莫『鼠』」專案是關注棄鼠問題，為棄鼠募資醫療費用，募資金額原訂2萬元，學生們以第一人稱說故事方式，和簡潔的圖文幫助群眾了解募資理念，在一個月內達至10萬元，有85位捐款人成功收容棄鼠、照料約1700隻受難鼠。

此外還有「有機好茶·環保『袋』著走」、「藍後呢？偏鄉兒藍染產銷計畫」、「『桌』上人生」等募資專案，關注環保、教育、文化等議題，均獲得不少群眾支持。牛涵錚表示，「這堂課最大的價值，在於這些經驗與作品可以幫助學生未來在職涯上的發展，只要學生願意投入、付出，都能夠有非常好的成果，而我的任務就是引導他們擬出明確的方向，陪伴他們走過產生企劃的艱難過程。」



「醫」起救援
非你莫「鼠」

淡江時報社

淡江大學醫科系X愛鼠協會