

105 學年度教學優良教師申請案

教學成果報告書

教師：張蓓琪 助理教授

所屬單位：觀光與餐飲旅館學系

中 華 民 國 1 0 7 年 3 月 2 0 日

教學成果報告書

105 學年度第 2 學期

課程：觀光行銷管理

運用學習金字塔理論及數位教材以創造有效知識傳遞過程

目錄

壹、教學設計

貳、教材分析

參、學習成效評量及成效評估

肆、教學創新

伍、結論

佐證資料

壹、教學設計

本課程依學習金字塔的概念探討應用數位教材於教學，讓學生從「直接的、有目的的經驗」學習，運用個按教學與數位教材以創造有效知識傳遞過程，提升學習成效。

一、學習金字塔理論

「學習的金字塔」(Learning Pyramid)由美國學者、著名的學習專家愛德加·戴爾於1946年首先發現並提出(如圖1所示)，可看出不同的教學法，各種學習方式兩周後之學習內容平均留存率(retention rate)會有不同。講授法教學，課後學生保留率為5%；閱讀法教學，學生保留率為10%；採用視聽媒體教學，學生保留率為20%；採示範教學，學生保留率為30%；採分組討論的教學法，學生保留率可提升至50%；由實作中學習，學生保留率為75%；教別人(teach others)，則學生保留率可高達90%(Gifford & Mullaney, 1997)。

學習金字塔頂端的四種教學法，包括講授、閱讀、視聽及示範，其學習保留率都在30%以內，這些教學法都是由教師主導，學生的學習效果較差。而金字塔底部的討論、實作及教別人等三種學習方式，主要是重視學生參與，以學生為中心的教學，其學習的保留率愈高，也是較能增進學習效果的教學方式。Pascarella與Terenzini(1998)在「大學對學生的衝擊」一文中指出，講演式教學在大學中使用最為普遍，是傳遞訊息最佳的方法，但是，根據估計教師花80%的時間在演說，而學生卻只能接收到其中的50%而已，尤其對於認知發展層次較高的學生(需學習批判思考及問題解決能力者)，演講式教學的效果確實不如討論法，因此本課程以學習金字塔融入教學設計(如圖2所示)。

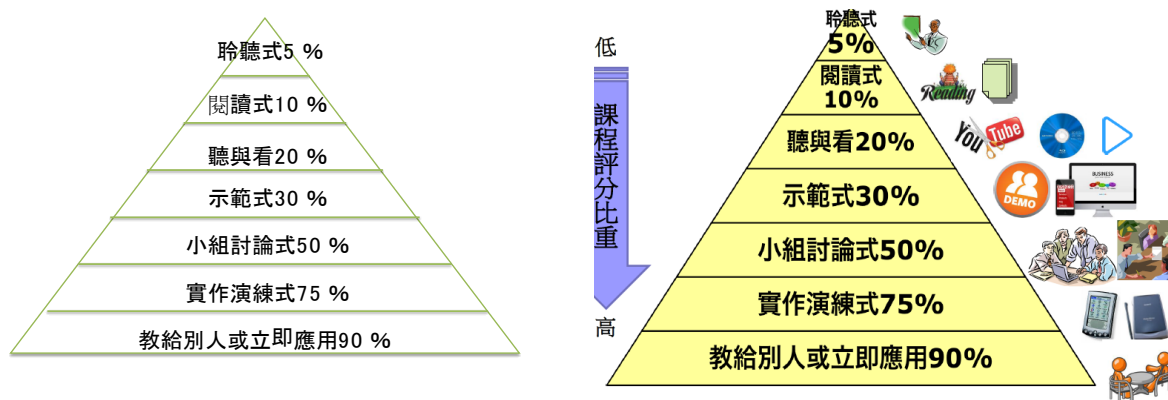


圖 1 學習金字塔圖 圖 2 學習金字塔融入教學設計

二、數位教理念與個案教學理論

(一)數位教學理念

資訊發展帶來大量線上開放課程(MOOC, Massive Online Open Course)的數位學習理念，而目前大部分的觀光數位學習教材和課程都是以基礎概論的課程學習為主，少有實務教學導向，並缺少結合國際與本土的案例，本教材探討使用個案教學進行課程設計。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，其中 A 為分析(Analysis)，分析課程教材特性、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。

資訊科技是觸發數位化教學的主要元素，網際網路線上商業模式開始發展，教師嘗試製作數位教材（1995 年）；數位內容製作風潮興起，教師改變數位教材的傳播通路（2000 年）；Web2.0 網站建置概念改變網路訊息傳播互動的模式，教師也轉變製作的數位教材內容與線上課程的經營模式（2005 年）；行動數據的普及化改變個人接收各種資訊的管道與型態，行動學習的理念可以實現，教師製作數位教材和經營線上課程的模式也轉換到行動數據的使用（2008 年）；雲端運算(Cloud Computing)、大數據(Big Data)與行動商務(M-commerce)的數位學習模式開始成形，個人的閱讀習慣改變，開始接受線上電子書的閱讀模式，行動學習模式與商機隨之成熟（2010 年）；近來原先的線上開放課程(OCW, Open Course Ware)的概念進一步轉化為大量線上開放課程(MOOC, Massive Online Open Course)的數位學習理念（2013 年）。

(二)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 3。

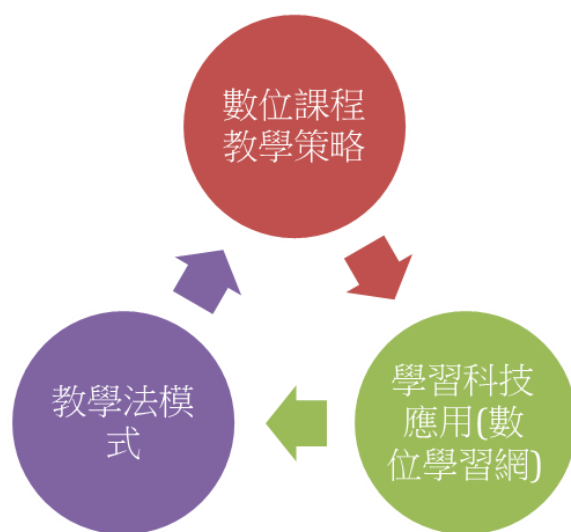


圖 3 數位課程教學模式

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

一、教材內容介紹

(一) 課程單元

系課程特色

觀光與餐飲旅館學系教育目標；為培育具團隊精神和熱忱服務態度之觀光旅遊與餐飲旅館產業專業服務與管理人才



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。

觀光行銷管理課程目標在於幫助同學認識行銷學的重要概念與原則，並學習如何將之應用於觀光產業的發展上，在教材設計兼顧管理理論與實務的內容，完成數位教材的分析與設計。本課程共分為 5 個單元 7 項主題，如圖 4 與表 1 所示。



圖 4 課程單元內容

表 1 教材單元與影片

單元	主題	影片
單元 1: 認識行銷與觀光行銷		
單元 2: 認識市場	1 觀光與餐旅行銷概論 2 觀光與餐旅市場的環境趨勢	服務品質 服務缺口
單元 3: 瞭解旅客旅客行為	3 顧客知覺價值、顧客關係與忠誠度 4 顧客體驗與體驗行銷	消費者知學價值 旅客行為 旅客行為 2 旅客行為 3 關係行銷 體驗行銷
單元 4: 選擇市場	5 觀光市場區隔、目標市場與定位	觀光行銷 STP1 市場區隔案例 觀光行銷 STP2 市場案例 觀光行銷 STP3 目標市場與定位 觀光行銷 STP4 定位基礎 觀光行銷 STP5 定位選擇

單元	主題	影片
單元 5:發展行銷策略	6 觀光產品與服務 7 觀光實體環境和服務人員	微熱山丘行銷品牌

(二) 數位教材的製作

隨著資訊科技的發展，數位教材製作的工具呈現多樣性的選擇，如文字和影像結合的網頁編輯就可以採用 Adobe Dreamweaver，製作互動式的動畫就採用 Adobe Flash 或 Articulate Engage 等，編輯影音作品則可以採用 MovieMaker、會聲會影或 VideoStudio 等，製作簡報加語音的演說式教材就可以採用 Producer、Camtasia、Capitivate、Viewlet Cam 或 Power Cam 等(顏春煌，2010)。

本教材的設計依據學習理論-雙碼理論及 Mayer 的多媒體設計原則為基礎(謝寶媛，2000)(沈中偉，2005)，利用簡明的文字或圖解，老師輔以口頭說明理論及提示重點，製成多媒體教材。本課程的教材製作採用 PowerCam 為主要工具，本教材的內容設計以授課教師的簡報演說課程為主，搭配個案的影音操作演練，錄製時以 PowerPoint 簡報檔、和麥克風就可以錄製桌面操作過程和聲音，操作介面簡單易學 位學習教材。教材內容的呈現以 PowerPoint 簡報加上教師語音講解為主，結合學習互動的效果，再搭配本校數位學習網的系統功能，可以達到數位課各項線上課程操作的要求。並搭配案例影片希望能夠讓學生在學習的過程中引起其學習動機、學習中提高其學習成效、學習後加深其學習記憶。

(三) 教材呈現與介面設計

1. 教材總覽資訊頁：

清楚呈現課程相關資訊，包含課程綱要(課程總簡介)、學習目標(教材總目標)、相關資訊(課程資訊)與授課時程規劃(單元內容)，如圖 5 所示。

2. 開始上課(單元資訊頁)：

在各單元頁面中，呈現了該單元的單元內容主題，學生可隨時觀看，延伸學習，如圖 6 所示。

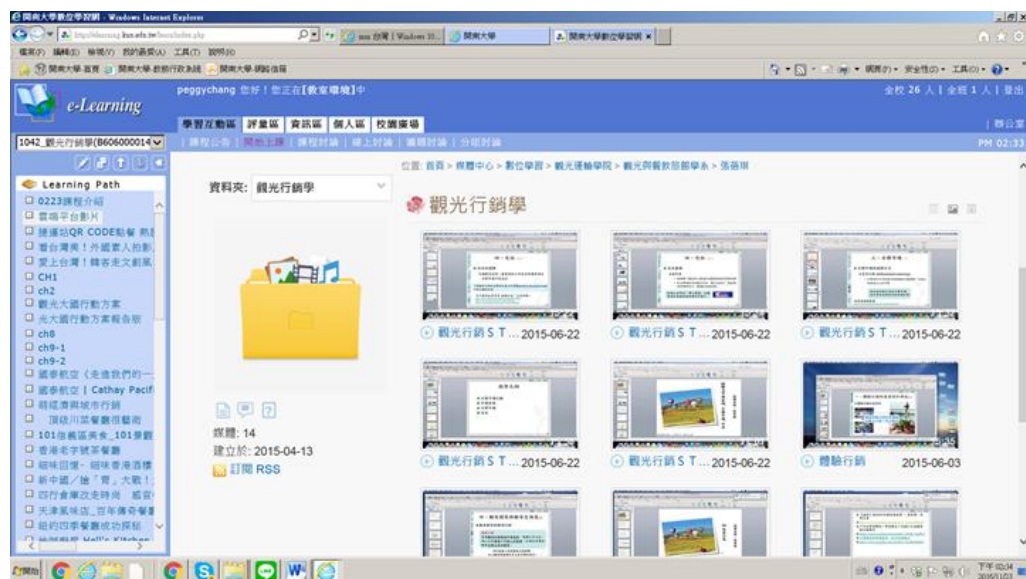


圖 5 教材總覽資訊頁

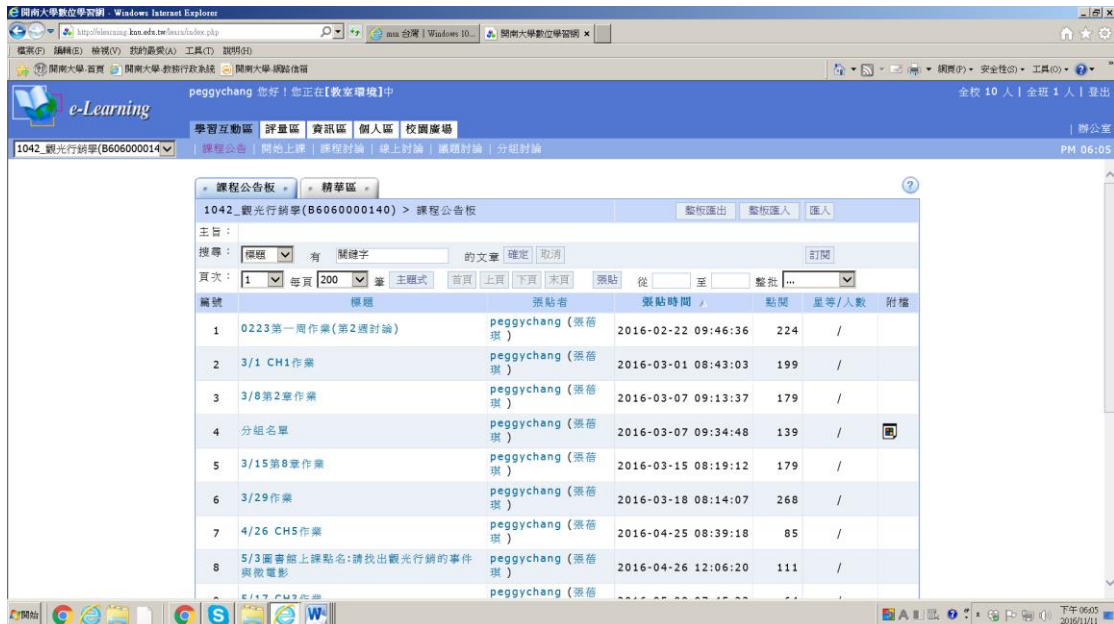


圖 6 單元資訊頁

3.課程公告：

放置該單元之相關議題，隨時發布課程及最新公告，如圖 7 所示。

圖 7 課程公告



4. 評量區(單元測驗及作業)：

作為教師評分及學生自我學習評量依據，如圖 8 所示。

圖 8 評量區(單元測驗及作業)



5.本校雲端媒體分享平台(FMS)(講授認知性知識)：

以上課重點文字說明加影片講解，抽象概念的敘述以影音方式呈現，完整傳遞知識，在最低學習干擾下，建立最大學習成效。將課程分為 5 個單元 7 大主題 14 個影片重點，配合其他數位教材內容上網供學生學習如圖 9 所示。

圖 9 本校雲端媒體分享平台(FMS)(講授認知性知識)



二、教材與課程核心能力之關聯性

(一) 課程核心能力

- 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)

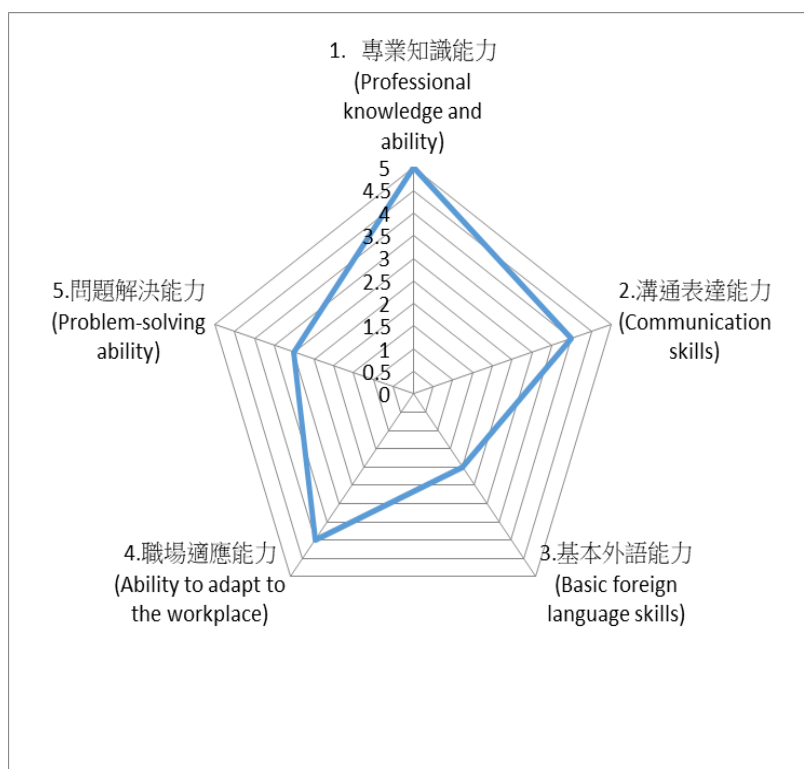


圖 10 課程核心能力指標雷達圖

(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 2 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	✓	✓		✓	✓

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。

一、教材之使用

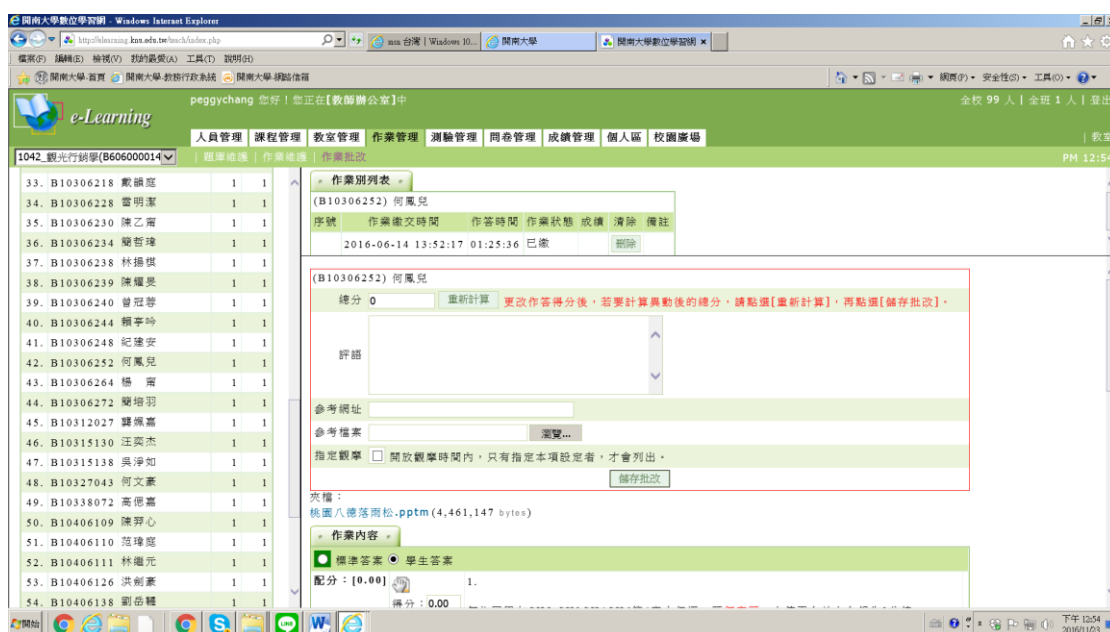
本教材於 1042(學年期) 觀光行銷學使用，修課人數 76 人，數位平台使用人數 79 人，課程單元平台講義上課人數如以下擷取畫面。



The screenshot shows the 'e-Learning' interface with a table of student data. The table has columns for '序號' (Serial Number), '帳號' (Account), '姓名' (Name), '登入次數' (Login Count), '最近一次登入時間' (Last Login Time), '上課次數' (Class Count), '最近一次上課時間' (Last Class Time), '張貼篇數' (Post Count), '討論次數' (Discussion Count), '閱讀時數' (Reading Time), '閱讀頁數' (Reading Pages), and '上站動作' (Station Action). The data is for the course '1042-觀光行銷學(B606000014)'.

序號	帳號	姓名	登入次數	最近一次登入時間	上課次數	最近一次上課時間	張貼篇數	討論次數	閱讀時數	閱讀頁數	上站動作
1	C10406030	陳俞廷	11	2016-11-16 19:10:16	58	2016-06-14 13:14:20	0	0	11:05:18	46	View
2	B10206202	黃聯雅	42	2016-11-10 10:42:30	40	2016-10-24 13:41:47	0	0	10:59:57	26	View
3	B10305083	劉雲伶	90	2016-11-20 16:22:29	38	2016-11-01 22:00:35	0	0	19:34:54	45	View
4	B10306080	蔡明倪	59	2016-11-08 22:03:03	37	2016-06-06 21:43:43	0	0	00:07:48	33	View
5	B10406109	陳昇心	85	2016-11-13 08:35:03	34	2016-06-20 16:58:07	0	0	06:44:27	43	View
6	B10406279	吳昀和	23	2016-09-21 03:33:09	26	2016-06-15 00:38:20	0	0	0	0	View
7	B10006263	黃偉幸	68	2016-11-16 13:04:31	25	2016-06-07 13:32:51	0	0	00:30:19	26	View
8	B10306244	賴李吟	50	2016-10-27 22:45:30	25	2016-06-14 14:02:36	0	0	03:36:14	27	View
9	B10206285	陳高安	49	2016-06-14 14:14:37	23	2016-06-14 14:14:48	0	0	00:21:52	20	View
10	B10306042	廖邦佑	102	2016-11-01 16:12:37	22	2016-06-18 22:41:49	0	0	01:03:23	22	View
11	B10306234	陳智璋	65	2016-10-30 10:59:10	21	2016-06-13 19:15:08	0	0	04:23:16	26	View
12	B10306054	陳嘉琪	81	2016-11-01 11:02:56	20	2016-06-07 13:19:52	0	0	02:48:52	16	View
13	B10306272	陳增羽	29	2016-10-29 14:25:25	20	2016-09-25 11:30:58	0	0	03:53:53	26	View
14	B10206168	陳瑞君	68	2016-06-24 09:50:03	20	2016-06-24 09:51:12	0	0	05:06:23	30	View
15	B10315130	汪奕杰	14	2016-11-11 23:53:52	19	2016-06-14 12:03:59	0	0	08:28:46	27	View
16	B10406145	邱鈞輝	28	2016-11-02 20:35:43	18	2016-06-13 11:48:09	0	0	00:00:06	1	View
17	B10406273	邱子彥	31	2016-11-01 11:26:05	18	2016-06-14 11:49:48	0	0	02:21:53	21	View

(一) 線上作業



The screenshot shows the '作業別列表' (Assignment List) for the course '1042-觀光行銷學(B606000014)'. It displays a list of students and their assignment submission details. The selected student is '何鳳兒' (B10306252). The interface shows the assignment title '桃園八德落南松.pptm', the submission time '2016-06-14 13:52:17', and the status '已繳'. The grading section shows a score of 0 and a comment field.

序號	作業提交時間	作業狀態	成績	清除	備註
33	2016-06-14 13:52:17	已繳			

(二) 課堂作業

篇號	標題	張貼者	張貼時間	點閱	星等/人數	附檔
1	0223第一周作業(第2週討論)	peggychang (張蓓蓓)	2016-02-22 09:46:36	224	/	
2	3/1 CH1作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-03-01 08:43:03	199	/	
3	3/8第2章作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-03-07 09:13:37	179	/	
4	分組名單	peggychang (張蓓蓓)	2016-03-07 09:34:48	139	/	
5	3/15第8章作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-03-15 08:19:12	179	/	
6	3/29作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-03-18 08:14:07	268	/	
7	4/26 CH5作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-04-25 08:39:18	85	/	
8	5/3圖書館上課點名:請找出觀光行銷的事件與微電影	peggychang (張蓓蓓)	2016-04-26 12:06:20	111	/	
9	5/17 CH3作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-05-09 07:45:22	64	/	
10	期末報告	peggychang (張蓓蓓)	2016-05-17 15:40:12	131	/	
11	期末報告增加選擇	peggychang (張蓓蓓)	2016-05-24 07:49:20	164	/	
12	5/24 ch4作業	peggychang (張蓓蓓)	2016-05-24 07:50:01	98	/	

(三) 作業繳交

應試者列表

作業名稱: 期中之後各章作業

應寫: 已寫 批改: 全部 搜尋

頁次: 1 每頁 50 筆

No.	帳號	姓名	已寫	未改
1.	E10336043	觀光運輸碩專班趙秋娥	1	1
2.	E10336044	觀光運輸碩專班趙秋娥	1	1
3.	E10336058	觀光運輸碩專班趙秋娥	1	1
4.	M10206010	錢瑾樺	1	1
5.	M10206012	何鈺婷	1	1
6.	M10206014	郭遠翌	1	1
7.	M10345004	觀光運輸學院碩:	1	1
8.	M10345019	觀光運輸學院碩:	1	1
9.	M10345023	觀光運輸學院碩:	1	1
10.	M10345027	觀光運輸學院碩:	1	1

下載全部學員附檔

這份作業目前設定為不開放觀摩, 若要允許學生觀摩其他人作業請到作業維護中設定開放觀摩。

作業別列表

(E10336043) 觀光運輸碩專班趙秋娥

序號	作業繳交時間	作答時間	作業狀態	成績	清除	備註
1	2014-12-27 14:13:14	00:04:58	已繳		刪除	

總分 0 重新計算 更改作答得分後, 若要計算異動後的總分, 請點選[重新計算], 再點選[

評語

參考網址

參考檔案 瀏覽...

指定觀摩 ☐ 開放觀摩時間內, 只有指定本項設定者, 才會列出。 儲存批改

夾檔:

第六章.doc(33,792 bytes)

十三章網路行銷具有哪些特性.doc(27,136 bytes)

作業內容

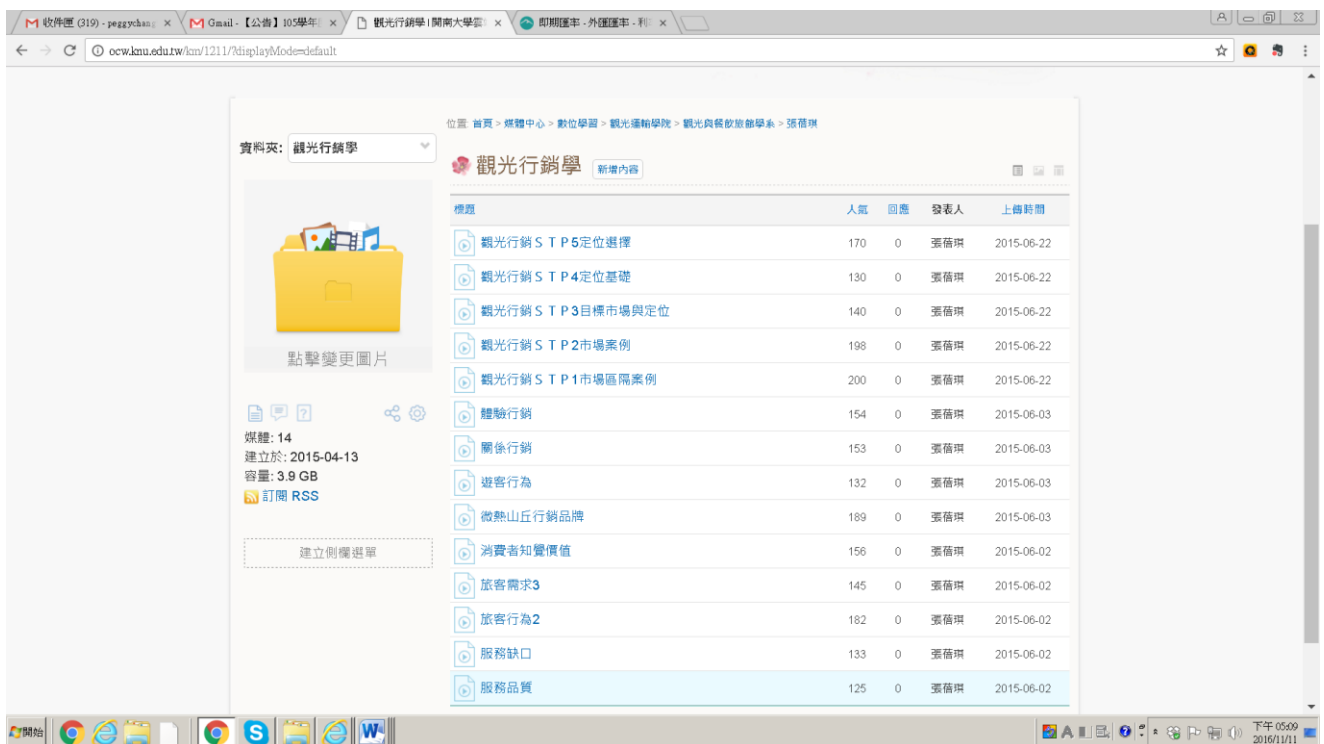
標準答案 學生答案

配分: [0.00] 1.

(四) 教學短片製作

利用 Evercam 數位課程製作軟體製作短片及上傳本校雲端媒體分享平台

(FMS)。配合其他數位教材內容上網供學生學習。http://ocw.knu.edu.tw/km/1211



二、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，包含二次作業、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，包括教授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 1042 學期觀光行銷學課程中實施，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 4.7 分。學生班級平均分數為 80 分。

(四)學生之回饋意見

開南大學教學評量系統

學年期：1042	課號：B6060000140	班級：04
學分數：3	課名：觀光行銷學	英文課名：Hospitality and Tourism Marketing
老師：張蓓琪	選課人數：76	已上網評量人數：41

一、教師教學部分

題號	題目	平均分數	標準差
1	老師能注意學生的反應，重視雙向溝通，並耐心解答。	4.500	0.710
2	老師教學準備充分。	4.400	0.710
3	老師不遲到早退，不無故缺課。	4.400	0.860
4	老師對學生成績考核多元。	4.400	0.740
5	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。	4.500	0.710
6	老師會針對學生學習成效而適度調整教學內容及方式。	4.400	0.740
7	此課程增加我的批判思考能力。	4.300	0.790
8	此課程助長我的專業知識與技能。	4.400	0.710
9	此課程使我學到解決問題的能力。	4.400	0.740
10	此課程讓我學到與人溝通及討論的技巧。	4.400	0.770
11	此課程增進我與同儕之間的人際關係。	4.400	0.710
12	此課程提高我對此學門之興趣。	4.300	0.750

總平均分數：4.4 總標準差：0.74

二、親愛的老師，以下是同學對本課程的意見：

二、親愛的老師，以下是同學對本課程的意見：

功課太多
老師教學的確很認真，雖然報告很多，每次上課都一定有作業，我會煩是沒錯，但每做一次報告我對這堂課的章節印象就越好，越清楚他知道在講甚麼。老師教學真的很認真，很感謝老師....

學年期：1052	課號：B6060100019	班級：05
學分數：3	課名：觀光行銷管理	英文課名： Tourism Marketing Management
老師：張蓓琪	選課人數：20	已上網評量人數：12

一、教師教學部分

題號	題目	平均分數	標準差
1	老師能注意學生的反應，重視雙向溝通，並耐心解答。	4.800	0.620
2	老師教學準備充分。	4.800	0.620
3	老師不遲到早退，不無故缺課。	4.700	0.650
4	老師對學生成績考核多元。	4.800	0.620
5	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。	4.800	0.620
6	老師會針對學生學習成效而適度調整教學內容及方式。	4.800	0.620
7	此課程增加我的批判思考能力。	4.600	0.670
8	此課程助長我的專業知識與技能。	4.600	0.670
9	此課程使我學到解決問題的能力。	4.700	0.650
10	此課程讓我學到與人溝通及討論的技巧。	4.700	0.650
11	此課程增進我與同儕之間的人際關係。	4.700	0.650
12	此課程提高我對此學門之興趣。	4.700	0.650

總平均分數：4.7 總標準差：0.62

二、親愛的老師，以下是同學對本課程的意見：

這次差點要併班，但也因為差點要併班的機緣下，讓我們能開人數較少的小班必修，我覺得這樣小班的成效我個人覺得非常好，蓓琪老師能有更多時間與我們進行互動、問答，一方面能了解我們學習狀況；另一方面也能讓我們透過這樣的方式，如果學習上有混淆的地方也能馬上給與教學。這次我們也有和應華系的同學有互動，老師透過報告的方式讓我們以「台灣導游與東南亞旅客」的身分，去介紹桃園，過程中也教導我們講解、行銷一個地方，要鎖定客群、要貼心客人，要先了解客人可能中文不好、或是不是台灣人所以對有些慶典不是很了解，那我們該如何做調整等等。另外也會很生動的，去找國內外的一些行銷影片或是微電影，教我們分析大概使用了哪些技巧。說實在，前幾次上老師的課，會覺得非常枯燥，因為老師不太能和我們互動，也會放一些影片，或是用作業報告的方式，讓我們在作業過程中了解一些運作方式，但是班級人數都太多了，一方面大的班級往往有對課程可能不感興趣的同學，有時候做自己事情時音量會干擾到老師以及同學上課；另一方面因未報告的組別太多且龐大，導致做報告時混雜了一些想搭順風車的同學，但並未跟老師反應，且老師又是一位希望能透過作業方式讓學生了解

肆、教學創新

樂遊桃園 期末共同觀摩

課程設計

- ▶ 請運用體驗行銷的要素選擇推薦的桃園市的私房特色景點(美食餐廳、遊憩、運動、宗教民俗、文化古蹟、自然地景、人文風情、節慶活動等)，目標客群為國東南亞觀光客。

請說明

- ▶ 1. WHY必遊的理由
- ▶ 2. HOW如何體驗景點特色推薦活動內容
- ▶ 3. WHERE場所的特性是?交通方式?
- ▶ 4. WHEN最是合到訪的時節或日期



樂遊桃園
Taoyuan

同學回饋

- ▶ 我覺得期末報告給應華系的同學是個很特別的經驗，因為平常都只是報告給班上同學聽，就算有外籍生，但也沒有這麼多，從報告過程中，對於外籍同學有更多的了解，覺得他們都很友善，離鄉背井來到台灣讀書很不容易，我覺得每組都各自準備特別的點心給他們享用，也許會因為文化的不同，而有所差異，但我覺得這就是人生的一些體驗。

- ▶ 行銷也是一種體驗，如何吸引別人來體驗自家的產品就是一種行銷，不同的行銷策略有不一樣的成效，我覺得上課氣氛很好，更勇於表達想法，同學與老師間的互動熱絡，喜歡這種小班制的上課模式。

教師課堂引導



<https://sites.google.com/site/learning-unityintw/lchandbook> 學習領導下的學習共同體

導入 樂遊桃園簡介(教師介紹)



遇見桃園

行旅桃園漫遊城市桃花園-30秒精華版(中文)

<https://www.youtube.com/watch?v=CFDPDLLbQM4>

行旅桃園漫遊城市桃花園-5分鐘精華版(中文)

<https://www.youtube.com/watch?v=ZWNB3pONqlw>



開展 觀光系同學分組說明



聆聽 學生回饋意見

二、親愛的老師，以下是同學對本課程的意見：

這次差點要併班，但也因為差點要併班的機緣下，讓我們能開人數較少的小班必修，我覺得這樣小班的成效我個人覺得非常好，蓓琪老師能有更多時間與我們進行互動、問答，一方面能了解我們學習狀況；另一方面也能讓我們透過這樣的方式，如果學習上有混淆的地方也能馬上給與教學。這次我們也有和應華系的同學有互動，老師透過報告的方式讓我們以「台灣導游與東南亞旅客」的身分，去介紹桃園，過程中也教導我們講解、行銷一個地方，要鎖定客群、要貼心客人，要先了解客人可能中文不好，或是不是台灣人所以對有些慶典不是很了解，那我們該如何做調整等等。另外也會很生動的，去找國內外的一些行銷影片或是微電影，教我們分析大概使用了哪些技巧。說實在，前幾次上老師的課，會覺得非常枯燥，因為老師不太能和我們互動，也會放一些影片，或是用作業報告的方式，讓我們在作業過程中了解一些運作方式，但是班級人數都太多了，一方面大的班級往往有對課程可能不感興趣的同學，有時候做自己事情時音量會干擾到老師以及同學上課；另一方面因未報告的組別太多且龐大，導致做報告時混雜了一些想搭順風車的同學，但並未跟老師反應，且老師又是一位希望能透過作業方式讓學生了解

聆聽 學生回饋意見

- ▶ 謝謝老師對這堂課的用心，使用影片在邊講解，使用不沉們的方式，讓我們更有心的去學習
- ▶ 在這堂課學習到很多關於觀光行銷的手法，也漸漸懂得利用特色去推廣，也知道行銷其實藏了很多學問，行銷有體驗行銷、故事行銷、城市行銷等等，很喜歡老師上課的模式，透過分組報告的方式，有樂趣，也有學習的動力，很開心能修到張蓓琪老師的課，希望之後還能上到張老師的課，謝謝您！
- ▶ 我覺得老師的上課模式很好，以跟學生互動的模式教學，讓我們比較有進入狀況的感覺，每週去上課都有新的東西，很有趣
- ▶ 我覺得這堂課是我這學期最喜歡的一堂課，雖然上課人數不多，但我很喜歡在課堂中和老師互動。在課堂中我學到了許多關於桃園的觀光特色，甚至學到了日本如何去推廣它們的觀光，我個人認為日本的觀光行銷真的非常有特色，他們總用許多創意與創新來吸引國際觀光客，這就是它們非常厲害的地方。

學習共同體的課程實踐 進行公開授課及觀課

- ▶ 授課教師的課堂教學歷程有三步驟：1. 導入（即準備活動，包括引起動機及複習舊經驗）、2. 開展（即發展活動和綜合活動，重在進行新概念的教學）、3. 挑戰（即延伸活動，激發學生深度思考）。
- ▶ 過程中因師生互動而形成課堂學習共同體，教師角色不再是主要的講述者，主要工作在於：1. 「聆聽」（學生的聲音）、2. 「串聯」（學生的思考）及3. 「返回」（教材主概念的陳述）。
- ▶ 學生角色也不再是被動的接受者，而是要透過小組協同學習，進行互助互惠的學生學習共同體，讓學生主動參與討論、激發思考，達成共同學習的目標。

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。

伍、結論

本課程以觀光課程的數位學習教材製作與實施過程進行個案探討，完成的數位學習教材在觀光系 1042 學期觀光行銷學課程中實施，本課程錄製數位學習教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。並達成以下成果：

一、數位學習成果

本數位課程採用多元學習評量，包含二次作業、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，包括教授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、數位學習成果多元評量

數位課程採用多元學習評量，包含作業、期末報告、小組討論、個人報告、分組報告與課程參與。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，發展知識與資訊組織與取用的專業數位課程，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。

三、未來課程修正方向為

1. 可以再增加更多的產業實務操作面的學習資源，包括實務案例
2. 觀光產業近年來的發展迅速，宜尋找更多最新的補充資料
3. 目前教材製作完成的多媒體效果佳，未來可以繼續採用相同的多媒體教材製作方式。

未來希望改進在開放學習平台上設計學習者互評機制與線上同步教學，提升數位學習課程的經營層面。未來如果要朝向 MOOCs(Massive Online Open Courses)發展，必須更精簡教材的內容，並且設計更多的線上評量題目與機制，才能符合修課人數的需求。