

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

學生本位個案學習(Case Method and Participant-Centered Learning, PCMPCL)應用於餐飲資訊管理研究課程之教學創新計畫

貳、實施課程、授課教師姓名

實施課程：餐飲資訊管理研究

授課教師：生活應用科學系 陳欣怡

參、前言

隨著國內經濟模式轉型，加上餐飲服務產業蓬勃發展，資訊通訊科技與餐飲服務產業結合應用於經營管理、營銷、顧客關係管理、電子（行動）商務等逐漸受到重視，傳統上，餐飲服務產業事業者和顧客面對面接觸提供服務，但現今資訊科技和行動通訊技術發達，所有的資訊包含文字、圖片、聲音、影像等，都可藉由資訊通訊的技術傳遞，科技化遠距服務或營銷等商業模式，結合各式網路或平台，以數位方式創新產業領域，並藉由大數據（如消費行為模式分析、天氣、地理資訊行銷等）開發出不同的營銷管理概念。餐飲資訊管理研究課程著重於基本的服務科學及數位資訊科技應用於相關產業之經營管理、營銷、服務流程、大數據、顧客關係管理等跨領域應用。藉由提供不同個案，參與式學習與討論，能讓學生將理論應用於實務案例上，培養學生獨立思考、討論、分析、解決問題等高層次能力，於管理領域能夠更深入情境的探討，學生本位參與式個案學習法以問題為學習起點，個案中的問題，在真實情境中，皆是可能會碰到的複雜議題。

本計畫使用學生本位個案學習法，由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。個案是一個真實環境或模擬環境，學生在此真實案例或模擬環境中學習做決策，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。個案學習符合管理教育的需求，經營管理與資訊通訊技術的知識應用於真實情境中思考，對於較為缺乏企業實務經驗的學生，較能體會理論在實務應用時所需考量的背景條件等。

肆、計畫特色及具體內容

學生本位個案學習法始於哈佛商學院，將有價值的企業經驗發展成教材，並在課堂上用討論分析的方式，促使學生能在經營分析與決策能力上獲得成長。個案學習法屬於討論式教學，藉由具體的個案情境與經驗作為討論的依據與藍圖，經由授課教師引導，學生間的討論，共同探討企業行為與決策的緣由，發掘潛在的問題，共同提出解決的對

策，相對於傳統教學方式的被動講述、靜態、結構、理論等，學生本位參與式個案教學法的特色則是參與、思考、動態、討論、解決問題等。

個案學習法強調學生主動參與討論，教師扮演引導角色，創造一個能激發學生主動學習、積極討論的氣氛。個案教學同時也是一種合作學習，能增進人際互動、溝通及群體關係。個案教學的學習特色包括：(1)以真實的企業或產業經營經驗或案例為教材，讓學生了解體驗企業情境中問題的複雜性，(2)要求學生主動探索、發掘及分析評斷企業的經營問題，能提升其獨立思考及分析的能力，(3)利用學生課堂參與增強學習動機，鼓勵學生發表自己的思考觀點，並能聆聽他人意見，(4)利用討論及意見交流，讓學生涉入不同角度的分析觀點，綜合判斷，形成自己的決策思想。

個案教學方式對於管理學相關領域希望達成的獨立分析、群體合作、人際關係、決策行動等能力的培養，具有顯住的效果，是一項在管理教育中重要的教學方法。個案教學法的特色在於藉由實際的個案情境，帶領學生學習企業實務、訓練問題分析與解決的技巧、發展決策能力、主動學習、增進師生互動與團體合作學習。個案教學的木的不在於單向講授，也沒有標準答案，而是學生經由自我學習、群體合作學習討論、加上教師的引導，培養其對企業實務問題分析及決策的能力，特別是本課程為資訊管理研究，資訊通信科技的變化在管理、營銷等各方面，皆與過去有全然不同的改變，過去的相關產業並沒有足夠的『標準答案』，藉由提供相關應用成功或失敗的個案，或描述企業措施與作為的經驗，留給學生討論與思考的空間。

學生本位個案教學法應用在本課程的特色如下：

- 一、 個案內容將企業經營中使用資訊科技應用的實務與情境提供給學生，增加學生對於相關產業中應用資訊通信技術的經營環境與管理的瞭解，擴大其對企業或產業經營與資訊通訊技術現況實務了解的廣度。
- 二、 經由企業經營中使用資訊科技應用的實務與情境的，瞭解到各種應用的概念與創新資訊通信科技的方式，並經由課程分析討論方式，更深入認識資訊科技與經營管理理論知識在實踐上的含意。
- 三、 課前的小組討論與報告作業，以及課中在教師引導下的互動討論與決策分析，有助於同學的書面分析能力、口頭表達能力、傾聽他人觀點意見、說服他人接受自己的觀點意見、人際關係發展、綜合分析判斷他人意見等能力的養成。
- 四、 個案中企業或產業所面臨的問題經常是獨特的，並無一定的解決方法，不同的人可以發展不同的有效解決方案，因此個案分析有助於同學發展獨立思考、分析、與判斷決策的能力，並經由大量的個案討論經驗，逐漸積累

形成自有的問題分析與決策的能力。

伍、實施成效及影響（量化及質化）

一、課程設計、教學方法與教材設計

學生本位參與式個案教學法為討論式合作教學方法，在課程設計的架構之下，以企業或產業的經驗個案引發學生學習興趣，結合師生共同參與、討論、引導思考，使學生能將理論應用於實際情境狀況中，縮小理論與實務的差距。特別在資訊通訊管理於餐飲或服務性產業，多為創新的應用或商業模式，學生在學習創新資訊應用時，結合個案情境，較能具體了解進一步理論及資訊，並能藉由小組討論深入跨大學習範圍。

教學方法說明：

(一)個案教學的課前說明

學期初，與每節課的個案分派前，需將個案教學進行的方式、學生在個案教學中應扮演的角色，教學的過程與評量方式讓學生了解。

(二)個案教材閱讀與作業指派

在課程進行前，個案教材與引導問題發給同學，並要求課前閱讀，與準備個案分析討論。學生在課程進行前對個案了解越充分，越能主動參與討論，並持有自己的論點，討論效果亦越好。

(三)小組個案研究與討論

在進行課堂集體討論前，先進行小組的個案研究與討論，小組間的討論較能深入，每一位學生也較能表達自己的想法意見，在進行課堂集體或分組討論前，能有充分想法與準備。

(四)課堂集體個案討論

課堂集體討論是個案教學活動主軸，由教師引導學生意見的表達與交流，針對個案內容與情境，共同尋找問題或議題，再針對其分析原因，並提出各種建議的解決方案，進行各種方案的批判與評估。老師可適時引導，或拋出一些新資訊或新的討論議題，引導學生打成學習目標。

(五)總結報告

個案討論結束時，不會呈現一致的看法或答案，真實實務經驗中面臨的決策都充滿了不確定性，因此不需要有正確答案，個案教學的目的不是尋求正確答案，而是如何在不同情境能發展自認為最適合的問題解決方案，因此總結為個案討論學習中的學習成果。

各主題執行、個案與成果如下：

表1 教學主題與成果

| | |
|--|-----------------------------------|
| 1. IT system in Hospitality industry | |
| 教學活動主題 | IT system in Hospitality industry |
| 教學活動 1 | • <u>個案 1:王品集團進軍平價餐飲市場</u> |
| 教學活動 2 | • <u>個案 2:商業自動化-誠品書局的五流</u> |
| 2. Service Science/MIS | |
| 教學主題 | 服務科學 |
| 教學活動 | • <u>個案 3:星巴克是一家科技公司?</u> |
| 3. QR Code/RFID applications | |
| 教學主題 | 資訊科技應用 |
| 教學活動 | • <u>個案 4: 資訊流與供應鏈：黑貓宅急便</u> |
| 4. NFC/iBeacon applications | |
| 教學主題 | 接觸傳輸/商圈經營應用 |
| 教學活動 | • <u>個案 5: Ubike, 商圈微藍牙</u> |
| 5. From E-Commerce towards M-Commerce | |
| 教學主題 | 行動商務 |
| 教學活動 | • <u>個案 6: 微信、一對一行銷</u> |
| 6. Social Commerce | |
| 教學主題 | 導購? 社交? |
| 教學活動 | • <u>個案 7: 淡定紅茶?</u> |
| 7. CRM using IT | |
| 教學主題 | 顧客關係管理, 大數據 |
| 教學活動 | • <u>個案 8: 韓國 HomePlus 虛擬商店</u> |
| 8. GIS/GPS; Location-Based Service | |
| 教學主題 | 行動行銷, 地理資訊行銷 |
| 教學活動 | • <u>個案 9: Macy's 百貨; BYOD</u> |
| 9. Mobile Payment | |
| 教學主題 | 行動支付 |
| 教學活動 | • <u>個案 10: 支付寶</u> |
| 10. Future Trend; Virtual Reality | |
| 教學主題 | 想像大未來; 虛擬實境 |
| 教學活動 | • <u>個案 10: 物聯網</u> |

二、評量方式

參與式個案教學在教學方法上，屬於高層次思考的學習法，適合思考模式較成熟的學生，選修研究所的課程學生多有過相關基礎學科背景及實習經驗，對個案教學課程內容認同及感受程度較好，亦符合研究所課程目標與宗旨。

參與式個案教學在執行期間的評主要由教師與學生共同評估：

1.教師：

教師為個案教學的引導者與協助者，教師由學生討論狀況及課堂進行氣氛適時回饋及引導疑問，觀察學生在課堂中與同儕互動過程的表現、團體分組學習、溝通

NFC/iBeacon 心得反思

NFC & iBeacon

一、NFC

Near Field Communication，又稱近距離無線通訊，是一種短距離的高頻無線通訊技術，允許電子裝置之間進行非接觸式點對點資料傳輸，在十公分（3.9英吋）內交換資料。

若用於補習班的話，可以共享食譜，省下印製講義的費用及印表機耗材費，而員工接觸式打卡，可以省下打卡紙的費用，降低營運的成本，節省印製講義時間。

二、iBeacon

NFC/iBeacon

承如課堂中星巴克的個案曾提到，「人們可以不帶錢包出門，但絕不會不帶收機出門」，然而NFC的技術卻能將手機與錢包結合，而變成電子錢包，又加上NFC具有「點對點」與「近距離」才能使用的特性，所以可避免資料被盜用的疑慮，只可惜這項技術在台灣還不被大家知曉，所以接受度也就不高，不過利用APP行動支付，卻比較被使用。

電子商務/行動商務

一、電子商務:

電子商務主要是透過電腦網路從事商業活動，我喜歡使用facebook 粉絲團經營我的粉絲專頁，藉由這個橋梁拉近與學員間的距離，與學員的互動更頻繁、也沒有時間的限制，是很好的行銷工具。

二、行動商務:

在QR code的案例中，令我印象深刻的是「高鐵車票」。一有超商取票，掃描QR code的時候，我已經覺得很先進了，但沒想到在2011年時，則開始把乘車資訊顯示在手機上，不僅增加方便性，又能減少紙張的使用以響應環保的議題。

RFID的技術被運用得相當廣泛，不管是寵物晶片、醫療方面還是人員進出管制等等，而美國威名百貨將這項技術應用在貨物上，不僅能節省盤點時間，還能減少人力成本。

學生學期末將整合其資料收集、個案閱讀及訪談總結，撰寫及上台報告一個自己的個案，當學生嘗試撰寫個案並提出兩難問題，幫助其理解所有可能面臨的情境與抉擇，省思個人的行動與決策。經由個案教學法之閱讀及討論，學生對個案情境與議題都有更深更廣的了解，將對個案的了解轉為對新餐飲服務業相關資訊整理、理解、撰寫與報告，透過期末自評與同儕互評給予個案評價。（相關學生期末個案報告範例請見附件）

陸、結論

參與式個案教學法透過個案的討論與分析,學生有較高的學習動機,利用課堂提供和自己搜尋的資料思索和探究,對問題有更深度的了解,面對如真實案例中兩難的問題也較能做出判斷,能發展參與學生培養較佳的思考習慣,也較能用統整的觀點來觀察複雜的問題,經由大量的參與討論也能培養傾聽與容忍及提升溝通與傾聽能力,且能欣賞別人不同的意見。學生投入參與式個案教學中,因為在管理個案中皆沒有所謂的標準答案,有大量模糊的空間,資訊通訊科技(Information and Communication Technology)與資訊管理系統(MIS)近年來發展快速,學生在個案學習討論過程中能針對資料中的狀況歸納討論,並運用在課堂中學到最新的資訊通訊科技解決個案中的問題。

教師在個案教學過程中除了掌握整體學習,也需密切注意個別同學的表現與學習情形,對於部分無法立即適應課堂討論學習方式的同學,給予鼓勵與協助,主動要求其發表意見觀點。對於學生的言論應給予鼓勵而避免產生批評,不應將教師自己不同的觀點強加於學生身上,個案問題本無定論,沒有標準答案。對於已存在解決方案(真實)的個案,教師也在個案討論結束後才公佈,僅作為同學參考對照。

學生主動學習與合作團體討論是參與個案教學法最主要的關鍵,本創新教學計劃,老師將個案及問題作為回家預習作業,藉由個案中的實際情境思考與討論,比起單純介紹生硬的理論或名詞,學生更能參與其中,更能設身處地地思考,並更願意發言,再回頭結合理論及相關應用資訊的講述說明,幫助學生銜接理論與實務。分組方式亦需考慮異質性分組,讓小組內的成員多樣化,並提供更具情境式的競賽式發言,提升小組間的學習動機。

期末學生將學期中所學習及搜尋到的相關資訊通訊科技,應用在自己選擇相關的領域,做整體的個案撰寫及報告呈現,整合學期的學習。

柒、執行計畫活動照片

期末個案報告





捌、附件

1. 個案範例檔案
2. 學生期末個案報告PPT檔案範例