

# 108 學年度教學優良教師申請案

## 教學成果報告書

教師：張蓓琪 副教授

所屬單位：觀光運輸學院

中 華 民 國 1 1 0 年 3 月 2 日

# 教學成果報告書

108 學年度第 2 學期

課程：觀光行政與法規

結合問題導向學習與混成式學習法之教學應用與實踐

## 目錄

|               |    |
|---------------|----|
| 壹、教學設計        | 1  |
| 貳、教材分析        | 10 |
| 參、學習成效評量及成效評估 | 19 |
| 肆、教學創新        | 37 |
| 伍、結論          | 39 |

## 附錄

|     |                      |
|-----|----------------------|
| 附件一 | 課程大綱                 |
| 附件二 | 課程紀錄與學生學習成果          |
| 附件三 | 教學評量結果               |
| 附件四 | 109 導遊領隊證照輔導（及格通知）   |
| 附件五 | 108 學年度優良教材暨創新教學獎勵獎狀 |
| 附件六 | 108 學年度教師評鑑成績評定優等獎狀  |

# 壹、教學設計

## 1.1 教學目標

本課程透過問題導向學習與混成式學習法之教學應用，帶領觀光與餐飲旅館學系大二學生，探討觀光行政與法規相關的實務及研究議題。本課程創意教學之理念與實施策略，結合問題導向與混成式學習法之創新課程教學模式，問題導向學習係以學生為中心，盼透過實際問題，幫助學生以小組合作方式解決難題；而混成式數位學習將學習重心移轉到學習者，增加學習者的接受度，保持教與學的彈性空間。本課程採用以實體課程為主，透過數位學習的輔助下進行小組合作學習，並導入問題導向學習教學，以提升學習者觀光專業職能與競爭力的養成。

本課程強調做中學與主動建構的體驗課程，以問題導向學習與混成式學習法之教學應用進行課程設計與成效檢討，並透過訪談、學生學習檔案收集相關資料，藉以瞭解學生參與情形。教師透過有系統且持續性的探究歷程與實際之參與行動，不斷進行反思與分析，進而修正教學方式。

## 1.2 教學方法

### 一、問題導向學習（problem-based learning, PBL）

問題導向學習（problem-based learning, PBL）源於醫學教育，以學生的學習為中心，期望透過實際問題，幫助學生以小組合作的方式解決難題（Delisle, 1997）；為加強學生解決實際的問題，PBL 便廣泛運用於臨床醫學教育，甚至推廣至教育領域。問題導向學習為一種課程設計與教學模式，透過良好的課程設計，並以學習者為主體，利用真實的問題引發學習者學習，並於小組學習之互

動過程中，進行知識之交融與建構。而其目的則在以生活議題之情境脈絡中，提高學習者自我之學習動機，並促使學習者將資訊整合成有效率、可行、統整的知識，且 Barrows (1996) 認為，問題導向學習之目標包括幫助學習者組織研究與知識搜尋策略、發展臨床推理技巧、加強動機、有效地人際互動技巧、加強對終生學習之承諾以及加強自我評鑑之技巧。

問題解決導向的學習是指任何以問題來驅動學習的學習方式及環境，學生在從事任何學習之前，就先接觸到問題。而 PBL 學習過程具有三個階段為：面對問題；獨立學習；回到問題。PBL 亦是一種整合性的教學與學習環境，用來促進學生本位的獨立學習與合作學習，教師的角色由傳授者，轉移為協助者，催化者和設計者。不同於傳統以講授為主的教學方式，PBL 的教學通常是在學生組成小組討論，並以指導老師為顧問的環境中進行。倡導 PBL 的原因是，解決問題的能力不在於只是累積知識或規則，而是在於發展具彈性的策略來應付非預期、模糊的情境，並找出有意義的解決方法。

問題導向學習可視為一種課程設計與教學模式，整體的學習方式以學習者為中心，採用小組學習的方式，運用真實問題引發小組學習，增進學習者自我學習動機，促使小組在互動的過程中，一起將資訊整合為可行、有效的知識，並藉學習過程發展解決問題之能力。而 PBL 除了適用小班教學外，也適用於大班的教學；除了適用於傳統校園內的教學之外，也適用於校外或網路教學；除了適用於探索式的獨立學習外，也適用於組織學習團體，進行合作式的學習，此反思性學習過程用以下圖示來顯示：(洪榮昭、林展立，2005)。

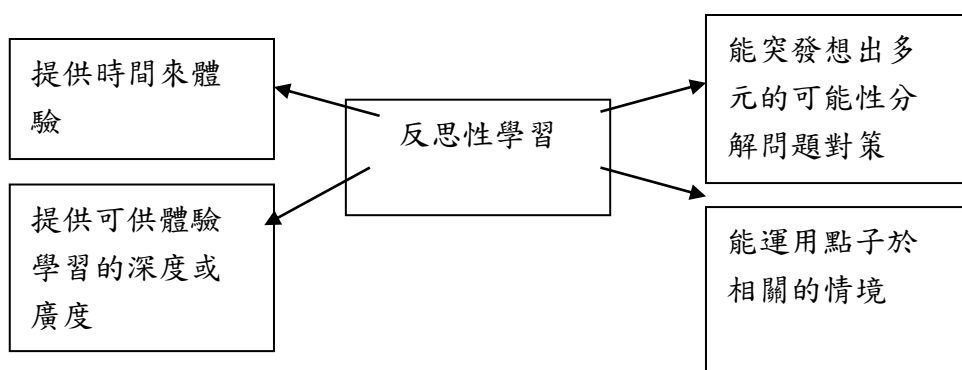


圖 1 PBL 反思學習過程

PBL 的教學方式能促進學習者產生與傳統教學不同的知識與能力，而 PBL 的教學方式，主要是希望能使學生達成以下的學習目標(Evensen & Hmelo, 2000)：

- 1、以彈性且能使用的知識為基礎，也就是知識是能夠帶的走，在面對未來的生活問題上得以被應用。
- 2、在學習過程中培養問題解決的能力，以及推論的能力。未來的生活環境可能遭受的問題，需要具有假設推論的能力，才能發現可能存在的問題，因此，學習者需要發展問題解決能力，以及面對環境可以有推論現況之能力。
- 3、學習者產生自我導向學習之技能。不論是問題的定義，或是解決問題的過程，學習者需針對所需的知識與能力，進行自我學習、找尋相關資料與知識。
- 4、於建立共同目標的過程中，能與團隊中一同工作與合作，建立共同研究的機制。學習、解決問題、以及達成個人課程目標都是需要與團隊的合作，因此，學習者應要能在過程中產生合作的能力。

PBL 的學習可簡單定義為四種：知識、問題解決、自我導向的學習以及合作。

## 二、混成式數位學習(blended e-learning)的內涵與應用

數位學習(e-Learning)主要是運用網路進行的教學活動，無論是教材或學習內容的製作、傳遞與擷取，或者是學習經驗分享與學習社群間的互動等，都藉由網路和電腦輔助教學的特性來達成。「混成學習」(Blended Learning)將傳統學習和數位學習(e-Learning)的優點與特長結合起來，既能發揮教學者的引導作用，又能充分體現學習者之主動積極學習，兩者結合，使學習者獲得最佳的學習效果(Smith，2006)。

自 20 世紀 90 年代末以來，數位學習在教育科技領域具有良好的應用，推動教育的革新，眾多教育思想與理念得以創新。經過不同教學方式的綜成果，人們在應用數位學習中逐漸明白，教學或學習過程中的問題層出不窮，但應對的解決方法卻不是單一方案可解決的；據此，教育模式在企業教育訓練領域中出現了「混成學習」(Blended Learning) (Bonk and Graham，2006)。企業員工的培訓與傳統的學校教育不同之處在於企業培訓的主要目的是為了提高商業收益。在商業利益的前提下，企業的教育訓練的主要目的不是要讓員工提昇自我的學習能力而已，而是要通過教育訓練，讓企業活動能產生更高收益。為了顧及到教育訓練的對象在時間與空間方面的多元需求，企業在應用教育科技進行培訓時，逐漸將數位學習與傳統課堂教學相結合，藉由課堂教學、分組討論及遠距教學相結合的方式進行教育訓練。由於現今企業培訓範圍具有多樣性，造成這種有效、適性化的「混成學習」廣泛的被應用在教育領域。

混成學習是以各種學習活動為基礎(event-based activities)，混合設計而成為一種有系統的學習方法，學習活動可包含面對面教室學習、同步網路學習與

非同步學習(Singh, 2003)。據此，本研究將「混成式學習」定義為將二種以上的學習法混成，以突顯出各學習法的優勢並足以彌補單一學習法的缺點，建構成一套適合學習者的學習活動，以達到提升學習成效的目的。對學生而言，混成式學習給予學生新鮮感，相較於傳統的教室教學，學生會顯得更有活力，進而提高學生學習與進一步深入接觸課程相關內容之意願，對於學習動機低落之學生更顯如此，而原本程度較好之學生，更可以依照個人的進度與需求觀看數位教材，進行自我學習，因此能提升整體的教學成效。

### 三、個案教學理論

個案教學（Case Methods or Case-Based Instruction, CBI）在教學強調在精心設計的個案描述，讓學生在閱讀個案詳細資料後，沈浸於其所提供的環境及所遭遇到的問題，進而運用所學來構想與創造新點子。個案教學有比較明顯與探討的問題所在，從個案資料就可以直接發現，甚至由老師直接告知要探討什麼問題。老師是站在引導者的角色，引發學生主動思考並洞察情境的關連性、提供意見、提出疑問、指出錯誤。

個案教學提出四個主要的教學模式，即「問題解決」、「合作學習」、「體驗教學模式」、以及「遊戲學習」等。

#### 1.問題解決

採用『問題導向學習』（Problem-Based Learning; PBL）來做為主要的課程設計理論，也即是「問題解決」的教學模式。強調以在現時生活的脈絡中學習解決問題的能力，而這些問題經常是跨越多科，學生必須整合其在各學科所學

知識與技能來思考解決辦法，因此 PBL 是增進科際（interdisciplinary）整合的方法。基本上，在 PBL 實施時，教師不須指派學生研究的領域或給學生資源檢核表去核對，取而代之的是，在過程中提供一個結構讓學生自己產生點子及論題，老師的角色是課程設計者、引導者及評鑑者。

## 2.合作學習

「合作學習」是經由兩人以上，以分工互補或相互激勵的方式來完成的學習活動。「合作」可以發揮事半功倍的成效，如何促成經由「合作」以達到這種相乘性「學習」的成效是一項高度藝術的教學技能。而要使「合作學習」得以成功運作，至少需要以下要件，即合作小組的成員要有共同的意願要來完成同一個目標。其次則是成員的負責意願強分工明確，又有相互支援的熱忱可以完成小組的整體工作。

## 3.體驗式教學

「體驗式教學」的教育哲學與理論係來自於杜威(John Dewey)的「做中學 learning by doing」之意，其著作「經驗和教育」(Experience and Education)一書，可謂之為現代體驗學習發展的理論起源(洪中夫，2004)。再者，因為體驗式教學是一種主動學習，給予個人一種實際或模擬的經驗，以互動學習的方式取代單向的教學，並藉由體驗學習的方法提供有目的之主動學習機會，透過真實之情境，經由個人與團隊互動學習，且在活動參與中進行反思內省與分享，以增強個人成長與組織互動運作和應變的能力（徐正芳，2005）。

## 4.遊戲學習

「遊戲教學法」或說「遊戲導向教學法」，最早是由 Aufshnaiter、Schwedes 及 Helanko 在 1984 年所提出的，主張以開發有趣的單元活動教材來改善教學與學習情境，他們認為影響學生認知推理過程中最重要的因素乃是：學生不斷的透過發展成長中的實際行動與感覺，把事物、行動和實體等各方面建立成一個客觀化的系統，進而形成概念結構，並增進其解決問題的能力（王明慧，1996）。

### 三、數位教材研發理念與分析

本課程依據數位教材發展模式中最常使用的 ADDIE 法則程序進行課程設計，(Clark,2010)(Colborn,2011)其中 A 為分析(Analysis)，分析電子商務課程教材特性、學生學習需求與課程的教學要求；D 為設計(Design)，將初步設計課程的數位教材內容，採用的數位教材製作工具與製作方法；D 為發展(Development)發展旅遊電子商務課程數位教材；I 為實踐(Implementation)，說明完成的數位教材如何應用，進行線上非同步課程的實際教學與學習過程；E 為評鑑(Evaluation)，提出自評、學生評量的結果，作為未來教材設計與課程經營的參考。

本課程探討數位課程教學法模式與應用，採用個案研究。數位課程重視學習者的認知與建構學習經驗，由學習者分配與調控教學順序，基於學習者為中心建構式學習經驗，本研究的數位課程教學模式架構如圖 2。

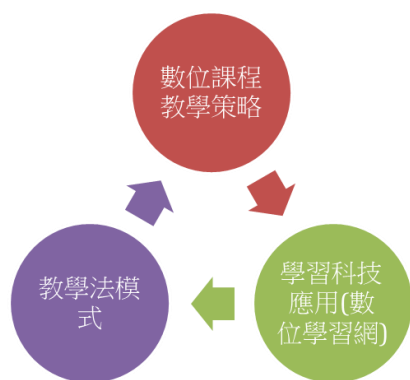


圖 2 數位課程教學模式

本課程在學習科技方面運用數位學習系統與線上同步教學，利用開南數位學習網傳遞教學內容，該網路教學系統提供課程管理工具的學習環境，便利教師在教學平臺上開設網路課程，記錄學生學習歷程。該測驗、教學管理等功能。教師針對課程設計教學單元，利用電腦網路上的教材及資源，讓學生可透過上網閱讀學習、線上進行測驗與作業繳交，並可利用 E-mail 或「互動區」與教師或同學討論。本課程配合數位學習的教學法，運用數位課程講授、線上師生討論、作業練習、報告撰寫、個案教學、情境學習，與參觀訪問等多元教學策略。

本課程運用數位學習平臺下列功能，包括：(1) 課程講授：運用數位學習網，將教師講授部份以教學投影片方式放置網站上；(2) 線上補充教材：除教授指定閱讀書目外，補充教材、同學分組報告影音檔等多元化的方式，放置於數位學習平臺中，以便學員各依所需，運用多媒體教材；(3) 延伸閱讀：放置與該單元議題相關之網站網址，鼓勵學生多認識新的資訊資源並且加以運用；(4) 討論版：放置該單元之相關議題，讓學生發表意見或心得；隨時發布課程及最新

公告，告知學生相關課程訊息；並且透過群組討論的方式，培養學生虛擬團隊合作的溝通能力；開設線上討論室，供學生能於平臺與其他同學進行即時的課程討論；並透過社交討論版，學生們能互相分享新知、生活趣事，提昇學生間的情誼；(5)E-mail：藉由電子郵件的往返，提供師生互動機制，隨時為學員解惑並加以輔導；(6) 單元測驗及作業：作為教師評分及學生自我學習評量依據。

## 貳、教材分析

### 2.1 教材設計理念與創新特色

本課程教材設計依據課程目標，結合問題導向學習與混成式學習法之教學應用，帶領觀光與餐飲旅館學系大二學生，探討觀光行整與法規相關的實務及研究議題。

本課程採用以實體課程為主，透過數位學習的輔助下進行小組合作學習，並導入問題導向學習教學，以提升學習者觀光專業職能與競爭力的養成。強調做中學與主動建構的體驗課程，以問題導向學習與混成式學習法之教學應用進行課程設計與成效檢討，並透過訪談、學生學習檔案收集相關資料，藉以瞭解學生參與情形，進而修正教學方式。

#### 一、教學設計

本課程以問題導向學習與混成式學習法之教學應用進行課程設計，透過課前引導、實體授課、線上學習與課後討論，並透過訪談、學生學習檔案收集相關資料，藉以瞭解學生參與情形，進而修正教學方式。

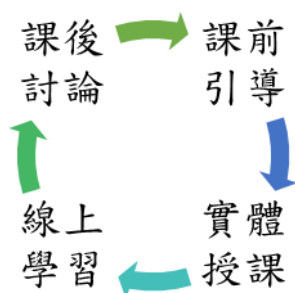


圖 3 教學設計

### **(一)課前引導**

教學者應用網路的相關資源,如網路上的多媒體教學教材,因應學生的先備知識,設計課前暖身活動,引導學生理解上課的主題。解說整個教學的活動流程,先演練與說明學習環境的所使用的平台與工具,同時提供學生技術協助並指導,讓學生能順利進行學習活動,並使學生瞭解學習目標。

### **(二)實體授課**

實體授課以課本內容為主,使用傳統教學的講述、例題演練等讓學生學習,同時以學習單方式使學生得到回饋,每週藉由不同課程單元,達成預期設定的學習目標。

### **(三)線上學習**

學生能利用網路進行線上學習,提供自行錄製的「數位教材」,依個人學習速度重複觀看數位教材,同時也提供線上練習題目與詳解,學生也能自我學習並得以回饋。將教學者單方面講授內容的方式改變,讓學習者藉由欣賞教學者所提供的教學內容或影片,大量用目的語表達自己的意見,師生可雙向互動,教學者利用提問適當引導學生,若學生程度提升時,則可給予進階的練習。課後可要求學生利用所學去完成作業。

### **(四)課後討論**

在學習後若有不清楚或有疑惑時,可透過網路工具與學習平台的功能,進行同學之間討論或留言詢問老師。教師可藉由網路上的資源,引導學生自主學習完成作業。如果課程內容在學生主動學習時,老師可以

5C( Communication, Cultures, Connections, Comparisons, Communities.)

架構為基礎,期望學習者能在課程學習後具備人際溝通的能力,應用混成式數位教學的互動性,達到數位化整合學習教材資源的優勢,在課程進行中給予適時的引導。

## 2.2 教材創新特色

本課程教材創新特色如下：

### 一、配合數位化教材線上學習，提昇其學習意願與品質，達成預定之學習目標

經由課程教學將教材之精華重點以課程方式教授予學生，再配合數位化教材線上學習，使學生可透過較多元與活潑之教學設計模式，提昇其學習意願與品質，確保學生所使用之教材能夠幫助學習者。

經由課程教學將教材之精華重點以課程方式教授予學生，再配合數位化教材線上學習，使學生可透過較多元與活潑之教學設計模式，提昇其學習意願與品質。

### 二、使學生能透過更多元化的方式來獲得學習為目標

透過教材內容、學習引導、教學設計、教學媒體……等多面向之考量，提升教材品質作為數位化教材之指標，以教材內容與教學設計為重點，為使學生能透過更多元化的方式來獲得學習為目標，教材經過內容強化與教學設計學習，使自我評估檢視至完善，不僅可確保學生所使用之教材能夠幫助學習者達成預定之學習目標，更可將教材理念透過遠距教學之管道傳遞予更多的學子。

### 三、以學習成效回饋課程設計，使其更完整正確合乎學習者之考量與需要，並能引起學習動機

數位化教學之建構與推行，由教材內容說明與架構、教學策略、輔助設計、教材呈現與介面設計…等多面向指標，使其更完整正確合乎學習者之考量與需要，並能引起學習動機，數位化的呈現製作，增加適宜的輔助設計來引導學習者參與學習活動，介面的考量與製作，可提升多媒體教材之品質，亦能引發學習者的興趣與注意力，更進一步助於學習者對於內容的理解。

## 2.3 教材內容介紹

觀光與餐飲旅館學系教育目標；培養具服務熱忱之觀光餐旅專業管理及實務技術人才，以投入觀光與餐旅市場，因應世界潮流及我國積極發展觀光餐旅產業之人力需求。



本系課程採用三明治教學模式強調理論與實務的結合，以做中學、學中做的學習方法，培養學生具備畢業即距就業力的競爭優勢。大一和大二的課程著重在現場實務技能訓練與基礎觀光餐旅產業認知培養，大三校外產業實習，實習完的大四課程再針對現場管理理論與產業實習經驗進行統整與管理能力再

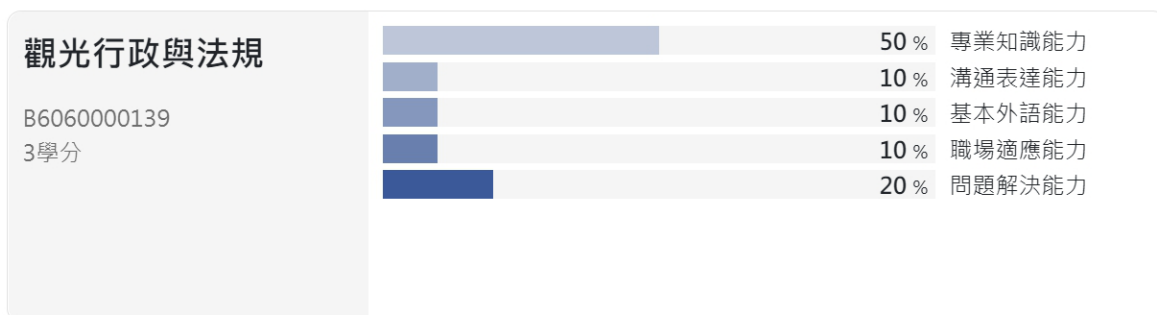
提升的訓練。因此本課程在教材設計兼顧觀光政策與法規理論與實務的內容，完成數位教材的分析與設計。

## 一、教材與課程核心能力之關聯性

### (一) 課程核心能力

本課程之核心能力及權重如下

- 1、專業知識能力(Professional knowledge and ability)
- 2、溝通表達能力(Communication skills)
- 3、基本外語能力(Basic foreign language skills)
- 4、職場適應能力(Ability to adapt to the workplace)
- 5、問題解決能力(Problem-solving ability)



東部  
中部  
北部

圖 4 課程核心能力指標雷達圖

## （二）課程內容與核心能力指標關聯

本課程內容可達成以下目標，各目標與核心能力指標之關聯如表 2 所示。

1. 運用教學平台，建構學生核心能力。
2. 課程設計與評量規劃，引導學生學習。
3. 運用多元教學方法及評量，培育學生能力。
4. 導引學生做自我學習需求分析和學習方向策略思考，成為主動積極的學習者。

表 1 課程內容與核心能力指標關聯

|                                   | 專業知識能力 | 溝通表達能力 | 基本外語能力 | 職場適應能力 | 問題解決能力 |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 運用教學平台，建構學生核心能力。                  | √      |        |        |        | √      |
| 課程設計與評量規劃，引導學生學習。                 | √      | √      |        |        | √      |
| 運用多元教學方法及評量，培育學生能力。               | √      |        |        |        | √      |
| 導引學生做自我學習需求分析和學習方向策略思考，成為主動積極的學習者 | √      | √      | √      | √      | √      |

## 二、課程單元

研究觀光政策與行政和相關法規體系是觀光從業人員的基本修養，本課程為開南大學國際領隊導遊人才培訓跨領域學分學程之必修課程，1081 計畫透過業師教學及職場體驗教學，並以相關學理與實務為基礎，運用 PBL 教學設計，分組實施教學，幫助學習者： 1. 認識觀光政策與行政法規之基本意涵； 2. 了解觀光政策與行政之相關法規體系及其於學理上和實務上的正確概念與操作； 3. 強調觀光從業人員與消費者之相關權益及其於觀光消費前後各個角色所要履行的權利； 4. 增進學習者之法規素養以強化處理觀光旅遊糾紛之基礎能力。分

組實施教學，並以個案分享及體驗學習協助學生熟悉導遊服務內涵，期望學生不僅學習理論基礎，更能將實務部分做為未來職涯學習的參考依據。課程設計與數位教材製作如表 2 及表 3 所示

表 2 課程設計與數位教材製作

| 主題順序 | 主題          | 學習目標                                              | 教學單元影片           |
|------|-------------|---------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 觀光組織與政策     | 1. 了解觀光行政組織架構<br>2. 了解觀光政策的類型。<br>3. 分組進行觀光政策個案討論 | 單元 1：觀光組織與政策     |
| 2    | 觀光產業管理      | 1. 介紹觀光產業(業師授課)<br>2. 職場體驗教學<br>3.實習學長姐分享         | 單元 1：觀光產業管理      |
| 3    | 領事事務與入出境管理  | 1. 介紹護照與簽證<br>2. 介紹入出境管理<br>3. 介紹兩岸三地關係           | 單元 1：領事事務與入出境管理  |
| 4    | 旅遊須知與旅遊安全維護 | 1. 介紹旅遊安全維護<br>2. 介紹緊急事件處理<br>3.介紹急救常識            | 單元 1：旅遊須知與旅遊安全維護 |

表 3 PBL 教案設計

|          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |       |      |
|----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|
| 課程名稱     |      | 觀光行政與法規                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 教學時間 | 12 小時 |      |
| PBL 主題名稱 |      | 觀光遊憩區管理新議題與觀光產業管理實務                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |       |      |
| 教材來源     |      | 自編講義                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |       |      |
| 教學研究     | 教學重點 | 研究觀光政策與行政和相關法規體系是觀光從業人員的基本修養，本課程為開南大學國際領隊導遊人才培訓跨領域學分學程之必修課程，1081計畫透過業師教學及職場體驗教學，並以相關學理與實務為基礎，運用PBL教學設計，分組實施教學，幫助學習者： 1. 認識觀光政策與行政法規之基本意涵； 2. 了解觀光政策與行政之相關法規體系及其於學理上和實務上的正確概念與操作； 3. 強調觀光從業人員與消費者之相關權益及其於觀光消費前後各個角色所要履行的權利； 4. 增進學習者之法規素養以強化處理觀光旅遊糾紛之基礎能力。分組實施教學，並以個案分享及體驗學習協助學生熟悉導遊服務內涵，期望學生不僅學習理論基礎，更能將實務部分做為未來職涯學習的參考依據。 |      |       |      |
|          | 教學法  | 講解討論 實務體驗觀察 分組討論實作 分享互評                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |       |      |
|          | 教學資源 | 數位學習網線上學習互動 教學助理課堂輔助討論 實務體驗觀察 同儕觀摩互評                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |       |      |
|          | 教學目標 | <b>導遊專業服務內容學習：</b> 透過不同的主題探討觀光政策內涵與產業活動，由具備導遊服務專業訓練之教學助理帶領分組實施教學，以 PBL 進行分組討論方式，透過個案分享及體驗學習協助學生熟悉導遊服務內涵。<br><b>培養問題解決能力：</b> 讓小組學生經由互相討論，去發現許多問題 (problem)，經由自我學習及團隊合作，來獲得不易遺忘而且可解決問題的知識，進而訓練有效率的解決問題之能力。                                                                                                                  |      |       |      |
| 具體目標     |      | 教學活動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 教材教具 | 評量    | 教學時間 |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                       |                |                            |      |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|------|
| 我國觀光行政<br>相關法規體系<br>與觀光行政管理<br>模式作為  | <b>壹、準備活動</b><br>1.線上影音教材觀看(說明導<br>遊領隊國家考試與執業依據)<br>課堂討論 我國觀光行政相<br>關法規體系(由具導遊及解說<br>經驗的教學助理分享及分組<br>討論)<br>2.觀光行政管理模式與作為<br>(學習單)<br>3. 觀光遊憩區管理新議題<br>[學習單]                                                          | 線上教材<br>分組討論   | 學習單<br>線上作業                | 6 小時 |
| 國際觀光旅館<br>參訪體驗活動                     | <b>貳、發展活動</b><br>●問題一、請每組選定1個觀<br>光遊憩管理組織(不重複)<br>網頁2. 組織架構職掌與<br>動或政策<br>●問題二、請每位同學選擇一<br>收集最近案例新聞或影<br>分享<br>●使用PBL教學使學生進行朋<br>磋、反省回饋，提供一<br>●問題三、對於11/18桃園喜<br>想和心得是?：以實際案<br>時激勵組員根據以往經<br>考，最後在反思回饋中<br>倫理實踐之動力。 | 實務體驗觀察         | 學習單與討<br>論                 | 3 小時 |
| 期中報告：以影<br>片或報告呈現<br>分組討論成果<br>與學習觀摩 | <b>參、統整活動</b><br>由同學自行選擇三項分組討<br>論結果，以影片或報告呈現<br>分組討論成果<br>完成學習成效評量                                                                                                                                                   | 線上繳交報告<br>分組簡報 | 期中報告<br>互評表<br>學習成效調<br>查表 | 3 小時 |

## 參、學習成效評量及成效評估

藉由數位課程的教學法設計、應用、評鑑過程，對於教師如何配合學習需求，應用線上教學法模式，發展知識與專業數位課程，並提供學生互動學習經驗，多元學習管道，使學生獲得主動、自主、協力、建構式多元學習經驗。

### 3.1 數位教材之使用

本教材於 1081 觀光行政與法規兩班課程使用，修課人數共計 126 人（觀二 A56 人 觀二 B70 人），數位平台使用 1014 人次，課程單元平台講義上課人數如以下擷取畫面。

| 項目                      | 說明                        |
|-------------------------|---------------------------|
| 製作教材單元數                 | 4                         |
| 教材總時數                   | 12 段影片 3 小時 40 分鐘         |
| 教材放置位置(雲端、elearnig 或其他) | 雲端、elearnig               |
| 修課學生人數                  | 觀二 A56 人 觀二 B70 人         |
| 教材上網狀況(人次或點閱數)          | 1014 人次(如下圖數位學習網教材閱讀次數記錄) |

## 一、製作教材單元

開南大學 雲端媒體分享平台

資料夾: 1081觀光行政與法規

首頁 > 媒體中心 > 數位學習 > 觀光學院 > 觀光與餐旅學系 > 張蕓琪

1081觀光行政與法規 新增 | 內容管理

媒體: 12  
建立時間: 03-19  
容量: 0 bytes

第9組 觀光行政... 12-09  
觀光行政法規影片 12-09  
2019/10/14(4) 12-06  
2019/10/14(3) 12-06  
2019/10/14(2) 12-06  
2019/10/14(1) 12-06  
演講主題: 創新... 12-02  
2019/11/25(3) 12-02  
2019/11/25(1) 12-02  
2019/11/25(2) 12-02  
1081-2A觀光行政... 12-02  
https://www.youtu...12-02

## 二、教材放置位置

班級課程管理: 1081\_觀光行政與法規(B6060000139)

人員管理 | 課程管理 | 教室管理 | 作業管理 | 測驗管理 | 問卷管理

檔案總管 | 新建目錄 | 新建檔案 | 上傳檔案 | 上傳壓縮檔

目前路徑: /

全選 | 複製 | 搬移 | 刪除

已使用 431.13 MB (共 2 GB)

| 型態                       | 檔案名稱                                                  | 檔案長度      | 修改時間                | 個別動作 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|---------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 1113 隨堂測驗.docx               | 17.22 KB  | 2019-11-13 08:53:26 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 1127 隨堂測驗 .docx              | 17.33 KB  | 2019-11-26 08:55:13 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 15-5A觀光法規.pdf                | 1.81 MB   | 2019-09-10 09:14:56 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART01 - 觀光組織與政策.ppt         | 3.18 MB   | 2019-09-14 14:08:38 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART02 - 觀光遊憩區管理.ppt         | 5.4 MB    | 2019-09-14 14:09:15 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART03 - 觀光產業管理.ppt          | 5.45 MB   | 2019-09-14 14:10:02 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART04 - 旅遊消費者保護與定型化契約.ppt   | 3.06 MB   | 2019-09-14 14:10:52 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART05 - 領事事務與入出境管理.ppt      | 3.45 MB   | 2019-09-14 14:11:44 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> PART06 - 旅遊須知與旅遊安全維護.ppt     | 3.6 MB    | 2019-09-14 14:12:47 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 「Tourism 2020台灣永續觀光發展策略」.pdf | 3.67 MB   | 2019-09-23 11:21:55 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 修課動機與觀光組織分組討論2B.pptx         | 3.37 MB   | 2019-09-16 13:16:13 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 品牌建立開南大學__.pptx              | 3.98 MB   | 2019-10-15 08:59:19 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 國考準備與期中報告影片.pptx             | 212.43 KB | 2019-10-28 08:27:39 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 實習分享與建議.pptx                 | 913.17 KB | 2019-11-27 09:16:44 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 導遊人員108命題大綱.pdf              | 110.01 KB | 2019-09-10 09:13:53 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 社群耕耘開南大學__.pptx              | 3.22 MB   | 2019-10-23 07:55:09 |      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 觀光行政與法規課程介紹2B.pptx           | 4.09 MB   | 2019-09-10 09:13:18 |      |

### 三、教材上網狀況(人次或點閱數)

班級課程管理：  
1081\_觀光行政與法規(B6060000139)

人員管理

課程管理

教室管理

作業管理

測驗管理

問卷管理

成績管理

同儕作業管理

個人區

校園廣場

閱讀統計

本排行榜最近一次統計的時間為：2019-12-09 00:00:33

| 教材名稱                         | 最長時間     | 最短時間     | 閱讀次數 | 閱讀時數     | 平均時數       |
|------------------------------|----------|----------|------|----------|------------|
| W1_9/11課程介紹                  | 03:41:29 | 00:00:05 | 291  | 08:15:23 | 00:01:42.1 |
| 觀光旅遊產業實務講座 主題:社群耕耘           | 03:12:05 | 00:00:05 | 154  | 12:40:39 | 00:04:56.4 |
| 108年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試 | 03:31:15 | 00:00:05 | 125  | 09:51:09 | 00:04:43.8 |
| W6 10/16觀光旅遊產業實務講座 主題:品牌建立   | 06:00:01 | 00:00:02 | 95   | 15:03:29 | 00:09:30.6 |
| 國考準備與期中報告                    | 00:25:06 | 00:00:05 | 62   | 01:36:19 | 00:01:33.2 |
| 第二篇觀光遊憩區管理                   | 00:54:32 | 00:00:05 | 59   | 02:46:33 | 00:02:49.4 |
| 第一篇觀光組織與政策                   | 00:37:44 | 00:00:05 | 34   | 01:57:33 | 00:03:27.4 |
| W10 11/13 第三篇觀光產業管理          | 01:20:49 | 00:00:05 | 26   | 03:02:15 | 00:07:00.6 |
| 交換心得分享                       | 00:18:25 | 00:00:02 | 25   | 00:27:28 | 00:01:05.9 |
| 小鎮慢遊年                        | 00:05:52 | 00:00:05 | 24   | 00:13:44 | 00:00:34.3 |
| 觀光行政公職考試                     | 00:16:53 | 00:00:06 | 20   | 00:36:32 | 00:01:49.6 |
| 永續觀光發展策略                     | 00:18:22 | 00:00:02 | 17   | 00:37:51 | 00:02:13.6 |
| W2 9/18觀光組織                  | 00:00:54 | 00:00:02 | 16   | 00:04:13 | 00:00:15.8 |
| 108導遊人員命題大綱                  | 00:03:24 | 00:00:05 | 16   | 00:06:39 | 00:00:24.9 |
| 第五篇領事事務與入出境管理                | 00:08:00 | 00:00:06 | 12   | 00:15:10 | 00:01:15.8 |
| 旅宿業相關統計                      | 00:00:15 | 00:00:05 | 9    | 00:01:24 | 00:00:09.3 |
| 108領隊人員命題大綱                  | 00:01:17 | 00:00:03 | 9    | 00:03:35 | 00:00:23.9 |
| 第六篇旅遊需支與旅遊安全維護               | 00:00:15 | 00:00:05 | 7    | 00:01:05 | 00:00:09.3 |
| W12 11/27 觀光產業管理討論           | 00:34:27 | 00:00:05 | 7    | 00:35:51 | 00:05:07.3 |
| 第四篇旅遊消費者保護與定型化契約             | 00:44:09 | 00:00:06 | 6    | 00:45:13 | 00:07:32.2 |

### 四、開始上課(各週教材)

1081 觀光行政與法規(B6060000139)
63%

W1\_9/11課程介紹
108年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試
108導遊人員命題大綱
108領隊人員命題大綱
觀光行政公職考試
第一篇觀光組織與政策
W2 9/18觀光組織
國考準備與期中報告
W3 9/25 觀光政策
永續觀光發展策略
小鎮慢遊年
W4 10/2 分組作業3(108考題)
W5 10/9 108考題第5篇練習
第五篇領事事務與入出境管理
W6 10/16觀光旅遊產業實務講座 主題:品牌建立
觀光旅遊產業實務講座 主題:社群耕耘
四川大學交換心得分享

開南大學數位
1081 觀光行政與法規(B6060000139)
63%
W7 10/23 分組報告討論
W8 10/30分組報告
W9 11/6 期中考
W10 11/13 第三篇觀光產業管理
旅宿業相關統計
W11 校外參訪11月18日
W12 11/27 觀光產業管理討論
W13 12/4 觀光發展趨勢專題演講
W14 12/11第二篇觀光遊憩區管理
W15 12/18第四篇旅遊消費者保護與定型化契約
遊輪定型化契約
扯！旅行社忘帶護照團員被迫丟包機場
W16 12/25第六篇旅遊需支與旅遊安全維護
W17 1/1放假
W18 1/8期末考

## 分組作業

1081 觀光行政與法規(B6060000139)

開課教師: 蓓琪

課程討論 > 課程討論板

分組作業1



peggychang (蓓琪)

2019-09-16 10:15

0 0 0 0

請每組選定1個觀光行政組織(不重複)與1個觀光遊憩管理組織(不重複)

說明1.組織名稱 首長 與網頁

2.組織架構職掌與功能

3.今年或最近辦理的活動或政策

附檔

觀光行政組織.pdf (176KB)

觀光遊憩區管理組織.pdf (291KB)

15 則回覆



B10706111 (麥駿賢)

2019-09-18 11:22

0 0 0 0 #1樓

第七組 台北市政府觀光傳播局

附檔

3FFC251D-41C7-499A-8...037.png (526KB)

61180C71-D9AD-48D5-9...E60.png (1MB)

AF1AA8EF-0414-47CB-8...C5E.png (4MB)

10 則留言

1081 觀光行政與法規(B6060000139)

開課教師: 蓓琪

課程討論 > 課程討論板

分組作業2



peggychang (蓓琪)

2019-09-23 11:26

0 0 0 0

本周單元為觀光政策

請每一組共同完成下列作業

1.觀光法規討論 在課本26頁，將相關的後續章節標示出來，將討論照片(全組)及標示結果上傳討論區

2.觀光政策討論 請參考附檔 選擇一項政策計畫，將政策內容與心得整理成PPT檔，上傳討論區，下週各組上台作5分鐘報告

3.題庫下載討論 第一篇題庫請各組先下載，下課前給老師檢查

附檔

觀光法規.pdf (629KB)

觀光政策.pdf (447KB)

14 則回覆



B10712039 (傅立騰)

2019-09-25 16:27

0 0 0 0 #1樓

第一組

附檔

IMG\_20190925\_121606...606.jpg (3MB)

IMG\_20190925\_121519...519.jpg (2MB)

1569400208127.jpg (100KB)

觀光行政與法規-第一組分組作業.pptx (3MB)

## 課程討論 &gt; 課程討論板

回覆

回列表

## 分組作業3



peggychang ( 蓓琪 ) 2019-10-02 09:20

0 0 0 0

本週請每組利用考選部考畢試題查詢平台，下載印出108導遊實務二及領隊實務二題目，分組找出答案及詳解

10 則回覆



B10706100 ( 王麗雯 ) 2019-10-08 18:06

0 0 0 0 #1樓

第五組導遊

王麗雯

李佩芸

楊偉佑

附檔

[行政法規 dotx \(28KB\)](#)

0 則留言



B10706030 ( 陳妍茹 ) 2019-10-08 23:29

0 0 0 0 #2樓

第一組

陳妍茹 簡佳璋 陳維哲 傅立麗 周郁勛



業師觀光旅遊實務講座

開南大學業專教學  
課程名稱:觀光旅遊產業實務講座  
主題:品牌建立  
學生:觀光系大二A班(10/14)  
觀光系大二B班(10/16)

主講人:吳耀邦



## 實習單位校外參訪與觀摩(心得上傳)

1081\_觀光行政與法規(B60600C)

學習互動區

開始上課

課程公告

線上討論

課程討論

分組討論

評量區

作業/報告

測驗/考試

問卷/投票

同儕互評

資訊區

課程介紹

通訊錄

課程行事曆

討論室記錄

修課排行

成績資訊

開南大學數位學習網

1081\_觀光行政與法規(B606000139)

課程討論 > 課程討論板

個人作業-校外教學記錄

peggychang ( 蓓琪 )

2019-11-11 09:16

請每位同學記錄11/18當天校外教學的過程，用影片(上傳YOUTUBE)或照片(PPT檔)作為一次個人作業

25 則回覆

B10706026 ( 范珮琪 )

2019-11-22 19:06

參訪

附檔 [桃園喜來登飯店-參訪 pptx \(851KB\)](#)

0 則留言

B10706102 ( 范純瑄 )

2019-11-24 02:30

參訪

附檔 [參訪 pptx \(4MB\)](#)

0 則留言



## 觀光發展趨勢專題講座



1081\_觀光行政與法規(B60600C)

開南大學數位學習網

全校課程 | 我的課程 | 辦公室

1081 觀光行政與法規(B6060000139)

課程討論 > 課程討論板

個人作業-觀光發展趨勢專題演講心得

peggychang ( 蓓琪 ) 2019-11-25 09:00

12/4 觀光發展趨勢專題演講，請同學繳交紙本演講心得

附檔: 活動心得.docx (14KB)

參與活動心得

學號: B10701003 姓名: 林純婷 日期: 10/4

一、請列出本次活動主題與內容摘要(請至少列5項)

- 觀光發展是一種產業的行為，觀光業亦即為接待業。
- 推動觀光發展對地方的意涵：地方認同、產業結合、特色創造。
- 觀光產業發展趨勢：旅遊消費趨勢、旅遊體驗、旅遊科技、旅遊結合、口碑。
- 桃園不用搶第一，但要創造唯一的城市魅力。
- 桃園下的桃園因應作為：①因應國際化的紅眼旅館 ②運用社群媒體行銷 ③老屋點新玩法 ④發揮機場城市的機能 ⑤發展旅遊。

二、請針對本次活動的心得與建議(請至少列5項)

- 讓我們了解到桃園有很多的特色景點、透明的環翠步道、特色教堂、最長的釣魚吊橋、特色老街、發展新基礎、百年石橋。
- 讓我們知道可以利用大數據去了解人數的轉變、年齡分佈和景點遊玩人數等，去了解如何改進。
- 讓我們知道桃園有很多活動可以參與，台灣燈會、農博、花彩節。
- 讓我們知道桃園觀光發展可以充分發揮機場經濟效益。
- 讓我們知道發展旅遊事業是發展經濟的助力。

參與活動心得

學號: B1026072 姓名: 蘇華華 日期: 108.12.4

一、請列出本次活動主題與內容摘要(請至少列5項)

- 觀光發展是一種產業的行為，觀光業亦即為接待業。
- 推動觀光發展對地方的意涵：地方認同、產業結合、特色創造。
- 2019旅遊產業趨勢：旅遊消費趨勢、旅遊合作趨勢、旅遊體驗趨勢、旅遊科技趨勢。
- 桃園在大地區發展與國際化的重要策略。
- 桃園觀光發展定位：桃園是國際化的旅遊樞紐、文化、地產、產業、文藝、生態、交通樞紐。

二、請針對本次活動的心得與建議(請至少列5項)

本次透過楊局長的演講給我更多認識桃園，桃園的觀光發展可以充分發揮機場經濟效益，透過機場快速連接桃園各魅力景點，發展趨勢分析有：

- 因應廉價航空的紅眼旅館。
- 運用社群媒體行銷紅紅紅。
- 萬象更新改造。
- 發揮機場城市的機能。
- 智慧旅遊。

所以身為桃園人自豪，感謝大家用心，桃園興，地桃園有國際舞台。

## 109 導遊領隊報名說明

1081\_觀光行政與法規(B606000)

學習互動區

開始上課

課程公告

線上討論

課程討論

分組討論

評量區

作業/報告

測驗/考試

問卷/投票

同儕互評

開南大學數位學習網

1081 觀光行政與法規(B6060000139)

課程公告板

109年專門職業及技術人員普通考試領隊/導遊人員考試

peggychang ( 蓓琪 ) 2019-11-04 14:30

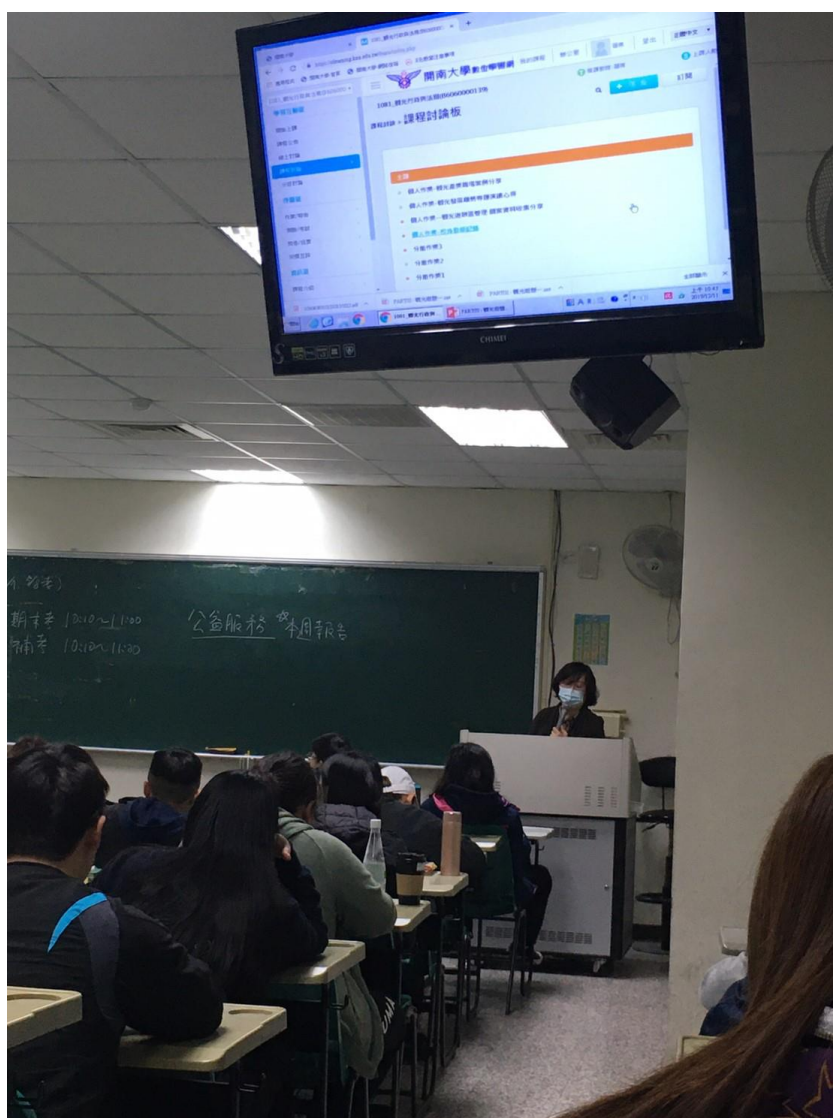
109年專門職業及技術人員普通考試領隊人員考試

109年專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試

預定報名日期：108/12/03~12/12

考試日期：109/03/07~03/08

<https://www.moex.gov.tw/main/Exam/wFrmExamDetail.aspx?c=109040>



## 各周小考 考試方式(數位學習網考題)

班級課程管理：  
1081\_觀光行政與法規(B6060000139)

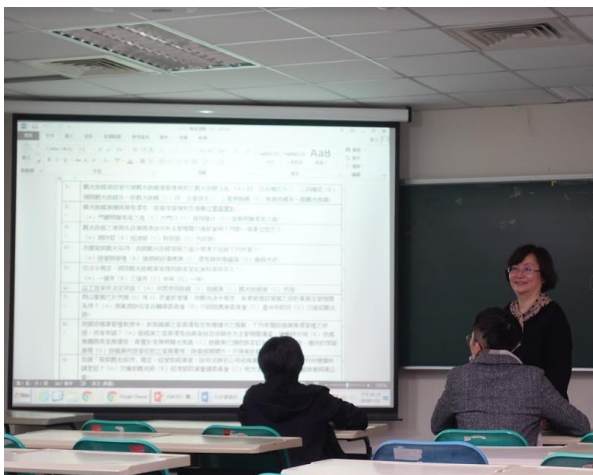
人員管理 課程管理 教室管理 作業管理 測驗管理 問卷管理

檔案總管Ⅲ 新建目錄 新建檔案 上傳檔案 上傳壓縮檔

目前路徑：/

全選 複製 搬移 刪除 已使用 494.93 MB (共 2 GB)

| 型態 | 檔案名稱            | 檔案長度     | 修改時間                | 個別動作 |
|----|-----------------|----------|---------------------|------|
|    | 1113 隨堂測驗.docx  | 17.22 KB | 2019-11-13 08:53:26 |      |
|    | 1127 隨堂測驗 .docx | 17.33 KB | 2019-11-26 08:55:13 |      |



## 成績分布

學習互動區

開始上課 >

課程公告 >

線上討論 >

課程討論 >

分組討論 >

評量區

作業/報告 >

測驗/考試 >

1081\_觀光行政與法規(B6060000139)

課程公告板

開課教師: 曾

小考成績分布

peggychang (蓓琪) 2019-11-25 12:20

小考成績分布

附檔 11月13小考成績.pptx (1MB)



期末個人作業與發表



|       |  |                           |  |              |  |      |  |
|-------|--|---------------------------|--|--------------|--|------|--|
| 學習互動區 |  | 1081 觀光行政與法規(B6060000139) |  | 課程討論 > 課程討論板 |  | + 張貼 |  |
| 開始上課  |  |                           |  |              |  |      |  |
| 課程公告  |  |                           |  |              |  |      |  |
| 線上討論  |  |                           |  |              |  |      |  |
| 課程討論  |  |                           |  |              |  |      |  |
| 分組討論  |  |                           |  |              |  |      |  |
| 評量區   |  |                           |  |              |  |      |  |
| 作業/報告 |  |                           |  |              |  |      |  |
| 測驗/考試 |  |                           |  |              |  |      |  |
| 問卷/投票 |  |                           |  |              |  |      |  |
| 同儕互評  |  |                           |  |              |  |      |  |

| 主題                       | 點閱  | 按讚 | 回應 | 張貼者/ 張貼時間                         |
|--------------------------|-----|----|----|-----------------------------------|
| ● 個人作業-觀光產業職場案例分享        | 99  | 0  | 11 | 師 peggychang(蓓琪) 2019-11-25 09:04 |
| ● 個人作業-觀光發展趨勢專題演講心得      | 73  | 0  | 0  | 師 peggychang(蓓琪) 2019-11-25 09:00 |
| ● 個人作業--觀光遊憩區管理 個案資料收集分享 | 102 | 0  | 21 | 師 peggychang(蓓琪) 2019-11-11 13:20 |
| ● 個人作業-校外教學記錄            | 109 | 0  | 25 | 師 peggychang(蓓琪) 2019-11-11 09:16 |

## 3.2 學習成效評估

本課程在學習科技方面運用數位學習系統與線上同步教學，利用開南數位學習網傳遞教學內容，該網路教學系統提供課程管理工具的學習環境，便利教師在教學平臺上開設網路課程，記錄學生學習歷程。該測驗、教學管理等功能。教師針對課程設計教學單元，利用電腦網路上的教材及資源，讓學生可透過上網閱讀學習、線上進行測驗與作業繳交，並可利用E-mail 或「互動區」與教師或同學討論。本課程配合數位學習的教學法，運用數位課程講授、線上師生討論、作業練習、報告撰寫、個案教學、情境學習等多元教學策略。

### 一、數位學習成果

本數位課程採用多元學習評量，包含作業、期末報告、測驗考試、合作學習、小組討論、線上討論、個人報告、分組報告與課程參與。除了一般考試測驗，教師根據學生學習成效以動態評量的方式進行，包括對學生學習態度的觀察、學生實作的檔案評量以及學生對小組成員團隊合作學習表現的互評。學習評量有助於教師後續課程規劃，並作為調整課程內容之依據。

### 二、課程實施策略的演進與改良

完成數位學習教材的製作後，可以達到以下的目的：(1)保存知識，數位形式儲存多年來的個人成果、(2)不抄筆記，讓學生上課時更專心聽講、(3)不發講義，學生可以從學習平台下載、(4)翻轉教室，讓學生回家閱讀而在教室思考、(5)遠距教學，實現隨時隨地透過任何數位工具都可以學習的目的。

### 三、教學評量

本課程完成的數位學習教材在觀光系1081學期觀光行政與法規課程中實

施，本課程錄製數位學習材並實施翻轉學習提升學生學習興趣與培養自主學習能力，修課學生對於數位教學的評估指標（教學評鑑）分數達到4.4分(滿分5分)，其中「專業能力」4.7，「課堂教學」平均4.8，「評量與回饋」平均4.85，詳細內容如表4所示。

表 4 教學評量

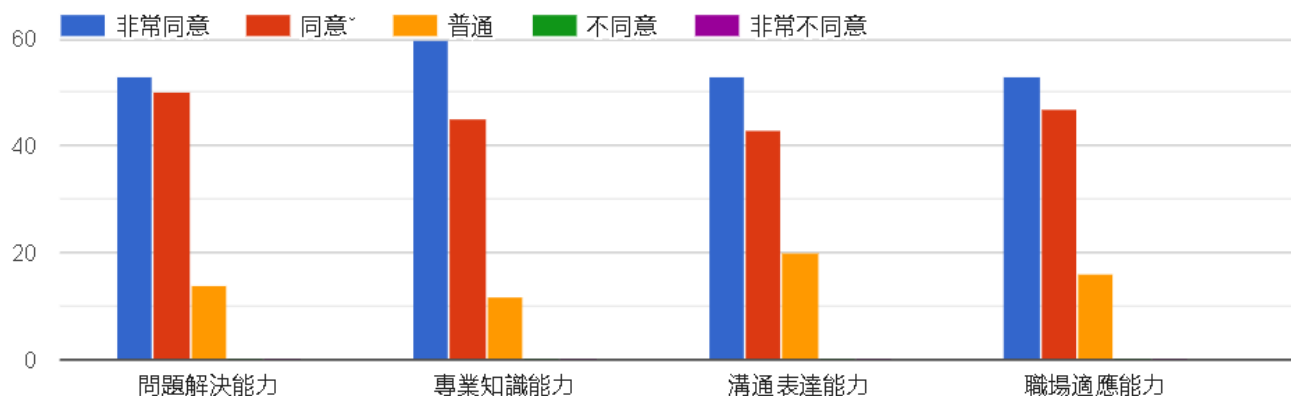
| 項目                    | 內容                                  | 評量分數 |
|-----------------------|-------------------------------------|------|
| 1. 專業能力<br>(平均 4.7)   | 此課程對於提升我的專業知識或技能有所幫助。               | 4.7  |
| 2. 課堂教學<br>(平均 4.8)   | 老師教學內容與課程規劃一致。                      | 4.8  |
|                       | 老師教學準備充分。                           | 4.8  |
|                       | 老師選擇的教材(教科書、講義、操作手冊等)內容適宜。          | 4.6  |
|                       | 老師上課的講述方式讓人易於瞭解。                    | 4.7  |
|                       | 老師能注意學生的反應, 重視雙向溝通, 並耐心解答。          | 4.8  |
|                       | 老師會針對學生學習狀況而適度調整教學內容及方式。            | 4.8  |
|                       | 老師不遲到早退, 不無故缺課。                     | 4.9  |
| 3. 評量與回饋<br>(平均 4.85) | 老師在教學時, 不會因學生的性別、性傾向或個人因素而有不當的差別待遇。 | 4.9  |
|                       | 老師對學生成績考核方式多元且公平。                   | 4.8  |
| 總平均                   |                                     | 4.8  |

#### 四、核心能力自我評量

針對修課同學學習成效進行調查，結果顯示在學習過程中，學習者認為經由這門課程的學習，對於各項核心能力提升的自我評量顯示，各項核心能力中，最高的是「專業知識能力」有 90.52%同學表示非常同意與同意有所提昇，其次為「問題解決能力」有 88.79%同學表示非常同意與同意有所提昇，「職場適應能力」與「溝通表達能力」則分別有 86.21%與 82.76%的同學表示非常同意與同

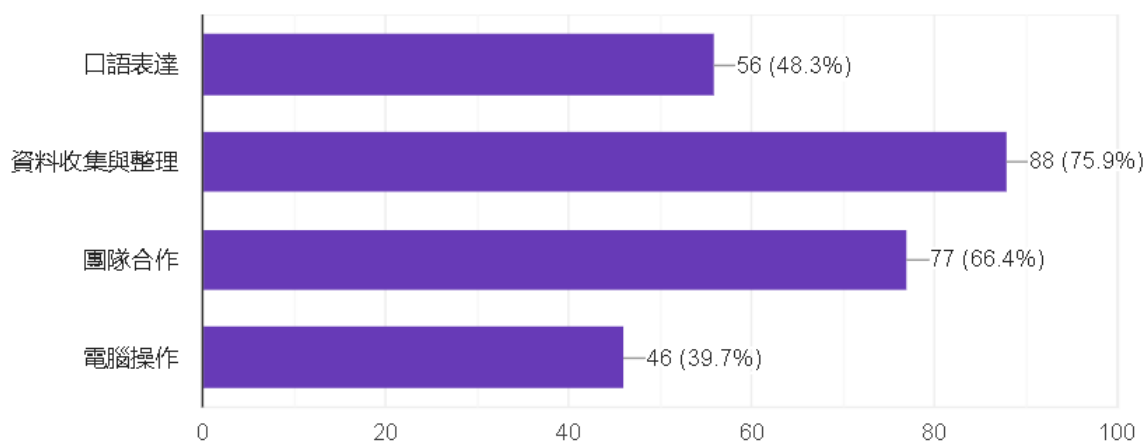
意有所提昇。

### 1.經由這門課程的學習，你認為對於各項核心能力有所提升



### 2.在學習的過程中，除了以上幾項能力，你認為還有哪個些方面對你有幫助？

116 則回應

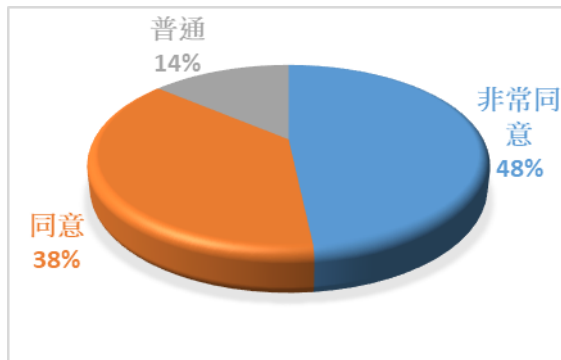


跨組分享成果：跨組成果互評，可看透過分享、同儕激勵，可明顯提高學習效果。

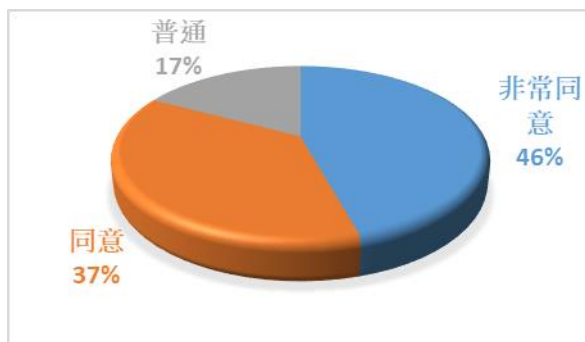
## 五、PBL 課程學生學習成效自評滿意度分析

課程實施問題導向學習(PBL)後學生學習成效自評問卷，問項共計 7 題，問項設計為由：非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意，分五個等級由答題者勾選；另有 1 題開放式問項，由學生填選表達意見。調查結果彙整如表 1，平均同意點數計算結果如表 5；依問項分類分題逐一說明並分析如下：

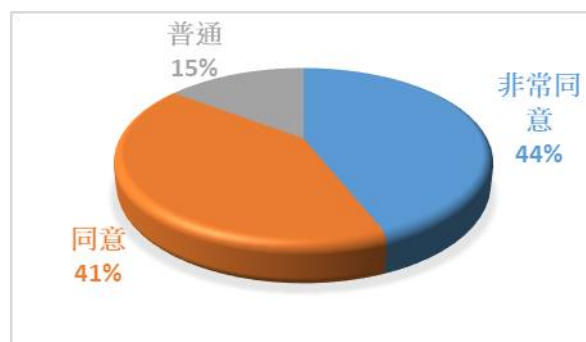
1. 在課程中採用 PBL 教學方式有助於我對課程/主題的理解：非常同意占 56 人(48.3%)、同意者占 44 人(37.9%)、普通占 16 人(13.8%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，顯示 PBL 教學方式有助於學生對課程/主題的理解。



2. PBL 教學方式可增進我解決問題的能力：非常同意占 53 人(45.7%)、同意者占 43 人(37.1%)、普通占 20 人(17.2%)、不同意與非常不同意共 0 人，顯示 PBL 教學方式有助於增進學生解決問題的能力。

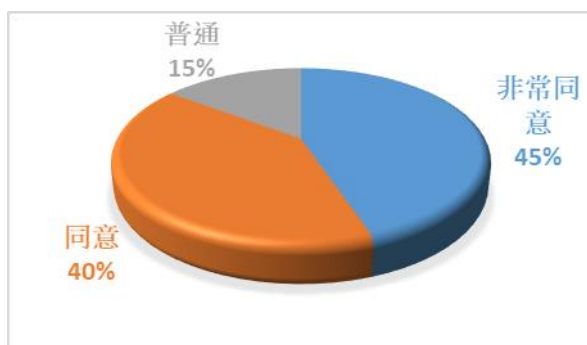


3. PBL 教學方式讓我更能理性地思考問題：非常同意占 51 人(44%)、同意者占 48 人(41.4%)、普通占 17 人(14.7%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，顯示 PBL 教學方式使學生更能理性地思考問題。

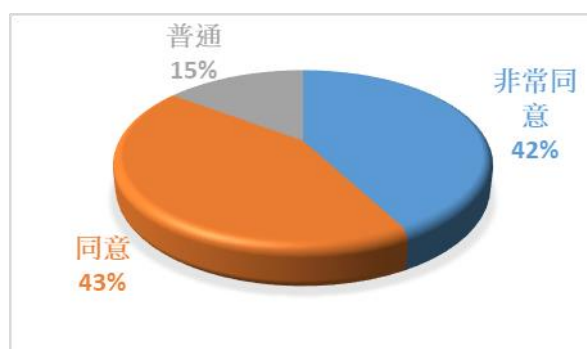


4. PBL 學習能提昇我對資料蒐集與整理的能力：非常同意占 52 人(44.8%)、

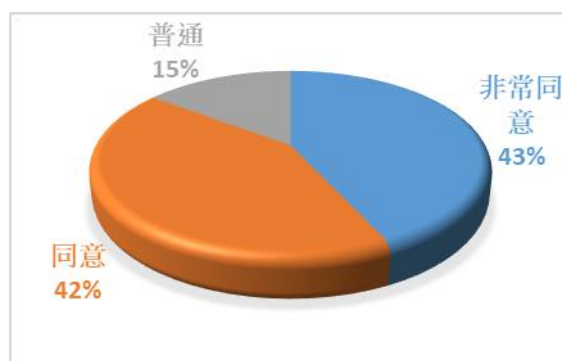
同意者占 47 人(40.5%)、普通占 17 人(14.7%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，全部學生認為 PBL 學習能提昇資料蒐集與整理的能力。



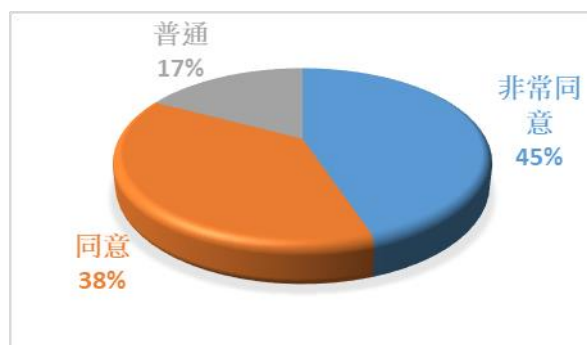
5. PBL 學習歷程中，我的溝通表達能力有明顯進步或改善：非常同意占 49 人(42.2%)、同意者占 50 人(43.1%)、普通占 17 人(14.7%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，經歷 PBL 學習後大多數學生溝通表達能力有明顯進步或改善。



6. 我認為 PBL 方式能增進我的學習效果：非常同意占 50 人(43.1%)、同意者占 49 人(42.2%)、普通占 17 人(14.7%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，顯示學生認為 PBL 方式能增進其學習效果。



7. 整體而言，我期望學校院系課程能多採用 PBL 教學方式：非常同意占 52 人(44.8%)、同意者占 44 人(37.9%)、普通占 20 人(17.2%)、不同意與非常不同意共 0 人(0.0%)，整體而言，82.7%學生期望學校院系課程能多採用 PBL 教學方式。



此外，各問項平均同意點數均為 4.28 到 4.34，總平均點數為 4.29，如表 6，顯示大部分(8 成以上)學生認同學生 PBL 教學方式，並贊同可增進其解決問題、蒐集與整理資料、以及溝通等能力，且更能理性地思考問題，充分了解課程/主題，進而提升學習效果；大部分學生也表達了期望學校各院系課程能多採取 PBL 教學方式。

表 5 課程實施問題導向學習(PBL)後學生學習成效自評分析表(1)

| 問卷問項                                     | 非常同意 |       | 同意 |       | 普通 |       | 不同意 |      | 非常不同意 |      |
|------------------------------------------|------|-------|----|-------|----|-------|-----|------|-------|------|
|                                          | 人數   | 百分比   | 人數 | 百分比   | 人數 | 百分比   | 人數  | 百分比  | 人數    | 百分比  |
| (1) 觀光系 1081「觀光行政與法規」課程（有效問卷人數，總計 116 人） |      |       |    |       |    |       |     |      |       |      |
| 1.在課程中採用 PBL 教學方式有助於我對課程/主題的理解。          | 56   | 48.3% | 44 | 37.9% | 16 | 13.8% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 2. PBL 教學方式可增進我解決問題的能力。                  | 53   | 45.7% | 43 | 37.1% | 20 | 17.2% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 3. PBL 教學方式讓我更能理性地思考問題。                  | 51   | 44.0% | 48 | 41.4% | 17 | 14.7% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 4. PBL 學習能提昇我對資料蒐集與整理的的能力。               | 52   | 44.8% | 47 | 40.5% | 17 | 14.7% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 5. PBL 學習歷程中，我的溝通表達能力有明顯進步或改善。           | 49   | 42.2% | 50 | 43.1% | 17 | 14.7% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 6.我認為 PBL 方式能增進我的學習效果。                   | 50   | 43.1% | 49 | 42.2% | 17 | 14.7% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |
| 7.整體而言，我期望學校院系課程能多採用 PBL 教學方式。           | 52   | 44.8% | 44 | 37.9% | 20 | 17.2% | 0   | 0.0% | 0     | 0.0% |

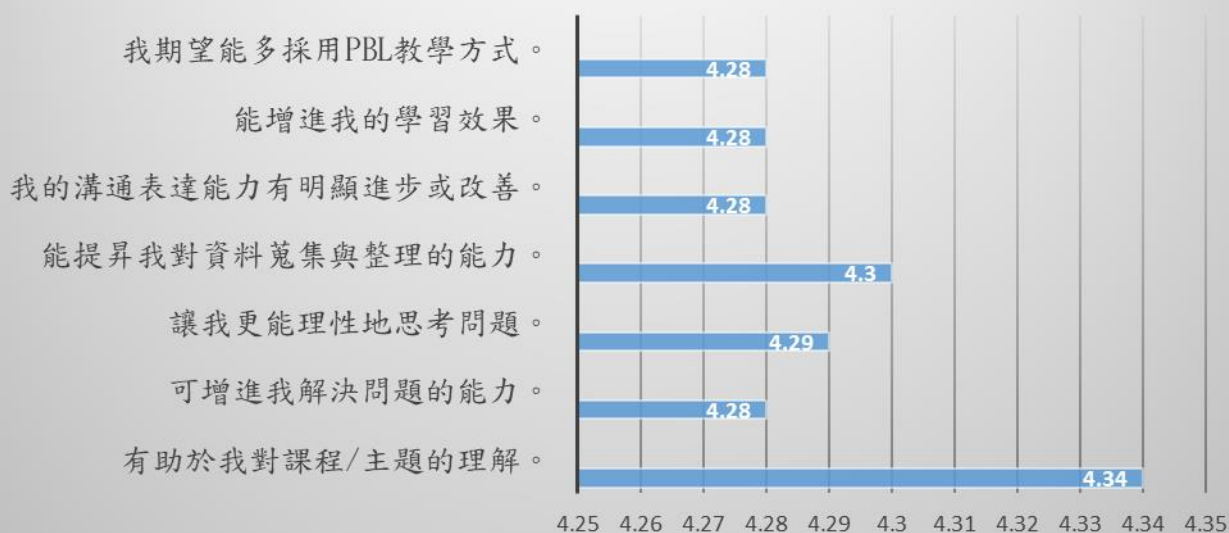
表 6 「觀光行政與法規」課程實施問題導向學習(PBL)後學生學習成效自評平均同意點數

| 項次      | 問卷問項                          | 問項平均同意點數 |
|---------|-------------------------------|----------|
| 1       | 在課程中採用 PBL 教學方式有助於我對課程/主題的理解。 | 4.34     |
| 2       | PBL 教學方式可增進我解決問題的能力。          | 4.28     |
| 3       | PBL 教學方式讓我更能理性地思考問題。          | 4.29     |
| 4       | PBL 學習能提昇我對資料蒐集與整理的能力。        | 4.30     |
| 5       | PBL 學習歷程中，我的溝通表達能力有明顯進步或改善。   | 4.28     |
| 6       | 我認為 PBL 方式能增進我的學習效果。          | 4.28     |
| 7       | 整體而言，我期望學校院系課程能多採用 PBL 教學方式。  | 4.28     |
| 總平均同意點數 |                               | 4.29     |

### 課程實施問題導向學習(PBL)後 學生學習成效自評平均同意點數

總平均同意點數

4.29



## 肆、教學創新

互動多媒體應用設計在教學上已經蔚為風潮，它使得教育學習不再侷限於傳統的口語講授與紙本講義教學。美國學者 Hogle (1996) 提出互動多媒體教學對學習有許多優點，如：1. 可引發內在學習動機並提高學習興趣，產生好奇與期望、控制與互動性以及故事情節等特性，都可提高學習者的學習興趣和內在動機。2. 可產生較佳的記憶方式，相較於傳統的課程，因為互動畫面與聲音的刺激，較能令人記憶深刻。3. 可自我評估學習成效，促進學習目標的達成 4. 可提供較高層次的思考，整合資訊進而解決問題。本課程預期創新效益如下：

### 一、配合數位化教材線上學習，提昇其學習意願與品質，達成預定之學習目標

經由課程教學將教材之精華重點以課程方式教授予學生，再配合數位化教材線上學習，使學生可透過較多元與活潑之教學設計模式，提昇其學習意願與品質，確保學生所使用之教材能夠幫助學習者。

經由課程教學將教材之精華重點以課程方式教授予學生，再配合數位化教材線上學習，使學生可透過較多元與活潑之教學設計模式，提昇其學習意願與品質。

### 二、使學生能透過更多元化的方式來獲得學習為目標

透過教材內容、學習引導、教學設計、教學媒體……等多面向之考量，提升教材品質作為數位化教材之指標，以教材內容與教學設計為重點，為使學生能透過更多元化的方式來獲得學習為目標，教材經過內容強化與教學設計學習，使自我評估檢視至完善，不僅可確保學生所使用之教材能夠幫助學習者達成預定之學習目標，更可將教材理念透過遠距教學之管道傳遞予更多的學子。

### 三、以學習成效回饋課程設計，使其更完整正確合乎學習者之考量與需要，並能引起學習動機

數位化教學之建構與推行，由教材內容說明與架構、教學策略、輔助設計、教材呈現與介面設計…等多面向指標，使其更完整正確合乎學習者之考量與需要，並能引起學習動機，數位化的呈現製作，增加適宜的輔助設計來引導學習者參與學習活動，介面的考量與製作，可提升多媒體教材之品質，亦能引發學習者的興趣與注意力，更進一步助於學習者對於內容的理解。

### 一、教學心得與省思

(一) 提高學習動機：以 PBL 問題為學習起點，藉由真實、有趣之教案，提高學習之動機。

(二)引導互動教學：透過小組討論在解決問題過程中，完成理解議題、思辨、溝通、接受多元觀點與反思。

(三)探討觀光政策與法規相關議題：以實際經驗為主的方向寫 PBL 教案，透過教學助理實務經驗分享較能引發同學達成主動參與學習並內化所學之應用實踐。

(四)利用教材激發學習興趣：利用互動性教材，有效提升學習興趣。

(五)誘發同儕學習目的：小組討論可誘發同儕間競相學習、表現，並於培養傾聽、尊重不同觀點的態度。

輔導自信不足學生學習：藉由引導學生自我肯定，分享回饋、了解自我，弭平學習落差

## 伍、結論

創意教學之理念，須以激盪學生創造力為教學目標、選擇理論應用於生活的議題、建構教師專業知識、善用討論教學技巧、充裕學生思考時間、交互運用不同教學方式、營造支持創意學習的情境、鼓勵學生建立學習檔案為實施策略。

### 5.1 混成式數位教學學習成效

混成式數位教學需要事先充分的準備與課堂上積極的參與，在課堂上學生是主角，透過雙向溝通討論的教學過程，重新建構內化知識，提昇高層次能力的培養與運用，並激發多面向思考，學生亦可透過互動討論，激發思考和創意。不論是小組討論、課堂討論及心得總結報告，整個互動討論的過程，學生都在學習人際關係、表達能力、溝通技巧，在討論過程中的分享、不同策略的思考與解決方法，透過他人的看法，對討論議題有更深入的了解及更多元的思考。

### 5.2 數位平台輔助主動學習

本課程以課堂互動討論教學為主，網路輔助教學為輔，在課堂互動討論上無機會參與發言者，可透過線上互動討論與其他學生交流意見、參與討論，數位學習網輔助教學提供學生積極參與學習活動的機會。學生也可依自己的狀況及時間，不受限傳統面對面的固定授課時間及地點，調整自己的學習步調，透過網路主動學習。

#### 一、 需將教學目標與教學重點納入結合實體教學與線上教學

數位教學雖然提供更多資源讓外籍學習者可以更便利且有效進行學習，但是傳統面對面的實體教學還是具有其優點，如何結合實體教學與線上教學而成為混成式教學，可為外籍學習者都帶來更具成效的教學與學習模式。混成式數位教學是實體與線上結合的方式，教師在操作兩種不同模式的教學方式時，應該要把教學目標與教學重點放在優先考慮項目，如何透過適合模式才能達成教學目標，才是真正設計教學時的重點。

#### 二、 建立整合功能的教學資源支援系統

教師在應數位教學時，相關教學資訊的提供實為至要。因此，建立智慧性的整合資料庫管理系統，提供教師相應於學習者能力的數位媒體教材，及該數位教材的內容、目標與功能說明、使用條件與方式的建議，以及該數位教學媒体的績效指標等完整資訊之快速關聯性檢索，避免教師耗時費工尋找資料，匯集資料，使教師能依單元教學內容與目標，無礙的運用網路資源，設計合宜相應的教學計畫，並進而能協助教師在其專業教學領域內，依其教育理念、人格特質與教學風格，設計發展獨特具創意的系統化數位教學策略。

### 三、需考量落後學生的學習上輔導資源

在混成式學習的活動上，每週的線上學習時，學生為自主學習，雖然可以依照需求與進度觀看數位教材，但是依然有程度較落後的學生，看完後依然有許多不清楚之處，面對此一狀況，需在學習環境中滿足學生學習上的資源，讓學生漸漸補足以往未學好的基礎。

## 5.3 教師可協助學生融入學習之策略

### 一、明確規劃課程綱要，並提供學生討論環境

由於本課程以問題導向與行動學習為策略，透過讓學生進行分組討論與報告後，所產生的反思與行動連結部份。因此教師在學生討論過程協助學生規劃具體的執行，讓每組透過討論，發覺問題與尋求答案，引導學生完成作品，而研究者也以此資料，從中理解學生的學習過程、心得，以及反思的狀況。

而對學生的訪談結果也發現，受訪同學們對於透過與組員討論及溝通協調互動中，都表達滿意的傾向。但於在課堂討論的過程中，各組討論與完成作業所花費時間較不一致，因此日後要明確掌握並告知各小組討論時間，以確保課程進行的效率。

### 二、落實同儕互評與自評制度

為了落實各組同儕互評與自我評量機制，教師在分組報告中要求每位同學針對其他各組報告與本人整學期課程表現進行紙本及數位評量。藉以提升學生

在分組報告中的參與度及動機。

### 三、建立各組目標，並形成合作討論模式

由於 PBL 必須透過小組討論的方式進行，並能提供學習者就所列情境思考問題，因此，教師讓小組成員透過討論後，研擬期末報告的主題及議題，從討論中各組學習者會發掘出必須思索與處理的問題，並且瞭解要探詢的資訊，分工完成期末報告，有助各組建構出學習的目標。

由於課程討論均是以固定小組討論方式進行，較無各組間的交互討論與互動，日後可讓各組在討論後有交相問答或詰問的互動，以期能協助彼此觀摩學習發展出更深刻的交流深度。

### 四、養成學生「提問」的習慣與能力

從課程進行中發現，當要求學生針對他組報告內容進行提問時，學生對於提問的反應較不熱烈，因此日後可以預先分配各組提問順序，藉由制式的規定，逐漸養成學生在眾人面前發言與反思的能力。

## 5.4 反思與回饋

教師所選定的教學目標與內容，應漸進式的由淺而深，利用混成式數位教學配合課程，帶出教學主題。運用課堂討論或線上回應，師生一起進行交流，教學者每個階段，都應對學習者進行測驗或評量。混成式教學的優點在於結合傳統課堂面對面教學與線上即時教學，利用網路，結合多媒體、視訊，進行同步或非同步數位教學。混成式學習即數位教學搭配課室教學，因此，傳統課堂之主題教學和教師的活動設計應慎重思考與進行。教學者與學習者都應在互動交流之前，具有相關的先備知識，運用網路免費軟體或自由軟體，持續進行教與學。教學者使用的教材工具多元而豐富，除了現有的多媒體、教學軟體可進行電腦輔助教學之外，也可線上進行活動單或是作業的設計，讓學習者課後利用網路接受遠距教學。

綜觀混成式數位教學，有助於外籍學習者持續於課內和課外進行學習。在學校提供完善數位學習的資源與環境的前提下，學習者培養與適應數位學習的能力必定會提升。教學者在進行混成式數位教學時，亦應具備良好的數位教學素養，

善用各式多元的數位教學工具, 深入了解學習者的學習需要, 配合適宜的課室教學與同步、非同步的數位學習, 相信師生突破時空的限制, 透過混成式數位教學, 學習者會產生良好的學習動機與成效。

## 附錄

附件一 課程大綱

附件二 課程講義舉隅

附件三 課程學習單舉隅

附件四 學生學習成果

附件五 數位學習網課程成果(影片與教材)

附件六 教學評量結果

# 附件一 課程大綱

開南大學 107 學年度第 1 學期  
大日觀光(原觀光組)教學計畫表

| 課程名稱(中文)                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                        | 學分數 | 課程名稱(英文)                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------|
| 旅遊電子商務                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        | 2   | E-commerce in Travel Business                              |
| 課程編號                                                                                                                                                                                                                                                        | B6060000046                                                                                                                                                            |     | 授課老師：張蕓琪(主授) 老師<br>老師e-mail：<br>peggychang@mail.knu.edu.tw |
| 班次                                                                                                                                                                                                                                                          | 01                                                                                                                                                                     |     |                                                            |
| 開課系所                                                                                                                                                                                                                                                        | 觀光與餐飲旅館學系-觀光旅遊組                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 年級班別                                                                                                                                                                                                                                                        | 4年級                                                                                                                                                                    |     |                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 教學輔導時間                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 基本素養                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 核心能力                                                                                                                                                                                                                                                        | (大學部觀光系不分組B60601)(問題解決能力)( 20)<br>(大學部觀光系不分組B60601)(基本外語能力)( 10)<br>(大學部觀光系不分組B60601)(專業知識能力)( 50)<br>(大學部觀光系不分組B60601)(溝通表達能力)( 10)<br>(大學部觀光系不分組B60601)(職場適應能力)( 10) |     |                                                            |
| 教學目標與內容                                                                                                                                                                                                                                                     | 電子商務概述電子商務重要類型目前電子商務與旅遊電子商務之發展概況旅遊電子商務對消費者與傳統旅遊業者帶來什麼樣的影響？旅遊電子商務有哪些相關的實務或研究議題？                                                                                         |     |                                                            |
| 實施方法                                                                                                                                                                                                                                                        | 講解法 討論法                                                                                                                                                                |     |                                                            |
| 評量方式                                                                                                                                                                                                                                                        | 期中測驗30 %期末測驗30 %平時成績40 %<br>其他成績 %                                                                                                                                     |     |                                                            |
| 課程連結                                                                                                                                                                                                                                                        | http://                                                                                                                                                                |     |                                                            |
| 教學型態                                                                                                                                                                                                                                                        | 課堂教學+遠距輔助教學(同步、非同步)                                                                                                                                                    |     |                                                            |
| 證照輔導                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 授課使用及參考書籍                                                                                                                                                                                                                                                   | (請按作者、書名、版別、出版商、發售地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。                                                                                                                                    |     |                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. 電子商務二版，2009年 作者：盧希鵬 雙葉書廊 2. 電子商務概論(3版)，2012作者：張瑞芬 華泰文化                                                                                                              |     |                                                            |
| (，請尊重智慧財產權，不得非法影印 Please respect Intellectual Property Rights, shall not be illegal photocopying 本校於校務行政資訊系統與書城均有設置二手書平台供學生使用 We have set the platform of used books for students who can check both in faculty information system and bookstore in school) |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 課程大綱及教學進度：                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 第1週 9/10 課程簡介                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 第2週 9/17 CHI電子商務與你                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 第3週 9/24 中秋節                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |
| 第4週 10/1 CHI新世代電子商務(一)                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |     |                                                            |



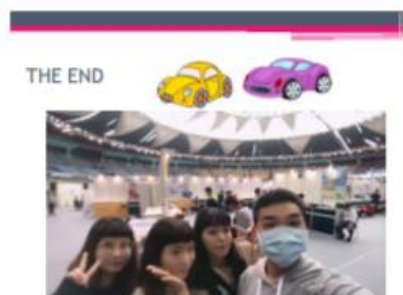
第5週 10/8 CH12 新世代電子商務(二)  
第6週 10/15 CH2電子化企業的价值 CH3電子商務獲利模式  
第7週 10/22 CH4電子商務流程  
第8週 10/29 CH6 電子商務策略規劃  
第9週 11/5 期中考  
第10週 11/12 CH7 B2C 電子商務經營模式  
第11週 11/19 CH8 數位內容  
第12週 11/26 CH10 電子化企業  
第13週 12/3 分組主題選擇  
第14週 12/10 案例介紹  
第15週 12/17 案例介紹  
第16週 12/24 期末報告  
第17週 12/31 調整放假  
第18週 1/7 期末報告

列印日期： 2018/07/05



### 附件三 課程學習單舉隅

## 附件四 學生學習成果



## 附件五 數位學習網課程成果(影片與教材)

資料夾: 1071旅遊電子商務

首頁 > 媒體中心 > 數位學習 > 觀光運輸學院 > 觀光與餐飲旅館學系 > 張蓓琪

### 1071旅遊電子商務

新增 內容管理



媒體: 6  
建立時間: 2018-09-17  
容量: 0 bytes

- 第十周 2018... 2018-12-13 (17:20)
- 第十一周 20... 2018-12-13 (20:24)
- 第十一周 20... 2018-12-13 (24:34)
- 第十三週 20... 2018-12-13 (31:02)
- 電子商務案例 2018-12-13 (02:27)
- 電子商務概念 2018-12-13 (18:26)

### 電子商務概念

18:26, 0 views, 2018-12-13, 上傳者: 張蓓琪, 我要推薦 0 收藏 0 稍後觀看

電子商務概念

稍後觀看 分享



更多影片

0:02 / 18:25

YouTube

原始資料來自: <https://youtu.be/pWdwpAonVE4>

<< Prev

#### 1071旅遊電子商務

- 第十周 20181112 尋找校...
- 第十一周 20181119 創新...
- 第十一周 20181119 尋找...
- 第十三週 20181203 創...
- 電子商務案例
- 電子商務概念

## 附件六 教學評量結果

### 開南大學教學評量系統

|          |                |                                    |
|----------|----------------|------------------------------------|
| 學年期：1071 | 課號：B6060000046 | 班級：01                              |
| 學分數：2    | 課名：旅遊電子商務      | 英文課名：E-commerce in Travel Business |
| 老師：張蓓琪   | 選課人數：19        | 已上網評量人數：18                         |

#### 一、教師教學部分

| 題號 | 題目                                 | 平均分數  | 標準差   |
|----|------------------------------------|-------|-------|
| 1  | 老師教學內容與與課程規劃一致。                    | 4.800 | 0.430 |
| 2  | 老師教學準備充分。                          | 4.800 | 0.430 |
| 3  | 老師選擇的教材(教科書、講義、操作手冊等)內容適宜。         | 4.600 | 0.600 |
| 4  | 老師上課的講述方式讓人易於瞭解。                   | 4.700 | 0.580 |
| 5  | 老師能注意學生的反應，重視雙向溝通，並耐心解答。           | 4.800 | 0.390 |
| 6  | 老師會針對學生學習狀況而適度調整教學內容及方式。           | 4.800 | 0.430 |
| 7  | 老師對學生成績考核方式多元且公平。                  | 4.800 | 0.390 |
| 8  | 此課程對於提升我的專業知識或技能有所幫助。              | 4.700 | 0.460 |
| 9  | 老師不遲到早退，不無故缺課。                     | 4.900 | 0.330 |
| 10 | 老師在教學時，不會因學生的性別、性傾向或個人因素而有不當的差別待遇。 | 4.900 | 0.330 |

總平均分數：4.8 總標準差：0.45

#### 二、親愛的老師，以下是同學對本課程的意見：

|                                 |
|---------------------------------|
| NO<br>01<br>老師教學很認真!<br>沒有<br>無 |
|---------------------------------|