

# 中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

**壹、計畫名稱：**應用「翻轉教室教學法」提升「學生學習成效」之觀光業服務管理課程創新計畫

**貳、實施課程、授課教師姓名：**觀光事業學系三B選修－觀光業服務管理、授課老師：蔡倩雯

## 參、前言

本創新教法課程擬應用「翻轉教室教學法」提升「學生學習成效」，以培養觀光業學生能提升以下就業能力：世界經濟論壇所列出的到2020年需求最大的人才技能中，有解決複雜問題的能力、社交能力（包括使用各種社群媒體的能力）、批判性思考能力（不能人云亦云，必須有獨立判斷及挑戰的能力）、系統決策分析能力、認知調節能力與資源管理能力。顯示了人際管理能力、在團隊中與他人合作、跨文化素養、創造能力等等的重要性。

而置身這「第四次工業革命」的洪流，在這個數位年代，相信許多教師心中最想要改變的，莫過於是「在傳統演講式的課堂上，丟掉學生們手中的手機」。教師們心中殷殷切切擔心著「沈迷於手遊的這一代，是要如何迎接這不斷被科技所顛覆的年代？」因此，審視手中已經教了第二年的「觀光業服務管理」課程，思考著要如何重新規劃設計，學生的學習動機與態度成效才能有別於第一年（演講式、企業參訪加上分組討論式）與第二年（演講式、企業參訪、分組討論式加上個案研究式），能夠化被動為主動，產生更加積極的學習態度，並且在過程中可以裝備學生世界經濟論壇中所列出的「到2020年需求的六項能力」，使學生們可以認知到自己的不足，進而改變自己的學習態度與習慣，未來不被自動化所淘汰。

## 肆、計畫特色及具體內容

本創新教學計畫應用「翻轉教室」之創新性特色為：給予學生機會以大學前三年所學，嘗試串起自行規劃行程、行銷、招攬校內外外籍學生，幫顧客導遊，介紹台灣文化給外籍生、與外籍生交流不同文化觀點。藉由先前已經上過的各種觀光專業課程，學生期初撰寫自己的行銷企劃、二天一夜行程規劃、含餐食宿規劃，可以有歡迎晚宴（按照國際禮儀接待），過程中必須觀察與外籍生的不同文化差異、價值觀，「一條龍」串起大學前三年所學，屬於「大學綜整課程」。

中國文化大學外籍生在校園中相對於其他大專院校具有相當比例，目標市場以校內外籍新生為主，依據效果再開放至校外，先以相對安全的大專校園內運作，一則讓觀光系學生「一條龍式」的實踐所學，一則讓校園學生族群之間打破國籍文化藩籬，真正的融合與互動，給予相互交流了解彼此文化價值觀差異的契機。

學生若完成課程，由於實際實踐了數種理論課程、並完成一個小小創業的「實驗」，將可以提升對於自我興趣與效能的理解，無形中培養學生自主學習、創造能力，學生更加了解觀光產業特性、了解自行創業可能遭遇的問題、可獲得成就感，甚至會應用第四次工業革命的數位科技（例

如，自行規劃 APP、與 OTA 平台連結、應用區塊鏈技術等等）發展行銷工具等等的可能性，最值得讓教師欣慰的會是學生可以培養出 2020 年世界經濟論壇中所提的「人必備的能力」，而不被自動化的洪流所替代。或者，透過這個課程，讓學生們知道自己還有非常多不足的地方，能夠讓他們警惕並且回歸積極的主動學習、不再以手機遊戲、韓劇世界為生活重心，願意花費更多時間在追求「人必備的能力」的裝備上，亦非常值得！

## 伍、實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期許之學習目標與預期成效）

學生學習成效及課程品質的改善方面有以下數點：

一、課程具有創新性，獲得新聞系學生主動邀約師生錄影「文化一周」，並收錄於「PeoPo 公民新聞」。



The screenshot shows an email thread titled "新聞系採訪邀請" (Newspaper Interview Invitation). The sender is 徐欣婷 (Xu Xinting) with email address <candar1998@gmail.com>. The main body of the email contains the following text:

老師您好！上次採訪您的影音新聞出爐囉！  
以下是影片網址：<https://www.facebook.com/culturejournal/videos/2130349313948410/>  
如有建議，請多指教^^  
謝謝老師！

徐欣婷 <candar1998@gmail.com> 於 2018年10月29日 週一 下午11:20寫道：  
老師您好！我是新聞系的學生，近日在社群媒體上注意到觀光系同學舉行了一個名為「高高溪溪出來玩」的活動，在初步了解後對於老師安排的此課程，能夠讓學生自己去規劃行程十分感興趣，希望能做成一則影音新聞，希望老師能接受我的採訪，我的作品將以影音新聞的方式呈現，大約一至兩分鐘，可以參考以下：[https://mail.google.com/mail/u/0?ui=2&ik=d21614b7dd&attid=0.1&permmsgid=msg-ar390369811330837546&th=1667c16f46153d35&view=att&disp=safe&realattid=f\\_jnbhtekt0](https://mail.google.com/mail/u/0?ui=2&ik=d21614b7dd&attid=0.1&permmsgid=msg-ar390369811330837546&th=1667c16f46153d35&view=att&disp=safe&realattid=f_jnbhtekt0)

The email thread also includes several replies from 徐欣婷 (Xu Xinting) and 陳文文 (Chen Wenwen) with dates and times:

- 陳文文 (C) DEAR 欣婷好， 星期三10/31的下午3點過後^^ Best Regards, (ZOE) Chien-Wen Tsai, Associate Professor Chinese Culture Univ... 週三 2018/10/31, 下午 01:07
- 徐欣婷 (X) 感激不盡！ 那星期三10/31的中午12點、下午3點過後 以及星期四下午3點過後 老師您這三個時段何者較方便呢？ 週三 2018/10/31, 上午 03:56
- 陳文文 (C) DEAR 欣婷好， OK， 再請告知採訪時間^^ ZOE 週二 2018/10/30, 下午 04:54
- 徐欣婷 (X) 老師您好！我是新聞系的學生，近日在社群媒體上注意到觀光系同學舉行了一個名為「高高溪溪出來玩」的活動，在初步了解後對於... 週一 2018/10/29, 下午 11:20

圖1 新聞系學生主動邀約錄影「文化一周」

新聞系學生主動邀約錄影「文化一周」，影片網址：  
<https://www.facebook.com/culturejournal/videos/2130349313948410/>



圖2 「PeoPo 公民新聞」刊載

刊載網址：<https://www.peopo.org/news/383591>

二、課程學生將概念運用於專題「原汁原味，花獻您(花蓮地區)」作品，獲得國立台北護理健康大學主辦之全國競賽(79組中6組進決賽)「2018 第四屆全國休閒健康盃旅遊行程設計創意競賽」**佳作**。



圖3 全國競賽(79組中6組進決賽)「2018 第四屆全國休閒健康盃旅遊行程設計創意競賽」**佳作**

三、期中學生質性回饋皆正向。

以下為期中同儕互評與學生質性回饋，另附完整資料於後。

1. 工作假期 85% 20% 30% 40%

(1) 25% 行程都很常見，但演講者講得很吸引人，會讓人想跟他們出去玩。

(2) 25% 行程很有趣有非常創新，不過如果想跟著可以去這行程。

(3) 35% 他們報告時切換 PPT 及報告者報告完畢其中一張 PPT 中噴很有默契，而且組員都有配合好工作。

2. Together Play 87%

(1) 27% 內容很有趣，連排隊時間都算進去，很棒！

(2) 25% 有歷史古蹟參觀，以及當地人推的當地美食，讓人覺得不會踩雷。

(3) 35% 他們在平常上課時就會認真討論，組員們也都投入，讚賞的。

3. 胖弟 73%

(1) 23% 覺得內容有些普通，但很適合外籍觀光客，尤其搭火車運輸，是很方便。

(2) 20% 創新性比較還好，就是很基本的觀光客行程。

(3) 30% 感覺報告的人比較清楚行程內容，PPT 的畫面大小，行程表規劃安全。

5. Five people 83%

(1) 25% 在價格方面對大學生來說很可行，配合天氣有溫泉行程很OK！但還有兩備方案。

(2) 23% 行程不錯，有當地美食的行程，其他行程介紹有些短都不太清楚。

(3) 35% 感覺組員有些笨蛋，講詞聲音有些小聲，但報告內容很詳細！

2. 帶你去旅行 78%

(1) 23% 第一天行程有些太少，雖然說深度旅遊，但有些地方不是那麼有文化。

(2) 20% 第二天行程不少有些無聊，但有些文物館，可讓外籍生了解台灣文化。

(3) 35% 組員有感覺很投入報告，而且報告內容清楚，不過行程還沒完全。

觀3A 熊昱傑 A525221

Together play

內容 = 90

創新 = 25

整體 = 聽客人感覺很好，但要看行程是否能加，整體不錯

胖弟旅行社

內容 = 25

創新 = 25

team = 26 total = 76

整體車輛要安排好，行程就會OK了

STPP

內容 =

創新 =

team = total 85

整體 = 完整，講詞有默契

課程至現在真的很有趣  
開放式的一個課程  
實際去規劃一個遊程  
然後執行這是一種  
無法用言語訴說的興奮

圖4 期中同儕互評與學生課程回饋-1

1. **丁力假期**  $28+25+37=90$  規3A A55-5604 陳宜宏
- ◎出發時間較早(第一天) ◎口候清楚吸引人注目 ◎團隊氣氛佳
2. **宜~起要天青** (自己組別)
3. **胖弟旅行社**  $23+20+37=80$
- ◎價錢偏高 ◎行程較緊湊 ◎收費有點不明確
  - ◎保險費較高 ◎PPT內容錯誤多
4. **山個願望-次滿族**  $25+21+37=83$
- ◎對外宣傳佳(每據證人較多) ◎行程停留短(九族only 3hr)覺得不划算(因門票價位高)
5. **Five people 旅行社**  $28+25+37=90$
- ◎好像都很女子 ◎團隊合作佳
6. **下一站, 台中**  $24+20+37=81$
- ◎密室逃脫好像不用去到台中玩 ◎第二天行程少跟第一天比
  - 差很多 ◎行程單項費用皆高 <密室 350 釣蝦

課程心得:

是一堂很活的課程, 不會只是死板板的坐在教室裡, 也是我覺得這3年來上的課, 很特別的其中一堂, 可以實際去做的, 不會只是紙上談兵。

- 第一組 **丁力假期** (85分) (高高後溪出來玩)
- 行程性高, 創新性高, 結合大自然及人文歷史, 科技建築, 綜合以上行程元素, 吸引別人, 但主題與內容有點不一, 不太懂得最終帶給旅客體驗是什麼?
- 第二組 **Together, play 旅行社** (宜~起要天青) (90分)
- 推著行程可是有點看不出行程特點, 文宣的特色為何? 行程的特色為何? 有點無法總結, 內容尚可但比較一般, 可能沒有那麼吸引。
- 第三組 **胖弟旅行社** (台北平兩天一夜) (79分)
- 以外國學生做台灣旅行可能比較辛苦, 像外國人幫外國人旅遊一樣, 但主觀會更加瞭解外國人會喜歡什麼樣的旅遊, 他又會比較難做深度旅遊, 產品自好有優點, 外籍同學在台北旅遊愉快。
- 第四組 **SOP TRAVEL** (山個願望-次滿族) (85分)
- 大自然路線結合人文歷史和遊樂設施, 滿足外籍生對台灣歷史的知識又給予改變的設施, 三個剛參加的「次滿族」! 雖然價格偏高, 但行程內容都很有趣, 吸引覺得很不錯!
- 第五組 **下一站, 台中** (80分)
- 儘管台灣在地活動, 真的是非常Local, 比起一般的旅行走向很不同, 比起認識台中, 更像是認識在地人的日常活動, 還蠻特別的, 活動內容也蠻有趣的!
- 課程心得-建議 比起一般的上課方式, 更是要讓我們實際操作, 不只是紙上談兵, 很有趣, 新穎的課程, 希望能夠持續的推行, 這是很好的經驗! 詹克榮, 林, Amy, 鄭, 鄭

圖5 期中同儕互評與學生課程回饋-2

四、後學於Facebook網路社群教師端紀錄課程過程完整

每週皆依照教學規劃進度補充與說明理論, 並與學生將實務做串聯, 以單元做課程重點區分, 課程結束徵得同學們同意, 將對外開放展示。



圖6 Facebook 網路社群紀錄課程過程完整-1



圖7 Facebook 網路社群紀錄課程過程完整-2

本計劃之「創新課程規劃」以及「創新教材教法」會記錄於學生所使用的網站科技平台，教師用端的Facebook社群也會永久留存，作為教學實踐的過程。

## 陸、結論

感謝學校各項引領我們師生朝向創新教學與學習的措施與協助，實踐的過程中對於我們師生的重拾教學與學習的熱忱與興趣，更視教學創新為一項富有意義與使命的重要人生旅程，在原本已經無法消受的手機文化摧殘下，在教學上可以終於反客為主，讓學生管理運用手機，而非只是被奴役於手機科技產品。

除了感謝先進前輩們予以的意見指導，亦感謝行政系統承辦人員苑如的大力幫忙。

本計劃屬於「創新教材教法」，期許能「翻轉教室」，能為年輕人與教育界一個重新檢視課程規劃的機會。利用給予學生必須綜整大學三年課程所學的契機，讓他們理解距離2020年需要的技能，自己有哪些不足之處。而依據「文化一周」主動提出課程採訪邀約錄影、「PeoPo 公民新聞」主動報導，學生期中質性回饋內容(請參見附件)，以及課程學生將概念運用於專題「原汁原味，花獻您(花蓮地區)」作品，獲得國立台北護理健康大學主辦之全國競賽(79組中6組進決賽)「2018 第四屆全國休閒健康盃旅遊行程設計創意競賽」佳作可知，此教學方法可達成預期效益。

## 柒、執行計畫活動照片

後學每週的理論說明與學生實務應用(如線上回應與課後活動)，皆以單元做課程重點區分，並記錄於Facebook「107-1 觀光業服務管理」社群中，以第一單元做代表，活動相片如附：



圖8 Facebook 網路社群紀錄課程 第一週 建立各組網路空間平台-1



圖9 Facebook 網路社群紀錄課程 第一週 建立各組網路空間平台-2

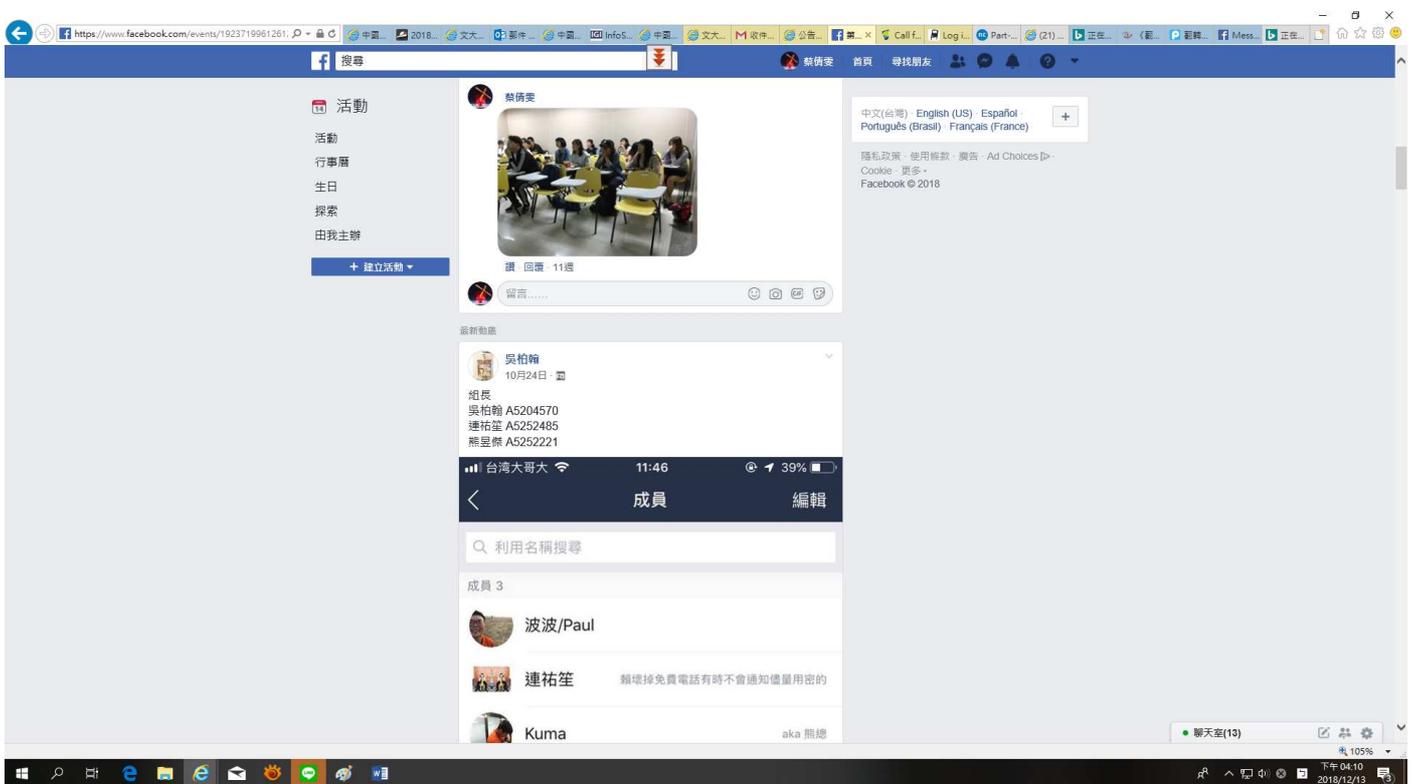


圖10 Facebook 網路社群紀錄課程 第一週 建立各組網路空間平台-3

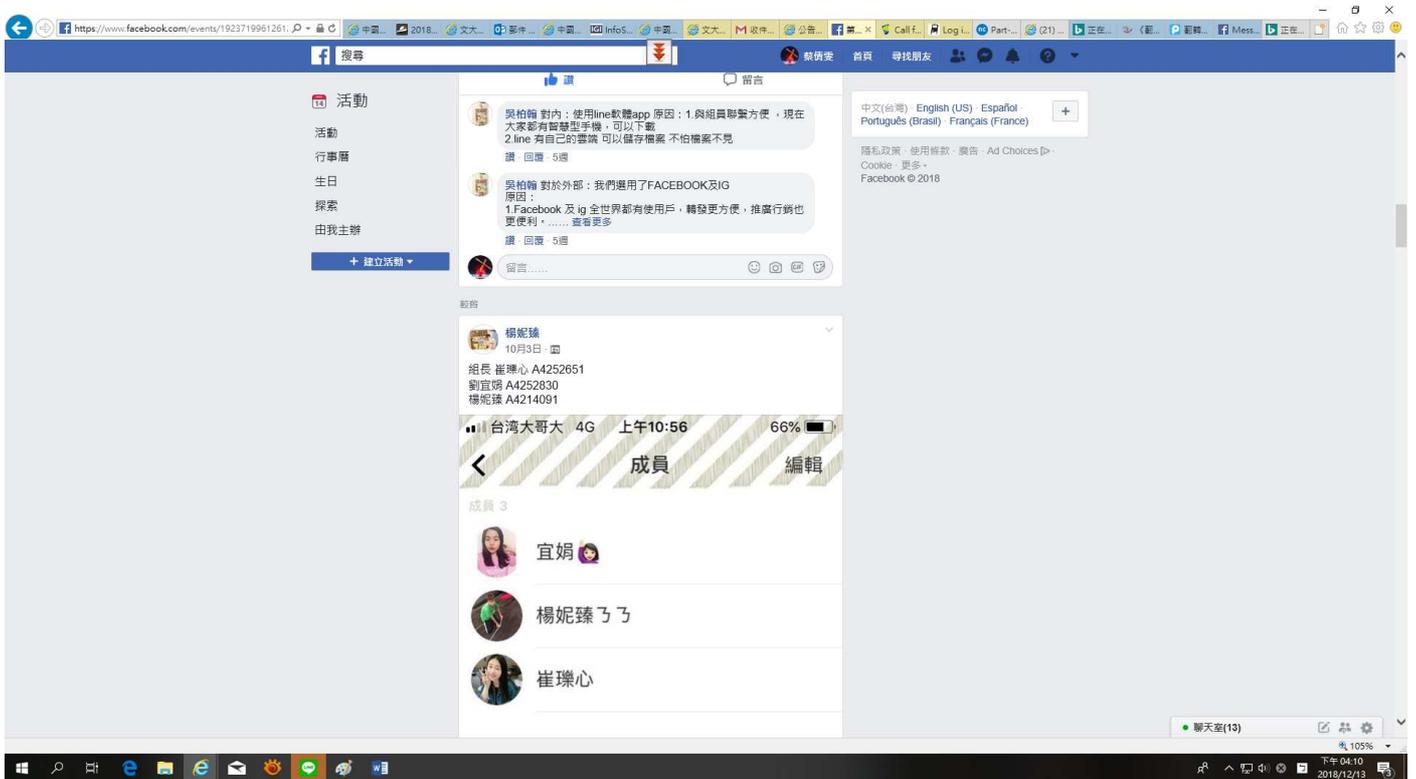


圖11 Facebook 網路社群紀錄課程 第一週 建立各組網路空間平台-4



圖12 Facebook 網路社群紀錄課程 第一週 建立各組網路空間平台-5



圖13 Facebook 網路社群紀錄課程 各組出團日期

學生們出團後會剪輯出團成果影片發表於Youtube上，公開展示成果，相關成果學生刻正處理中。

### 2018年11月14日 期中考試 相片

約 3 週前更新



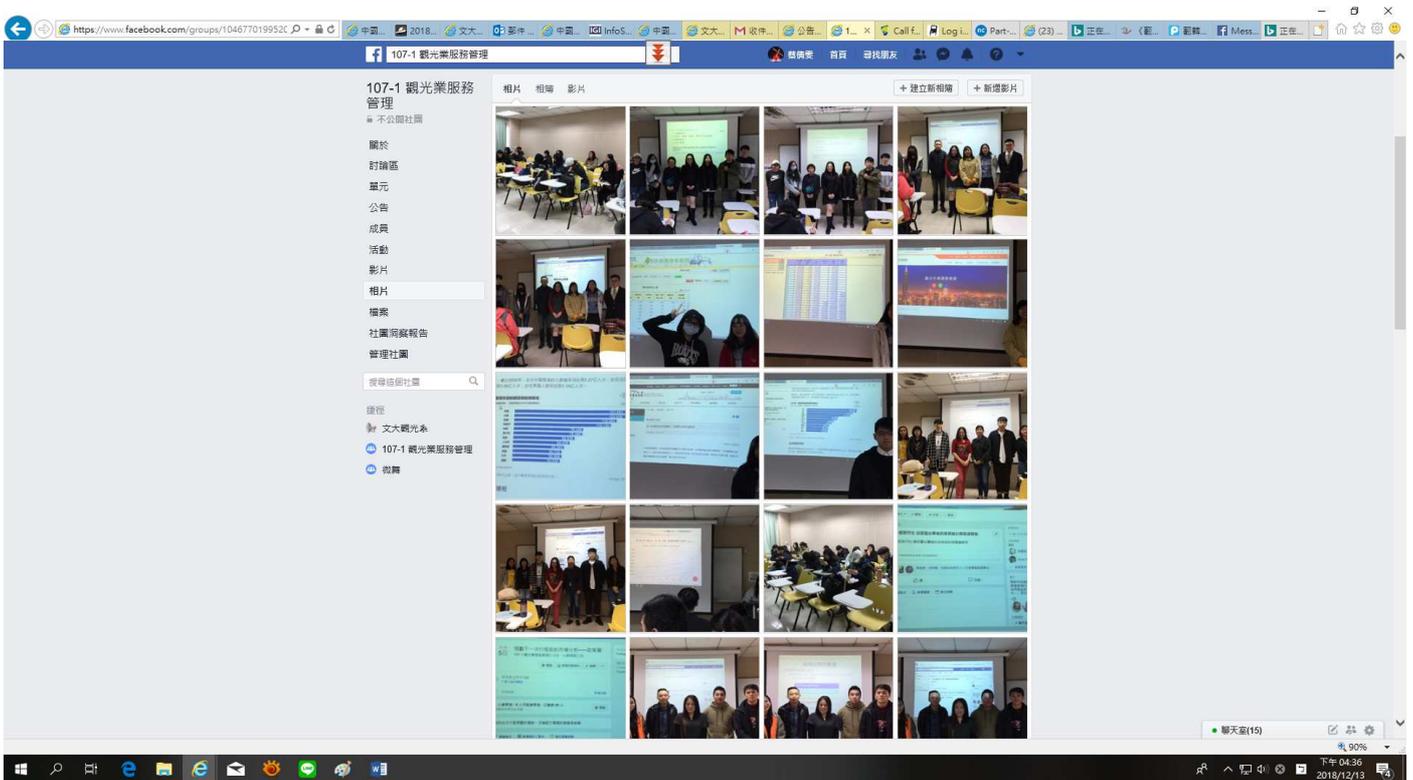
👍 讚

💬 留言

圖14 Facebook 網路社群紀錄課程 期中考試報告進度

# 捌、附件

## 一、代表相片。





## 二、期中學生質性回饋

請參見下頁。

1. 本報告書大綱得視需要自行增列項目。
2. 成果報告書須另以光碟儲存，並附加執行計畫活動照片電子檔。