

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

運用PBL模式於餐飲管理課程之教學創新計畫

貳、實施課程、授課教師姓名

實施課程:餐飲管理

授課教師:生活應用科學系 陳彥呈老師

參、前言

臺灣的餐飲高等教育機制經過多年的發展，已經趨向成熟穩定，授課的內容與方式也逐漸統一與制式化。餐飲高等教育已是我國餐飲業界職場人力培育主要的培育搖籃之一，但由於餐飲職場大環境因素的變化，社會價值觀念的轉移、資訊的發達、國內外經濟環境的改變，和國際互動的頻繁，其專業的餐飲管理能力是否順應各餐飲職場人力需求，及是否配合產業永續發展，頗具有其改善的空間。

近年來臺灣地區餐飲業界對於臺灣餐飲高等教育所培養出來的學生出現了許多不同的意見，飯店、餐廳等經營業者認為臺灣餐飲高等教育所培養的學生，並沒有辦法完全的符合臺灣餐飲業界的需要。而針對這樣的現象回顧前人對於餐飲教育的研究，Brockmann, Clarke, and Winch (2010) 針對英國的學徒制度提出相關的批評與改善建議，他們認為英國的學徒制度存在幾個重大的議題有待改進，包括教學的內容可能不夠深入、擔任師父的員工沒有足夠的誘因深入進行教學、以及缺乏大學體系的餐飲教育系統。

Goodman and Sprague (1991)認為餐飲管理科系應該省思本身所提供的課程內容，是否有針對餐飲產業界的真實需求去設計，而達到差異化的目標，否則若提供的課程內容與商學院差異不大，學生便會直接選擇前往商學院就讀，因而無法顯示出就讀餐飲科系的獨特性。Mayburry and Swanger (2011)運用德菲法，針對餐飲管理系的大學生所需要學習的技能進行調查，並總結出三十個重要的技能，前五名的重要技能分別是良好的口頭溝通技巧、良好的顧客服務、自我要求最佳表現、人力資源管理技巧、

以及同時進行多個工作的能力。

由上述文獻的分析中亦証實餐飲管理經營訓練、人際溝通、行銷管理等專業化的課程訓練皆為有效的餐飲專業課程設計，以往，國內餐飲技職教育為求學生能將理論與實務結合，多數透過至業界的實習才能學習到真實的餐飲市場所需。

而本校生應系課程中統整理論與實務的課程就屬餐飲管理此門課程最為符合與就業接軌所需要的，此課程為國內大專院校餐飲管理科系中所列之必修課程，此課程結合統整了食物製備技術、市場行銷調查分析、餐飲設備佈局、成本與採購、菜單設計規劃、人力招募和訓練員工，可將理論與實務結而為一，可以使學生除了至業界實習外更可將理論與實務結合。故將餐飲管理課程列為餐飲教育教學上的學習重點才能符應餐飲企業之需求。

綜合以上學者們的研究與討論，結合目前臺灣餐飲教育所面臨的狀況，本計畫認為有必要對於本系餐飲管理課程進行PBL(problem based learning, PBL)的創新教學方法，過PBL 之課程設計，幫助學生獲得專業知識與社會合作技巧，注重主動建構與分享的學習歷程，由學生自己產生、推敲並組織問題，因而學生對於所要從事的問題解決任務具有擁有感(ownership)，覺得問題是「我的」或「我們的」任務，激勵學生對自己的學習負責。讓小組合作共同討論並定義問題，促使學生經由分工之後，經歷找出解決問題需要的資訊內涵之個別學習的認知投入，學生可從學習活動中組織出概念與原則。

最後透過共同分享與推論，與同儕一起建構知識，培養批判思考的餐飲專業職能，使所培育出學生們的餐飲專業技能能符合現今臺灣餐飲產業的需求。並創造良好的課程設計標竿，供從事餐飲教育者以及餐飲經營業者參考。

肆、計畫特色及具體內容

本計畫所實施之餐飲管理課程，最大之特色是將採用問題導向學習(problem based learning, PBL)的教學模式。且過去醫學與護理領域中，將PBL 應用於技術教育具有完整的發展，並已確認PBL 在技術教育的適用

性與有效性(Lin, Lu, Chung, & Yang, 2010; Marco, Lu, Stettner, Sokolove, Ufberg, & Noeller, 2011)。且PBL 普遍被認可能夠建構學生廣泛、具彈性的知識基礎；發展有效的問題解決技巧；發展自我導向、終生學習技巧；成有有效的合作者；促進學習的內在動機。本計畫以Hmelo-Silver (2004)的問題導向學習循環模式作為課程之架構(圖1)。

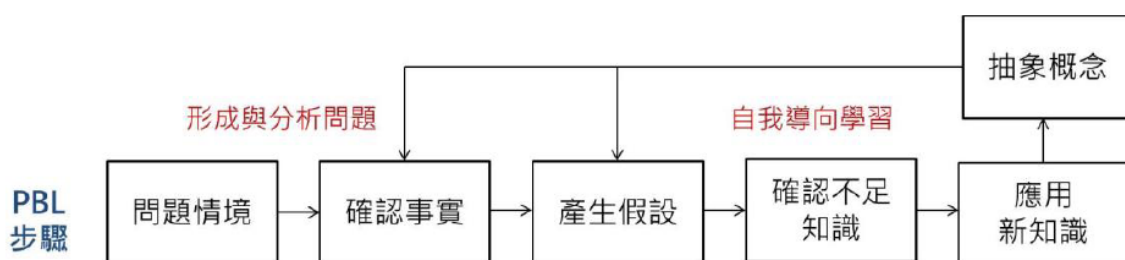


圖1 PBL課程架構

以餐飲管理業界會發生之問題情境，作為啟發學生學習與討論的起點，引導學生針對於個案問題情境進行初步的問題分析，如探討：發生此一問題可能的原因，可能牽涉的人事時地物，此一問題可能造成的影響；接者針對問題情境提出可能的解決方案與行動措施；再根據假設，學生確認出自己對於解決此問題所不足的知能、資訊、資源和能力，進行自我導向學習，如：訪談其他專家、尋找相關刊物；透過自我學習成果，提出個人的最佳解決提案，教師與同儕給與回饋。

Lohman(2002)回顧相關文獻指出以問題取向進行專業發展的方式有四種，包括：個案研究(case study)、目標情境(goal-based scenario)、問題導向學習與行動學習(action learning)。其中，過去研究建議PBL 能幫助學生成為主動的學習者，將學習建置於真實世界的問題，使學生對學生具責任感(Hmelo-Silver, 2004)。PBL 挑戰了個人對於現象的瞭解，促發個人探索可能性的答案。Biggs(2003)提出了圖2 的PBL 的課程流程，認為透過PBL 之課程設計，有助於學生獲得專業知識與社會合作技巧。

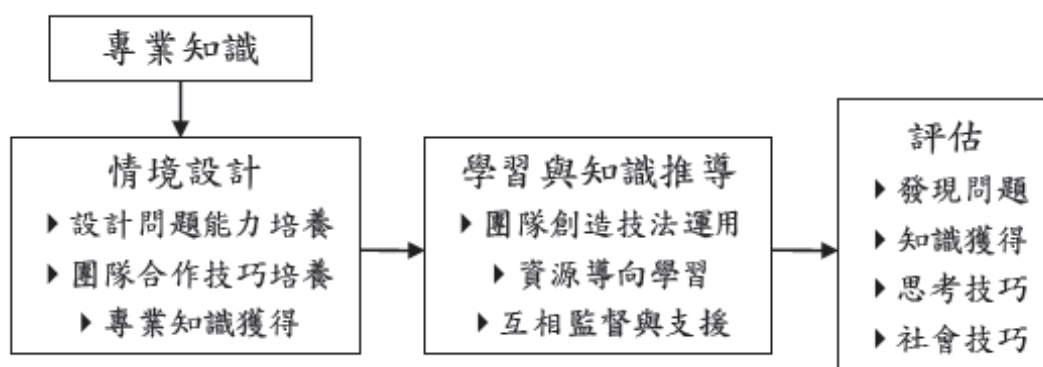


圖2 PBL課程流程

(資料來源:Biggs, 2003, p. 240)

PBL 著重於經驗學習、透過調查、解釋與解決方案組織學習，學生被呈現於問題情境當中，他們必須闡述、分析問題，將情境中的相關事實確認出來，在事實確認的階段中可使學生重陳述問題。當學生對問題有更清楚的瞭解後，則開始產生可能解決方案的假設，確認出與問題相關的不足、缺乏的知識是很重要的一環，學生可在自我導向學習SDL 將不足的知識補充為已知的知識，藉由新知識來檢驗假設，並將學習結果反思至抽象概念。

透過問題解決經驗來學習，學生能同時習得內容與思考策略。問題導向學習為一種教學方法，藉由促進問題解決學使學生學習。在BPL 當中，學生專注於複雜、無單一正確答案的問題上，學生透過合作小組確認出解決問題所需要學習的東西，當中牽涉到自我導向學習(self-directed learning, SDL)，並需應用新的知識，以及反思過去所學知識。

據此，本計畫最大的特色即為運用PBL 的教學模式，幫助學生發展：
1. 彈性的知識、2. 有效知問題解決技巧、3. SDL 技巧、4. 有效的合作技巧、5. 內在動機。期能夠激勵學生對自己的學習負責。讓小組合作共同討論並定義問題，促使學生經由分工之後，經歷找出解決問題需要的資訊內涵之個別學習的認知投入，學生可從學習活動中組織出概念與原則，最後透過共同分享與推論，與同儕一起建構知識，培養批判思考的餐飲管理專

業職能。

伍、實施成效及影響（量化及質化）

本計畫最大的特色即為運用PBL 的教學模式，幫助學生發展：1. 彈性的知識、2. 有效知問題解決技巧、3. SDL 技巧、4. 有效的合作技巧、5. 內在動機。期能夠激勵學生對自己的學習負責。讓小組合作共同討論並定義問題，促使學生經由分工之後，經歷找出解決問題需要的資訊內涵之個別學習的認知投入，學生可從學習活動中組織出概念與原則，最後透過共同分享與推論，與同儕一起建構知識，培養批判思考的餐飲管理專業職能。以下為本計畫已達成主要成果：

PBL 的問題情境亦分為「餐飲市場與行銷」、「餐飲製備與規劃」、「餐飲服務與形象」與「餐飲現況與趨勢」四大單元，每一單元皆規劃二至三則問題情境。由學生分組針對特定問題進行學習與討論。

使用適當符合該教學主題之情境短片，取代單純以文字撰寫的問題教案。透過影片的問題情境，增加學生對於問題情境的興趣與投入，並更能呈現出真實感(如：食物製備的技術規畫，以及餐飲創業與行銷的效果呈現)。

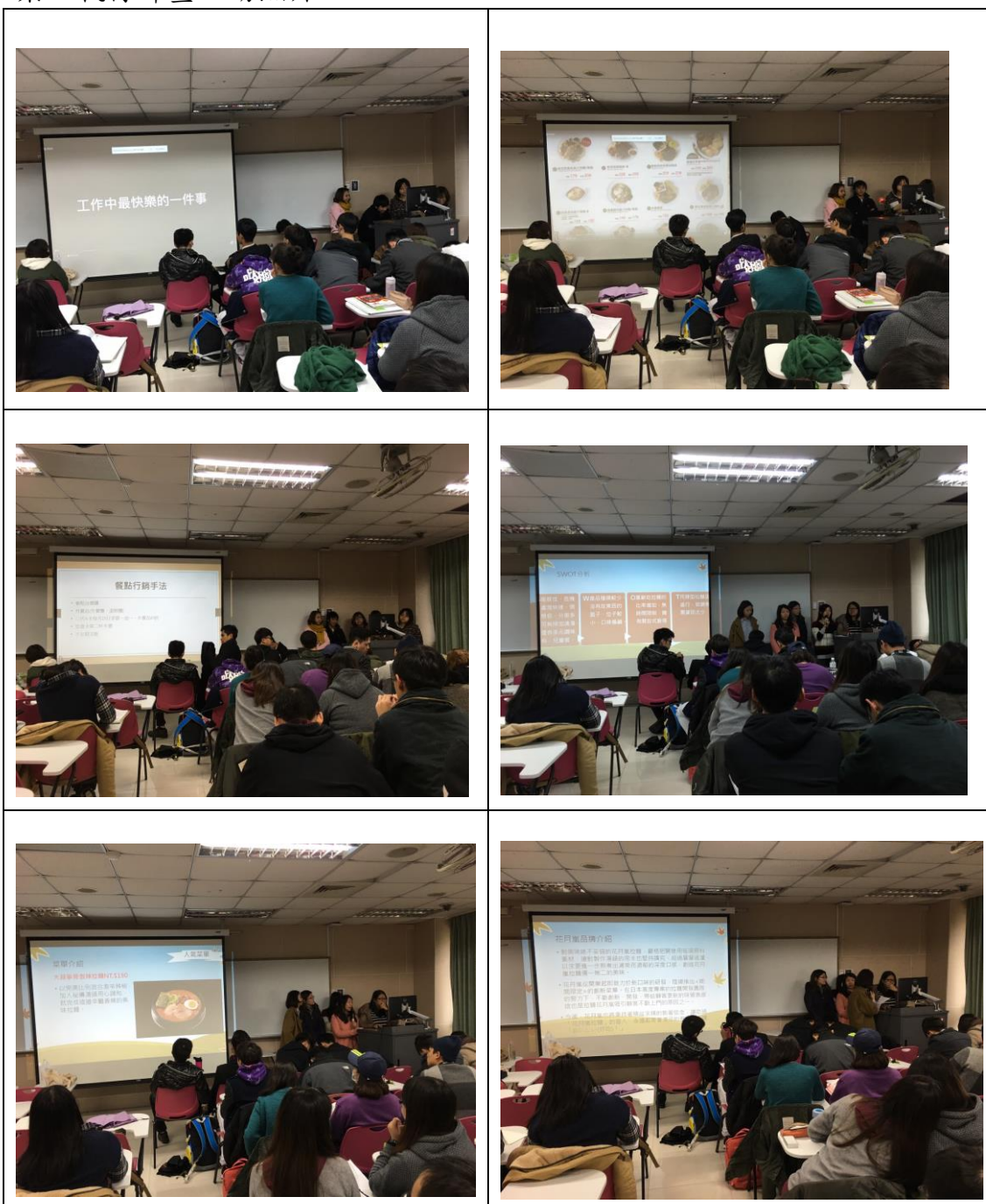
陸、結論

本計畫預期從 PBL 融入餐飲管理課程，首先預期學生在餐飲管理專業知識與技能、與態度，以及修課同儕互動之能力等核心能力層面上，都能具有正面的成效產生。尤其在提升學生問題分析能力、自我導向學習的能力，以及解決方案可行性與積極性與態度等四個項目上。改善學生學習成效及課程品質。

其次，期能建立學生對餐飲管理的基本認知與關鍵能力。PBL教學案例問題在於提升學生蒐集與使用各種資訊的能力、促使其探索與獲得有關餐飲管理領域的學科專業知識，以及觸發其餐飲管理專業能力與技巧之討論等成效。

最後，在於提升學生問題解決之能力、促使學生從不同面向瞭解問題、整合過去所學專業知識，以及提升思考與推理能力，使其學習成效及本課程品質皆能獲得最大的改善效益。

柒、執行計畫活動照片



備註：

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。