



## 問題導向學習在觀光活動課程 之設計與實踐

洪于婷\*

### 摘 要

近年來地方政府戮力舉辦各種觀光活動，作為宣導與推廣手法，顯示觀光教育理念應著重培養對觀光產業的了解，並具備舉辦觀光活動之技能。為培養學生具備界定觀光發展問題及研擬解決方案之實作能力，本研究以「問題導向學習」(problem-based learning, PBL)為課程設計理念，以大學二年級學生為實踐對象，業師與授課教師為輔的主軸進行於107學年度第一學期「觀光活動設計與管理」課程，期以培養學生舉辦觀光活動之知識與技能。教學策略依序為影音教材、校外參訪實地體驗觀光活動、企劃文案工作坊、觀光活動情境模擬競賽。授課場域，除傳統教室課堂外，並將課程延伸至校外觀光工廠，帶領學生參訪觀光工廠實際運作模式，讓學生接觸產業文化。研究工具使用「校外觀光工廠參訪問卷」、「教師教學學生意見問卷」、「學生學習成效問卷」等量化工具，亦有「校外觀光工廠參訪學習單」與「觀光活動個案評析」等質性工具，透過六場實際模擬觀光活動情境之成果，探討融入PBL在觀光活動課程對教師教學及學生學習的影響，並提供未來執行相同課程之教師反思與教學建議。研究結果顯示，跨場域不同空間、競賽獎勵，以及自主的學習方式，確實讓學生產生學習興趣與主動學習態度。學生學

---

\* 洪于婷：嘉南藥理大學觀光事業管理系副教授

電子郵件：yhung@mail.cnu.edu.tw

投稿收件日期：2020.04.13；接受日期：2020.08.25

## 2 教學實踐與創新 第3卷第2期

習成果與學習回饋顯示實踐PBL教學設計十分適合觀光活動設計課程，可引發學生學習企劃文案興趣，讓學生自主實踐活動內容，促使學生整體學習動機為高程度，且學習成就上亦有顯著之進步。

關鍵詞：問題導向學習（PBL）、翻轉教育、觀光活動情境模擬、觀光活動設計與管理

## 壹、研究背景與目的

傳統教學多採以教師為主體的教學方式，由授課教師透過完整的課綱架構進行單向的知識傳輸，師生互動較不足，學生亦缺乏應用課堂所習得之專業知識實作之機會。因此，近年來大專校院普遍增加實作課程，期能提高學生之實作能力，降低學用落差，唯此舉又衍生出另一問題，即學生仍以教師之提示進行實作，缺乏辨識課題及思考解決方式之訓練。研究者近幾年來所教授之觀光活動設計實作課程即有深刻之體會，雖學生在觀光活動設計實作能力有顯著之提升，但對於如何因應地區特性來決定觀光活動類型之實際解決問題能力仍待加強；為改善此一現象，研究者即嘗試採取以學生為中心的「問題導向學習」(problem-based learning, PBL)教學模式，以當前觀光產業之情勢作為教學情境設定，培養學生發掘問題、思考問題與解決問題之能力。

在教學情境部分，隨著政府政策鼓勵，觀光休閒產業已成為各縣市政府大力推動之新興產業，早期多以規劃大型活動吸引遊客前往，惟其同質性日益明顯，加以地方意識興起及地方創生之推動，觀光休閒產業發展已朝在地化、深度化、客製化發展，該領域學生畢業後於職場所面臨之課題亦呈現相同之趨勢。因此，倘若以教師教導學生「學習某些事物」(learning about something)的傳統教育方式傳授知識與技能，學生恐因缺乏主動學習、批判思考和應用知識解決問題之能力，而無法解決當下觀光休閒產業的課題，此為研究動機之一。再者，觀光活動設計與規劃課程應具備實務性，教學者除了將規劃設計的理論與技巧教授予學生外，更應嘗試讓學生的學習從被動的接收，轉換為主動的探究，提升其實踐能力之培養，是為研究動機之二。

爰此，研究者於「觀光活動設計與管理」課程中，以PBL為設計理念，採翻轉實作教育，問題設定即承接研究動機，期讓學生了解當今觀光休閒產業之總體環境。由學生蒐集與討論目前觀光活動個案問題，再

由各組對有興趣的觀光活動主題，或從個案中發掘的現象與狀況，自行設定觀光活動議題，以及舉辦形式與企劃文案，讓學生首先透過觀察分析來挖掘個案課題，其次藉由觀光活動設計相關知識與技能的學習，發展出能解決學生發掘的觀光活動課題之企劃，訂做屬於該地區特屬的觀光活動，增加觀光景點的吸引力。除讓學生實際撰寫觀光活動文案，以解決各組設定的問題外，本課程規劃「觀光活動情境模擬競賽」，讓學生得以操作演練其所規劃的觀光活動文案。

爰此，本課程除蒐集國內、外觀光活動案例作為教材外，並安排校外實地參訪，讓學生體驗產業界觀光活動的實際運作情形。此外，聘請業界專業人士進行簡報評論與活動文案建議，讓學生學習更加貼近產業界。再者，舉辦觀光活動情境模擬競賽，執行翻轉教學（flipped teaching），讓學生為主導者，以觀光活動文案之主題設定、撰寫企劃文案、執行企劃文案中，人人都有機會當主角、當教師，增強學生的自信心，並磨練學生在執行過程中發掘問題、面對問題、解決問題與溝通執行能力等技能，以提供具有觀光活動企劃文案能力與執行力，且能滿足產業市場之觀光活動企劃與執行人員需求之學生為主要目標，亦即符合當前技職高等教育教學重要目標—「打造實用技職，強化學用合一」。

綜言之，本研究之研究目的如下：

- 一、應用PBL理念，建構「觀光活動設計與管理」課程教學步驟與策略。
- 二、應用PBL提升修習觀光活動設計與管理課程學生的專業能力。
- 三、探究PBL教學法對於教學內容、課程方式、學習成效、學生自我評估學習投入程度是否有所提升。

## 貳、教學理念與理論基礎

本課程以PBL為設計理念，並採翻轉教育（flipped education）作為操作方針，爰此，對於PBL與翻轉教育理念進行相關文獻的探討，以作為本課程設計的基礎。

### 一、PBL理論

PBL有別於傳統教育模式，係將學習者安置在有意義的學習情境之中，以解決擬真情境中的問題為學習的主軸。以學生為學習過程的主導者、教師為顧問，提供學生解決問題所需要的資源與引導，藉由分組討論引發學生主動探索知識的動機及解決問題的能力，主動建構知識進而發展出解決問題的技能（廖敦如，2007；關秉寅，2006）。另外，林惠敏（2010）曾對PBL提出其定義：PBL即結合學習者與其生活情境，以弱結構方式將學習者生活狀況模擬為學習情境，以符合情境認知理論（situated cognition theory）的精神，作為學習的起點。繼之，為使學習歷程符合作業學習理論（cooperative theory），則透過小組學習合作方式，進行團隊合作與解決問題之能力養成方式。此外，在解決問題的過程中，讓學習者主動建構知識，並藉由建構知識的過程培養問題解決的技能，這樣學習歷程亦符合建構主義（constructivism）的理念。爰此，從上述定義中，可得知PBL理論中涉及情境認知理論、合作學習理論、建構主義，將其重點分述如下。

#### （一）情境認知理論

Suchman（1987）提出情境（situated action）的觀點，強調知識若脫離了使用的情境，那麼學習就變為抽象符號的遊戲。再者，學者Brown、Collins與Duguid（1989）亦提出：人類獲取知識的歷程是無法跳脫他所存在的社會脈絡而獨自進行，因為知識的產生是需要透過人與環境的互動下所建構而成的，如此，奠定了情境認知的理論（黃國勳、

劉祥通，2006）。是故，情境認知理論主要強調在教學活動過程，知識的學習應建構在真實的活動之中。

### （二）合作學習理論

Lauzon（1992）提出最好的學習方式係學習同儕間透過彼此交換意見、思想與感覺，藉由合作討論激盪出新的觀點。Hopper（1992）認為合作學習係指全組組員為同一個目標而共同努力學習的過程，若僅進行分組學習並不等於合作學習，而是必須讓學習者在組中能與其他小組成員產生互動學習，重點在於互動，而不在於分工（林惠敏，2010）。

### （三）建構主義

建構主義主張學習為積極且主動的連續性建構過程，學習者除被動接受外來訊息，更能依據既有的知識結構與訊息，主動地建構事物的意義（陳麗萍、曾潔，2009）。由建構主義教學方法的一些實證研究顯示，應用「由做中學」的方式可讓學生學習問題解決的方式（Larochelle, Bednarz, & Garrison, 1998; Steffe & Gale, 1995）。

## 二、翻轉教育

翻轉教育為現今教學帶來革命，對教師而言，是項艱困的挑戰，亦為一項新穎的工具。翻轉教育是新興的教育模式，關於其作法與定義，有著多種意見與論述，包括「翻轉教育」、「翻轉學習」（flipped learning）、「翻轉教學」、「翻轉教室」（flipped classroom）（林韋萱、李佩芬，2014；Phillips & Trainor, 2014），分述如下。

### （一）翻轉教育

從廣義定義而言，翻轉教育主要意味著我們的教育需要被翻轉與改變。其衍生出許多創新的教育模式，包含分組合作學習、學習共同體、Maker運動等，都是希望能提供一些新的處方來翻轉臺灣的教育。

### （二）翻轉學習

翻轉學習係以學生的學習角度為出發點，指學生學習模式需要從被

動消極的接受資訊，進而轉變為積極主動汲取資訊的學習模式。換言之，若要進行翻轉學習，則其教學模式將從傳統「以教師講課為中心」的模式，改變為「以學生學習為中心」的模式。

### （三）翻轉教學

翻轉教學係以教師的教學角度為出發點，與翻轉學習的核心理念相同，但強調在新型教學型態中，並非只重視學生端的改變，在教師端亦應注意教學模式的改變。例如，張輝誠倡議的學思達教學法、葉丙成提出的BTS（by the student）教學法、王政忠的MAPS教學法等，皆實踐欲進行翻轉教育時，教師得先行翻轉教學，「以學生學習為主體」的教學模式進行。

### （四）翻轉教室

翻轉教室係為翻轉教學的另一種實踐方法，數學與自然等領域常使用此方法，係將教學的時間與空間進行轉換。由於網路學習平臺日漸興盛，翻轉教室即顛覆傳統先在學校教師授課、課後學生寫作業的傳統教學方法，轉變為課前或課後，學生皆可運用網路學習平臺，自行與自由地在家自學課程知識，依循學生個別學習速度而進行自主的教學方法，此時，教師的角色則轉變為透過分組或個別的活動，與學生深入探討學習困難的觀點或是問題，讓學生擁有更多的主動權，且突破齊頭式的教學方式，讓不同學習速度的學生有不同學習的進度，以提升學習的效能。

## 三、小結

綜合上述文獻分析及配合研究動機所述問題背景，本研究將PBL及翻轉教育應用於課程規劃與課程執行，分述如下：

### （一）課程規劃

1. 在「教學內容」方面，強調理論與實務的整合，包含場域選擇、業師協力教學專業的跨域性。

2. 在「課程內涵」的設計，引導學生創意發想或實作企劃內容，協助在地產業解決目前所面臨的問題，並與教師討論其企劃內容是否符合研究地區之特殊性及前瞻性。

## （二）課程執行

1. 本課程之執行採翻轉教育操作方式，不僅是從「以教師講課為中心」的模式轉換成「以學生學習為中心（BTS）」的教學模式，並將學習空間轉換至適合的場域。

2. 課程中強調學生積極主動參與的態度，課程設計先透過實地踏查及次級資料蒐集，並適時與地方民眾或組織團體對話，讓學生主動發掘及剖析研究地區中真實的問題，在教師的引導下，聚焦議題，提出解決方案。

3. 課程以分組形式進行，選出小組長，課程的實地調查、企劃發想創作皆由小組成員共同運作，並與教師形成一個學習共同體，進行互動學習。

4. 執行時強調學生的思考性及反思性，即每一個程序皆會留下紀錄，不論在地民眾的反饋意見、小組成員彼此的回饋建議，甚或最後作品的產出，皆強調每一階段的反思與修正改善。

# 參、教學內容與策略

## 一、課程介紹

本課程名稱為「觀光活動設計與管理」，旨在培養「觀光活動設計與管理之優質人才」，「打造實用技職，強化學用合一」係為本課程最終目的。本課程規劃之核心能力與專業知能，以及課程核心與其相對應的授課單元，分述如下。

(一) 專業知能與核心能力

為培養觀光活動設計與管理之優質人才，本研究希冀透過課程規劃中專業知識的設定，讓學生從學習中獲得關於觀光活動本質的專業知識、企劃文案撰寫能力、觀光活動人力資源與管理的知識，以及執行觀光活動的能力等四類型的專業知能。同時，藉由課程的設計，讓學生可以具備自行進行資料蒐集與發掘問題、撰寫企劃文案並適當表達呈現、團隊分工與溝通合作，以及掌握觀光活動素材、宣傳方式、媒體運用與影音軟體的運用等四項核心能力，如圖1所示。

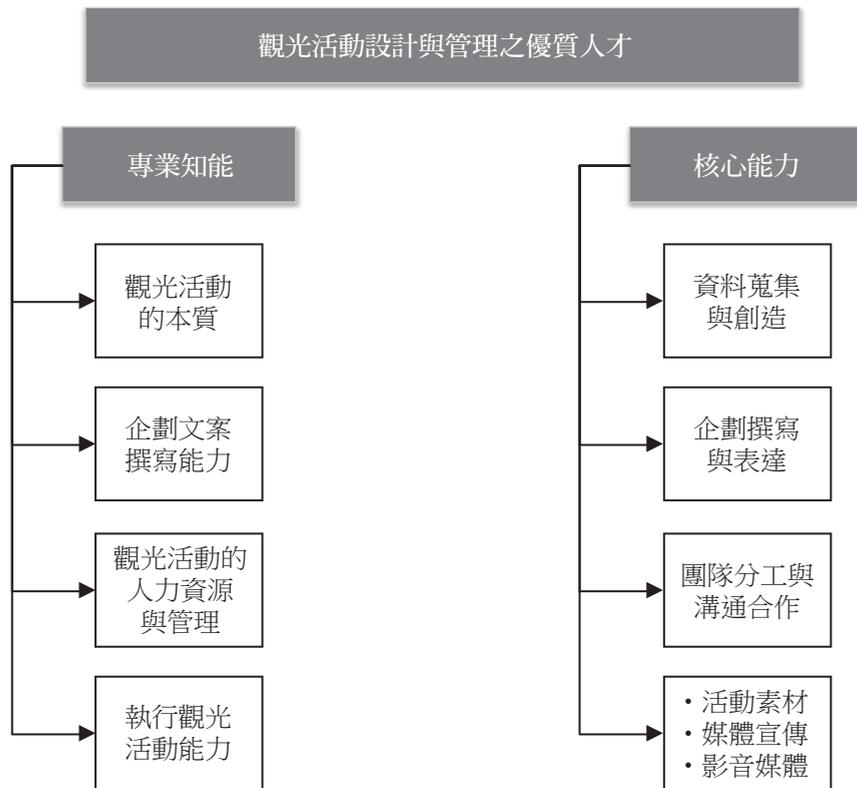


圖1 觀光活動設計與管理課程之專業知能與核心能力

## （二）課程核心與對應課程單元

本課程的授課內容規劃單元與對應的專業核心知識如圖2所示。四個課程核心與對應課程單元內容分述如下：

### 1. 觀光活動本質

為建立學生觀光活動設計與管理的基礎背景知識，在觀光活動本質之課程核心中，規劃了四個課程單元，分別為：觀光活動的基本知識（一週）、觀光活動參與要素（一週）、國內外重要觀光活動實際案例（三週），以及校外觀光場域實地踩踏（一週）。希冀藉由理論知識傳授、實際案例觀摩、場域體驗等課程，以提升學生學習意願，進而建立對觀光活動的本質理念。

### 2. 企劃文案

透過分組蒐集資料，讓學生了解目前臺灣觀光活動的現況，發掘觀光活動的問題，進而面對狀況自行設定觀光活動主題，並舉辦文案撰寫工作坊，師生共同腦力激盪，探討企劃文案八大關鍵要素，以及撰寫技巧，培養企劃文案撰寫能力。課程單元有四：資料蒐集與發掘問題、面對問題建立目標、企劃文案八大關鍵要素、企劃文案撰寫技巧；授課時程共計兩週，一週為教師授課，一週為觀光活動文案撰寫工作坊。

### 3. 人力資源

觀光活動舉辦的成敗關鍵因素往往是人為因素，爰此，人力資源管理在觀光活動課程中亦為不可或缺的內容。本課程單元有四：人力資源類型與程序、如何造就團隊合作、溝通協調工具與激發團隊鬥志，以及相關法規。授課時程共計兩週，一週為教師授課，一週為學生分享如何造就團隊合作、溝通協調工具與激發團隊鬥志的構想。

### 4. 執行活動能力

培養學生執行活動能力包含有：觀光活動場域規劃設計與場地布置、觀光活動規劃流程、傳統宣傳方式與現代媒體宣傳，以及影音記錄與回饋四個授課單元。課程設計透過「觀光活動情境模擬競賽」來呈現

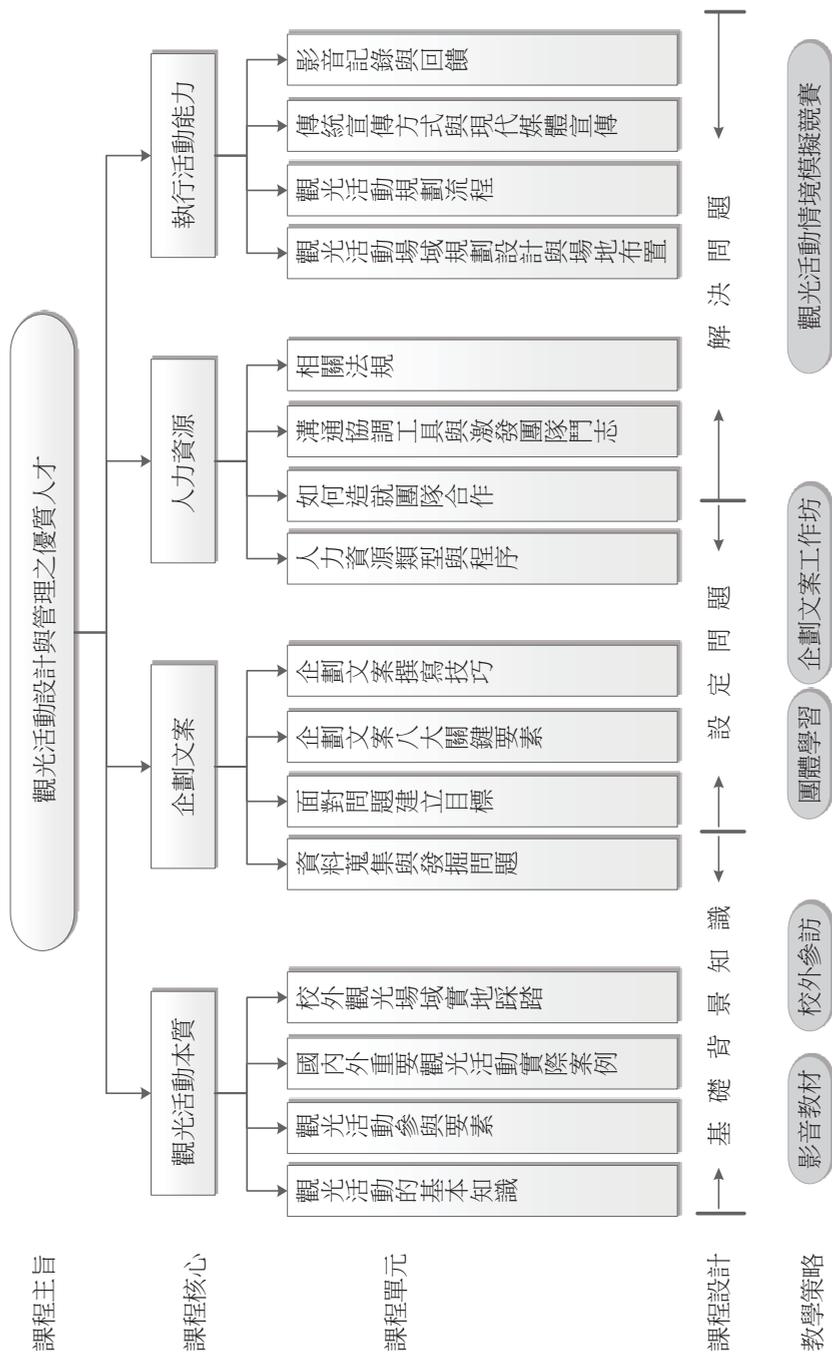


圖2 觀光活動設計與管理課程之課程核心、授課單元及教學設計策略

課程綜效，讓各組學生分別於校園內舉辦一次觀光活動，達到本課程「一起來活動吧！我們把校園變成觀光景點！」的主題。讓修課學生透過情境與活動體驗，更加了解不同觀光地區的背景與知識，並了解觀光活動企劃文案與實際執行之間的落差，學習如何在舉辦觀光活動時，與參與者的互動及主辦單位的技巧。授課時程共計六週，每週為一組學生舉辦自訂主題之觀光活動，並進行事前宣傳、活動執行、影音記錄、活動回饋等內容。

## 二、課程內容設計

整體課程以PBL為設計理念，結合課程設計中的專業知識與核心能力理念，設定課程策略，主要分為三個階段：基礎背景知識、設定問題、解決問題等階段，並如表1所示，設計成18週之課程。分階段說明如下：

### （一）基礎背景知識

第一階段的課程內容分為兩類型，第一類包含觀光活動之各項基本知識及目前臺灣或國外重要觀光活動執行的實際案例，旨在讓學生了解實際在舉辦的觀光活動之定義、類型與內容，奠定觀光活動的基礎知識。第二類型為校外實地參訪，藉由親身體驗實際的觀光活動，對實際觀光場域與觀光活動的深入了解與認同感，並讓學生具有與時俱進的專業背景知識。

### （二）設定問題

以第一階段為基礎，第二階段之課程內容在於讓學生蒐集相關資料，思考當前觀光活動在行銷、推動等向度所面臨之問題，並以第一階段的知識為基礎，透過與授課教師、業師討論，聚焦出本學期所欲探討與解決的觀光活動議題。

表1  
觀光活動設計與管理之課程實施程序

週次	課程主題	上課內容	教學理念	教學策略
1	基本知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>課程說明與教學方式</li> <li>觀光活動的基本知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基礎背景知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教師授課</li> <li>影音教材</li> </ul>
2	參與要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀光活動參與要素</li> </ul>		
3	重要觀光活動案例賞析	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內案例賞析</li> <li>國外案例賞析</li> </ul>		
4	重要觀光活動案例賞析	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內案例賞析</li> <li>國外案例賞析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基礎背景知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>學生分組展演個案（行動話劇）</li> </ul>
5	重要觀光活動案例賞析	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內案例賞析</li> <li>國外案例賞析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>學生學習成效評估表</li> </ul>
6	校外參訪	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀光工廠參訪</li> <li>觀光活動體驗</li> <li>專業導覽解說</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>實地體驗觀光活動</li> <li>學生學習單</li> </ul>
7	企劃文案	<ul style="list-style-type: none"> <li>企劃文案概論</li> <li>書寫規格與技巧</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>教師授課</li> </ul>
8	觀光活動文案撰寫工作坊	<ul style="list-style-type: none"> <li>尋找議題</li> <li>設定主題</li> <li>撰寫文案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基礎背景知識</li> <li>設定問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>師生共同腦力激盪</li> <li>業師授課</li> </ul>
9	人力資源類型與程序、相關法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源概論</li> <li>相關法規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教師授課</li> </ul>
10	溝通協調工具與激發團隊鬥志	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通協調</li> <li>團隊鬥志</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>學生分享團隊合作點滴</li> </ul>
11	觀光活動情境模擬競賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>「有偶也有你」觀光活動</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各組設定活動主題與素材</li> </ul>
12	觀光活動情境模擬競賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>「豐收祭典迎觀光阿美相揪一起來」觀光活動</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>透過媒體網路行銷宣傳</li> <li>每週一組學生在校園內實際執行觀光活動文案</li> </ul>
13	觀光活動情境模擬競賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>「竹與紙夏日祭」觀光活動</li> </ul>		
14	觀光活動情境模擬競賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>「鉅光燈下 ✖ 아름다운 당신美麗的你」觀光活動</li> </ul>		

(續下頁)

表1 (續)

週次	課程主題	上課內容	教學理念	教學策略
15	觀光活動情境模擬競賽	• 「觀光魚您相遇 2019燈您到來」 觀光活動		
16	觀光活動情境模擬競賽	• 「來找什麼魚」 觀光活動		
17	觀光活動情境模擬競賽 總評比	• 呈現企劃文案 • 剪輯並呈現活動 過程 • 呈現參與活動者 的回饋意見		• 以影音方式展演 成果 • 邀請產官學界講評
18	課程總檢討	• 學生學習回饋 • 教師與學生互動 • 教師反思		• 每位學生發表感想 與評論

### (三) 解決問題

第三階段的課程內容包含：

#### 1. 擬訂企劃方案

首先由授課教師進行企劃文案撰寫技巧的傳授，主要係教導學生文案的格式、內容與應注意事項，再透過做中學方式（learning by doing），讓各組學生依前階段所界定之問題，相互討論、腦力激盪，透過企劃文案工作坊，撰寫出觀光活動企劃方案。

#### 2. 觀光活動情境模擬競賽

藉由舉辦模擬競賽的方式，以學生執行觀光活動文案（做中學方式）為主，並透過授課及評審教師對參與活動學生的評論與建議為輔。讓每組實際運作體驗觀光活動執行前的行銷宣傳、活動執行中的步驟與技巧、活動執行後的檢討。使修課學生可從做中學實際操作其所撰寫的企劃文案，並藉由實際操作落實合作學習與體驗溝通協調與人力組織管理的運作。

### 三、教學策略

根據教學理念與理論基礎之論述，本課程以PBL為設計理念，並採翻轉教育作為操作方針，依文獻探討之小結為基礎；本課程之教學策略以授課師資、授課場域、課程進行方式、學生任務等四個方面進行說明。

#### （一）授課師資（教師與業師）

授課師資方面，除授課教師進行教學理論知識的傳授外，另聘請校外統一集團行銷部經理，以及臺南市灣裡黃金商圈發展協會執行秘書共同授課，並擔任觀光活動模擬情境競賽委員。本課程執行過程中，校外業師除給予學生業界實質經驗，並針對學生提出的活動企劃給予建議，讓企劃更貼近實務運作。同時，亦促使課程與業界接軌，讓學生有機會被業界看到其表現的成果，是故，在期末觀光活動情境模擬競賽後，計有兩組企劃獲得業界肯定，並被實際採用。

#### （二）授課場域（教室、觀光工廠、學生自主）

在教學過程中，除了傳統教室課堂學習之外，另引入翻轉教育之作法，將課程延伸至校外觀光工廠，帶領學生參訪觀光工廠實際運作模式，透過專業導覽解說，讓學生更加了解產業文化，並藉由親身體驗觀光活動，讓學生掌握觀光活動的程序、技巧，以及關鍵點等，希冀透過不同的學習空間氛圍，刺激學生學習績效。此外，學期間有六週課程分別由一組學生主辦觀光活動，因此，六週課程進行場域係由學生自行做主，依觀光活動主題與活動企劃之需求，在校園內尋找適合的場域進行課程。希望透過自主選擇空間，讓學生可以了解不同空間有不同屬性與其適合運行的方式之外，亦落實翻轉教育中，以學生為主體的作法。再者，校園空間需經由相關公文申請與行政程序，爰此，亦希冀學生在透過自主決定場域的過程中，學習公文行政程序與面對不同單位的溝通方式。

### （三）課程進行方式（影音教材、行動話劇、團體工作坊、觀光活動情境模擬與競賽）

如表1所示，「觀光活動設計與管理」課程依課程主題的不同，而有不同的教學策略。在教室課堂傳授基本背景知識時，教師授課主要以影音教材為主，學生可透過影音而不僅只有文字的方式，縮短個案與學生間的距離。另外，透過行動話劇方式，學生可將國內、外觀光活動案例消化吸收後，自行編排腳本與製作道具，以活潑與創意的方式呈現，如此一來，可強化學生學習觀光活動知識的動機與能力，亦可增強聽講學生的關注能力與吸收能力。

再者，為厚實學生撰寫觀光活動企劃文案的能力，透過觀光活動文案撰寫工作坊，邀請業師與學生共同腦力激盪，以團體討論的方式尋找各組關切議題，並讓學生自行設定觀光活動主題，進而撰寫文案。最後，透過各組舉辦觀光活動情境模擬，以及最終場的觀光活動情境模擬競賽，讓學生從文字撰寫中，落實於實際場域，並透過活動舉辦前、中、後三個程序的執行，更加深切了解觀光活動舉辦的關鍵成功因素。

### （四）學生任務（學習回饋、團體鬥志）

在課程實踐中，係採以學生為主、業師與授課教師為輔的主軸進行，是故，學生扮演重要角色，需對於各階段課程安排與內容發表回饋感受，以反映課程設計的妥適性。爰此，學習回饋中計有學生學習成效評估表（反映對重要觀光活動案例的了解）、學生學習單（校外參訪）、課程總檢討感想與建議（期末檢討時光）。另外，在教學過程中，除了正規表定兩節課程授課之外，每週每組學生在課後空堂時間，排定兩小時與授課教師個別探討該組之觀光活動文案，並輔導學生在溝通、實際舉辦活動中所遭遇的議題或困難。且在學期後半段，各組分別執行觀光活動文案後，輔導在舉辦觀光活動之執行細節與面臨課題如何解決，讓各組進行活動舉辦之反思，並探討團隊合作間的優缺點，期許可從失敗或困難中獲得更多的經驗與回饋。

## 四、學習成效評量

### (一) 研究對象

本研究的研究對象為107學年度第一學期大學二年級選修「觀光活動設計與管理」課程之學生，修課人數共47人。

### (二) 研究工具

為了解前述課程策略之學習成效，本研究透過兩份量化工具，即全校學生修課後必填的「教師教學學生意見問卷」及研究者自編之「學生學習成效問卷」，檢驗修課學生之整體性學習成效，再透過質性方法，包含學生作業內容、觀察實錄、學生學習文件及期末學習心得，探討學生學習成效內涵與其學習心路歷程。

本研究自編之期末學生學習成效問卷，採不具名個人填寫的方式。問卷之題目主要是參考相關文獻為依據，以確保其效度。問卷內容包括：教學內容、課程方式、學習成效與學生自我評估學習投入程度等四個向度，採用李克特五點態度量表評分（非常同意5分、同意4分、普通3分、不同意2分、非常不同意1分）。修課人數為47人，有效問卷為47份，經統計軟體運算後，此次問卷之Cronbach's alpha係數為.93，顯示本問卷具有良好之信度。問卷內容參見附錄一。

## 肆、結果與討論

### 一、教學實踐與歷程

本研究的教學實踐歷程即配合表1之規劃進行，簡要以範例說明如下：

#### (一) 基礎背景知識

本階段分為三個步驟，首先，前三週課程由授課教師規劃設計，或參與或網路蒐集的影音教材方式，介紹國內、外觀光活動案例（如2016

鯤喜灣樂活文化季、2016臺灣國際熱氣球嘉年華、2016德國慕尼黑啤酒節等）之活動主題、執行過程、行銷媒介，並分析個案活動參與要素及其優缺點，以建立學生對觀光活動設計與管理的基本背景知識。

其次，基於合作學習與以學生學習為中心的翻轉教育教學模式，將全班分為六組，教導學生文獻資料蒐集，主要聚焦於觀光局與縣市政府公部門、觀光產業之相關出版品、社群媒體、網路媒體等，有關觀光活動議題、活動元素操作過程與媒體宣傳等資料。繼之，透過分組展演所蒐集的個案文獻，讓各組學生不僅蒐集觀光活動文獻，並可藉由合作學習，咀嚼反思個案內容，再藉由互動展演個案方式建構基礎背景知識。在為期兩週的課程中，各組除將蒐集的資料自行轉化為劇本，展演出個案過程外，並分別就各組展演的個案進行個案評析與心得撰寫，讓授課教師了解學生學習的感受。

最後，則是安排校外教學，讓學生親身實地參訪重要觀光活動，本課程所安排之地點包括永興家具博物館與台鉅美妝觀光工廠，藉由觀光工廠專業人士的導覽解說、實地體驗廠內的觀光活動、學生學習單、現地勘查與影音記錄的方式，體驗產業界觀光活動的實際運作情形，蒐集觀光活動實際案例。

## （二）設定問題

透過第一階段的課程，學生已初步獲得觀光活動基礎知識及蒐集基本的資訊，第二階段主要教學重點在於為特定觀光場域設計觀光活動企劃文案，意即設定問題。首先，由授課教師講解企劃文案撰寫流程、文案要素、活動成功關鍵因素等概念理論，並透過實際案例讓學生了解企劃文案與活動執行間的關聯性（一週）。本階段採用個案教學法，在PBL教學上，學生需應用專業知識概念及理論，進行思考與討論，並提出問題及解決方案，透過個案教學法即提供了模擬的機會，協助學生了解及處理未來可能遭遇的情境，本課程於初始階段安排案例蒐集與分析，建構學生在PBL教學中的基礎。

再者，執行翻轉教學，學生為主導者，各組學生依第一階段所建立的基礎背景知識，各自設定主題，進而為其設計觀光活動文案。例如，有組學生在觀光活動案例賞析階段接觸原民文化與臺東熱氣球節慶活動，進而產生興趣，因此，該組將活動主題設定為原民觀光活動，並為其蒐集相關資料進行分析，找出課題，進而設計活動內容與企劃文案，即為後續的「豐收祭典迎觀光 阿美相揪一起來」觀光活動（參見附錄二學生企劃成果摘要）。又如某組學生皆為韓迷，在實地參訪觀光工廠後，發現若注入韓風，將會吸引青少年族群的關注，故將活動主題設定為美妝觀光工廠，並以韓國風格之活動形式辦理，即為後續的「鉅光燈下 ✖ 아름다운 당신美麗的你」觀光活動（參見附錄二學生企劃成果摘要）。

繼之，邀請具有撰寫與辦理觀光活動實務經驗的業界師資共同辦理「觀光活動文案撰寫工坊」，六組學生分別就其所設定的問題與撰寫的觀光活動企劃文案初稿進行分享，透過修課學生、業界教師與授課教師共同腦力激盪，相互提出肯定與疑問，修正各組活動企劃。

最後，課程執行至第八週，從各組提出的企劃文案中發現修課學生對人力資源類型、程序與相關法規的基礎不足，且部分學生在分組學習中溝通能力薄弱，處於被動狀態，因此，在此階段，加入「人力資源類型與程序、相關法規」及「溝通協調工具與激發團隊鬥志」課程，前者由教師蒐集人資法規、理論與個案進行授課；後者，則由每位學生書寫團隊的意義、學生良好互動方式、學生不佳互動方式、對自己修課的期許、對團隊的看法等，期望學生進行自我反思，並強化團隊鬥志。

### （三）解決問題

第三階段主軸為觀光活動情境模擬競賽，競賽分為三個程序，分別為事前宣傳、活動執行，以及事後行銷三個步驟。第一步驟係為每週將有一組學生於事前進行平面海報宣傳。透過網路媒體宣傳，如臉書、LINE、IG等網路媒體，以吸引參與活動者。第二步驟是各組於校園

中，執行其所撰寫的觀光活動企劃文案，在校園內實際模擬舉辦觀光活動情境。換言之，即透過模擬情境設計將觀光景點搬入校園。一方面，可使主辦活動的學生更加深入了解特定觀光場域的文化與性質，並可訓練情境模擬的技巧，且實際運作觀光活動，更加清楚活動辦理過程的細節。另一方面，非主辦活動的學生，亦可透過參與觀光活動模擬情境，了解特定觀光場域的知識，並學習辦理觀光活動的技巧。第三步驟則是於相關社群媒體播放事後行銷影片，並針對活動參與者提出的評論進行回饋單的答覆，以及觀光活動文案的修正。學習過程中，計有六週課程時間讓學生辦理觀光活動，之後於第17週舉行「觀光活動情境模擬競賽總評比」，邀請統一集團行銷部經理、臺南市灣裡黃金商圈發展協會執行秘書與活動課程相關教師共同擔任評審。三位評審雖無法於前六週親自參與各組舉辦的活動，但透過各組將競賽過程三個步驟的錄影紀錄成果呈現（包括事前宣傳網路媒體紀錄、活動執行影音紀錄、事後網路媒體行銷紀錄），即可進行講評與評分。

最後，以「課程總檢討」作為本課程的結尾。教師與學生相互發表感想與評論，了解此次課程應學習的重點與收穫，並透過不記名的學習回饋，作為教師檢討課程的依據。

## 二、教學成果

本研究執行過程中，關於教學成果部分，可區分為授課教師開發新教材資料及學生學習成果兩部分。

在授課教師部分，係以蒐集目前臺灣或國外重要觀光活動執行的實際案例，分為二手資料蒐集與現場觀察，二手資料蒐集主要係以影音資料為主，文字資料為輔；現場觀察則為授課教師親自至觀光活動現場體驗與拍攝記錄。所有資料由授課教師蒐集彙整後，進行個案分析，以作為本實踐課程的授課教材。

在學生學習成果部分，各階段成果如表2所示。此外，尚包括校外

參訪學習單、分組撰寫觀光活動文案、事前宣傳海報、事前宣傳網路媒體紀錄、活動執行影音紀錄、事後網路媒體行銷紀錄、各組評論與建議。所有資料分階段上網分享，並於學期結束後彙整集結，除作為學生學習成效評量外，另推薦優良成果於適合的觀光場域，希冀可落實於實務界。企劃成果摘要如附錄二所示。

表2

六組學生之問題研擬與行動企劃的重點

組別	問題界定	行動企劃重點	觀光活動主題
1	1. 傳統偶戲文化，逐漸被忽略，且多數大學生不甚喜歡 2. 學生接觸偶戲文化機會少 3. 校內靜態展覽活動，乏人問津	1. 導覽解說介紹傀儡戲、布袋戲、皮影戲等三大偶戲 2. 自編自製布袋戲戲碼 3. 設計偶戲文化相關闖關活動及手作體驗活動 4. 讓校園靜態展覽添增動態活動	有偶也有你，大家逗陣來看戲
2	1. 臺東熱氣球節慶活動與當地文化結合度低 2. 探討臺東在地特色 3. 尋找觀光活動新的宣傳方式	1. 強調在地特色，讓熱氣球節慶活動具有臺東色彩 2. 了解、學習與宣傳原民文化與歷史 3. 網路新媒體宣傳方式	豐收祭典迎觀光阿美相揪一起來
3	1. 校園遠離市中心，學生參加市集活動機會少 2. 學生對日本觀光興趣高，但對其文化了解不深	1. 在校園中舉辦「竹與紙夏日祭」觀光活動，提升學生國際化程度 2. 具美食、文化、趣味之動靜皆宜的觀光活動	日本觀光文化夏日季：竹與紙夏日祭
4	1. 校外實地參訪後，發現觀光工廠對學生吸引力不足 2. 尋找新型態的宣傳與行銷方式	1. 為觀光工廠搭配時下流行韓風，量身訂製美妝活動企劃文案 2. 直播行銷與YouTube、臉書、Line等方式進行宣傳	鉅光燈下 ✨ 아름다운 당신 美麗的你

(續下頁)

表2 (續)

組別	問題界定	行動企劃重點	觀光活動主題
5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本組學生想挑戰大型觀光活動議題</li> <li>2. 本組有屏東學生，但經由課程發現對故鄉了解不深，故想藉此更深入了解屏東文化與特色</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提出2019年臺灣燈會活動的內容與執行觀光活動企劃文案</li> <li>2. 設計結合古早味童玩、屏東文化特產與燈會，吸引大學參與的關卡活動</li> </ol>	觀光魚您相遇 2019燈您到來
6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校外實地參訪後，學生發現鮮少舉辦農漁業觀光活動</li> <li>2. 臺南美食虱目魚文化與營養價值之宣傳性不夠</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推廣農漁業為主所舉辦的「來找什麼魚」觀光活動</li> <li>2. 繼趣味闖關活動，讓參加活動者了解虱目魚在臺南的文化歷史與營養價值</li> </ol>	來找什麼魚

### 三、學生學習成效與回饋

為了解學生學習成效及檢討學生回饋，本研究透過教學評量、問卷及校外觀光工廠參訪問卷、校外觀光工廠參訪學習單、觀光活動個案評析等方式蒐集資料。

#### (一) 學生學習成效

透過本研究設計之問卷調查結果，學習成效向度中計有五個題項，平均得分介於4.19~4.49分（滿分5分），顯示學生對此課程之學習成效多數具有高度正面的回應。其中，全數學生表達在此門課皆同意學習有所收穫，令授課教師欣慰並鼓舞持續採取此種教學方式。另外，從表3得知，有80.85%以上的學生，因選修此門課而對觀光活動產生興趣，將來可能成為工作選項，顯示修課學生不僅從中學習相關知識與技能，並增強自信心，以致想要從事觀光活動的工作。

#### (二) 學生學習回饋

學生學習回饋可區分為三大部分，第一部分是校方所制定的教學評量，第二部分是問卷調查結果，第三部分是學生學習心得，分述如下。

表3

學生學習回饋之學習成效向度

題目	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)	平均
1. 這門課的學習與收穫程度：非常多(5)很多(4)普通(3)不多(2)完全沒有學到東西(1)	48.94%	51.06%	0.00%	0.00%	0.00%	4.49
2. 這門課讓我掌握觀光活動企劃文案撰寫的技巧	46.81%	44.68%	8.51%	0.00%	0.00%	4.38
3. 這門課培養我舉辦觀光活動的能力	48.94%	44.68%	6.38%	0.00%	0.00%	4.43
4. 這門課訓練我的團隊合作能力	46.81%	42.55%	10.64%	0.00%	0.00%	4.36
5. 這門課讓我對觀光活動產生興趣，將來可能成為我的工作選項	42.55%	38.30%	14.89%	4.26%	0.00%	4.19

### 1. 教學評量

本研究執行於107學年度第一學期，每堂課程設計有教學評量，教學評量係由學生匿名自主上網填寫，分數為83.28分。

### 2. 問卷調查結果

#### (1) 教學內容向度

此向度計有五個題項，前四題項的分數愈高，代表學生對教學內容具有正面的回應，調查問卷得知：89.36%的學生認同課程內容教材的安排，僅有10.64%認為普通，並未有學生否定授課內容。再者，學生對於課程進度安排、課程內容對學習主題有所助益、課程內容可培訓專業實務能力三個題項，同意水準以上分別為95.74%、93.61%、95.74%，皆表達肯定與認同。但對於課程內容及作業要求具挑戰性、學習過程中感到吃力之題項，則有36.17%的學生感到學習具有挑戰性

與過程感到吃力的現象，同時，亦有53.19%的學生並不認同，顯示此課程具有相對的難度與挑戰，學生反應回饋顯示出學習不同的差異性（詳見表4）。

表4  
學生學習回饋之教學內容向度

題目	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)	平均
1. 課程教材內容難易適中能理解	42.55%	46.81%	10.64%	0.00%	0.00%	4.32
2. 課程進度安排合理適當	53.19%	42.55%	4.26%	0.00%	0.00%	4.49
3. 課程內容對學習主題有所助益	42.55%	51.06%	6.38%	0.00%	0.00%	4.36
4. 課程內容可培訓專業實務能力	53.19%	42.55%	4.26%	0.00%	0.00%	4.49
5. 課程內容及作業要求具挑戰性，學習過程中感到吃力	4.26%	31.91%	10.64%	29.79%	23.40%	2.64

## （2）課程方式向度

從表5可得知，此向度計有六個題項，平均得分介於4.23~4.51分（滿分5分），顯示學生對此課程之教學方式多數具有高度正面的回應，其中對於影音授課方式與校外參訪之得分最高，顯示學生對於不同授課媒介接受度高，且熱衷於體驗實務場域的經驗學習。另外，觀光活動情境模擬的課程方式是學生回饋的第二高分，顯示學生對於可以實際執行企劃文案構想，表達高度的熱衷與滿意此種學習方式。至於平均分數居低者為工作坊之課程方式，但平均分數仍有4.23分，顯示學生對於靜態寫作方式較動態展演方式接受度低。

表5

學生學習回饋之課程方式向度

題目	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)	平均
1. 授課教師講解清晰，容易明瞭	44.68%	48.94%	6.38%	0.00%	0.00%	4.38
2. 影音教學安排合理適當	53.19%	44.68%	2.13%	0.00%	0.00%	4.51
3. 校外參訪對學習主題有所助益	53.19%	44.68%	2.13%	0.00%	0.00%	4.51
4. 業師授課可培訓專業實務能力	46.81%	42.55%	10.64%	0.00%	0.00%	4.36
5. 工作坊對企劃撰寫有所幫助	42.55%	42.55%	10.64%	4.26%	0.00%	4.23
6. 觀光活動情境模擬可培養專業實務技巧	48.94%	44.68%	4.26%	2.13%	0.00%	4.40

### (3) 學生自我評估學習投入程度向度

從表6可得知，在授課教師課程安排之餘，學生自發自主投入此門課的學習程度，高達89.36%的學生對此課程的學習態度是投入與認真的，42.55%的學生從未缺課，且87.23%的學生在課餘時間平均每週花費3個小時以上，自我討論與準備文案撰寫、執行情境模擬等關於觀光活動的技能與知識。顯示以學生為主角、授課教師為輔助確實落實於本課程之中。

### (三) 學生學習心得

由於教案設計期望學生學習影音記錄技術，因此，在心得回饋方面，學生皆以影片呈現其整學期學習之心路歷程。在分享過程中，多數學生皆表示雖然一開始不喜歡以學生為主角的自動學習方式，但漸漸地從發掘問題、設定主題、校外參訪、業師授課，以及自己撰寫企劃文案與籌辦觀光活動中，學習到許多辦理觀光活動的技巧及與同儕相處溝通之道。此外，依本課程安排，初期進行校外參訪與觀光活動案例解析，

表6

學生學習回饋之學生自我評估學習投入程度向度

題目	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)	平均
1. 我對這門課的學習態度很認真、投入	42.55%	46.81%	10.64%	0.00%	0.00%	4.32
2. 這門課缺課情形：從未缺課(5) 缺席1~3堂(4) 缺席4~7堂(3) 缺席8~10堂(2) 缺席10堂以上(1)	42.55%	44.68%	12.77%	0.00%	0.00%	4.30
3. 課餘平均每週花費在這門課的時間：4小時以上(5) 3小時以上(4) 2小時(3) 1小時(2) 0小時(1)	38.30%	48.94%	12.77%	0.00%	0.00%	4.26

學生學習回饋計有校外觀光工廠參訪問卷、校外觀光工廠參訪學習單、觀光活動個案評析。在學習回饋中，發現多數學生皆肯定本課程之教學執行方式，且從滿滿的學習回饋意見中，可感受學生對學習的興趣與收穫。

#### 四、教師教學反思

本研究設定基礎係以培養學生觀光活動的文案撰寫與執行之技術與技能，課程設計以基礎背景知識、設定問題、解決問題三階段的知識傳授為主。雖然學生喜愛不同之教學場域、透過影音之案例分析等方法確實可提升學習成效，但執行過程中陸續發現學生在面對問題時，初始會選擇逃避面對，且在團隊分工與同儕溝通方面，部分學生有恐懼與困難之現象。因此，本研究於執行過程中，授課教師發現當初課程設計多有偏知識技能或執行活動細節技巧方面，爰此，在學期後期，教師於課後時間設立反思回饋時間，強化學生在人際關係之間的溝通協調能力，並

從學生學習歷程、文案撰寫、觀光活動舉辦過程中之優點多以鼓勵肯定，以建立其信心。是故，本研究給予授課教師相當多的教學思考，分述如下：

### （一）課程設計應貼近學生生活與活潑化，以不同場域或是多元教材進行

學生學習回饋高達95%以上同意以影音方式探討觀光活動個案的教學方式、校外參訪、觀光活動企劃文案工作坊，以及觀光活動情境模擬等課程方式的安排，可引起學生的學習興趣，且從學習成效向度問卷回饋與學生學習成果得知，此課程可培養學生對觀光活動課程的學習技能。是故，應貼近學生生活與活潑化，採不同場域或是多元教材進行，係課程設計應加以重視的方式。

### （二）課程進行應設計時段讓學生共同參與思考

由於學生個體能力與特質不同，在基礎背景知識階段，係以個人作業為主，未有明顯差異。但到了設定問題階段，進行分組作業後，因個別特質差異，故呈現少數領導者、多數沉默者的現象。在第二階段，授課教師發現此現象，因此，特意在觀光活動企劃文案工作坊中，設計小組共同學習，可以讓學生共同參與思考的作法，即雖以小組討論形式，但請每位學生在N次貼寫上意見與想法，且每位學生皆需彙整與提出作法，再進行適合文案的討論。因此，透過此課程，讓授課教師發現不要僅看學生最後成果的呈現（因為那可能是少數學生的作品），亦要重視過程中每位學生的參與與付出。當教師不再僅看重最終的成品，而是在乎產出的過程，學生亦會有所警惕，再透過適當工具的使用（如N次貼），雖需要運作時間，但對於多數學生的學習有相對的助益。

### （三）宜安排學生進行個案或實際操作演練，以檢驗學習效果

課堂中經常透過筆試或書面報告來檢視學生的學習成果，但隨著報告繳出或是考試過後，學生將逐漸淡忘。此外，學生盡心盡力完成的報告，若僅是紙上談兵，亦無法得知執行後的成效。因此，坐而言，不如

起而行，宜安排學生進行個案或實際操作演練，在此課程中，透過第三階段觀光活動情境模擬競賽，看到六組學生執行其努力構思的觀光活動企劃文案，並用心地執行完成，不僅受到參加活動學生、專家業者與學者的肯定與讚美，且有機會落實企劃文案，肯定自我的執行能力，將文字化為行動，在學生學習的路程是種激勵與挑戰，亦是肯定與鼓勵。

#### （四）提高學生的受挫力、強化溝通、面對問題、對抗壓力

由於學生非常在乎第三階段的觀光活動情境模擬競賽，希望在競賽中獲得良好成績，因此，在執行過程中，遭遇方法錯誤、觀念不同或是溝通不佳的狀況屢見不鮮，故有部分學生曾向教師哭訴、對自己能力產生懷疑、反應同儕溝通問題等狀況，因此，教師在課後設立反思回饋時間，有小組共同學習（各小組反思回饋時間每週每組一次），以及師生關懷時間（每週個別學生各一次），強化學生在人際關係間的溝通協調能力，並從學習歷程、文案撰寫、觀光活動舉辦過程中之優點多加以鼓勵肯定，以建立其信心。此外，由於36.17%的學生感到學習具有挑戰性與過程感到吃力的現象，經了解後，發現這些學生具有害羞與不擅表達的特質，並擔心自己會不會拖累小組的活動成果。故在第三個階段，建立好友學習模式，透過具活潑外向特質的學生帶領，或是執行能力較佳的學生協助，讓這些反應學習吃力的學生建立信心，並可透過同儕協助與共同學習。

#### （五）陪伴時間的給予及等待是需要的

執行過程中，建立學生的學習興趣與信心，時間係為重要關鍵因素，除了給予時間讓學生消化吸收之外，額外的陪伴時間亦相當重要，透過教師與個別學生的關懷時間，不僅可讓教師更了解學生的學習情形，亦可讓學生願意表達其想法，提升學習效果。

#### （六）班級共同學習、小組共同學習，以及好友學習，其效果不一，但在課程設計中皆需存在

課程設計之初，係希望透過班級共同學習可在短時間內呈現高效率

的學習方式，但隨著課程的進行，發現化整為零，將班級共同學習轉換為小組共同學習的效果較佳，雖學習時間會被拉長，但對於多數學生皆有學習的助益。然於第三階段，小組共同學習的模式不若好友學習模式適合，因此，為協助學習信心較低或是個性害羞特質的學生，因而建立好友學習模式。由本課程執行過程可得知，三種學習模式皆有其適當的執行時間點，並具不同的效果，在課程設計中皆需要存在。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

本研究於107學年度第一學期實施，以PBL為課程設計基礎理念，採翻轉教育為操作方針，期望採做中學方式以學生為主導者，從設定觀光活動文案主題、撰寫企劃文案、執行企劃文案，增強學生的自信心，並磨練其於執行過程中遭遇問題學習面對問題、解決問題與溝通執行能力等技能，以提供具有觀光活動企劃文案能力與執行力的優質學生為主要目標。計完成六份不同主題之觀光活動企劃文案、舉辦六場觀光活動，逾350人次參與學生所舉辦的活動。且在期末競賽時，邀請統一集團行銷部經理與本校教授活動設計課程教師共同進行評論，一致獲得佳評，並獲經理邀請為統一集團撰寫與辦理活動企劃。顯示本課程設計確實可激勵學生學習觀光活動企劃文案撰寫的能力與舉辦活動的技術。綜合全學期之教學歷程，本研究歸納結論如下：

#### （一）PBL理念及翻轉教學提升了學生之專注力及學習成效

藉由讓學生自主發掘地方觀光休閒產業發展之課題，著實讓學生大幅提升其思考能力，不再單方面地接受教師或媒體之訊息，能透過實地勘查及次級資料之整合，提出自己的看法，再藉由分組討論、合作學習之方式，引發學生主動探索知識的動機，以及解決問題的能力，進而提

升學習效率，強化學生的學習動力。

此外，本課程之授課場域，除傳統教室課堂學習之外，並將課程延伸至校外觀光工廠，帶領學生參訪觀光工廠實際運作模式，透過專業導覽解說，讓學生更加了解產業文化。為落實翻轉教育中以學生為主體的作法，讓學生自主選擇授課空間，使其了解不同空間有不同屬性與其適合運行的方式。此外，校園空間需經由相關公文申請與行政程序，爰此，學生透過自主決定場域過程中，學習公文行政程序與面對不同單位的溝通方式。由六場活動舉辦之成果可知，跨場域不同空間，以及自主學習方式，確實可讓學生產生學習興趣，並激發出化被動為主動的學習態度。

## （二）完善課程設計讓學生逐步建立實務能力與解決問題的自信

透過完整的課程設計，讓學生主動學習相關知能，且在最後階段的企劃文案撰寫工作坊與觀光活動情境模擬競賽運作中，以學生為主導者，讓學生自行設定議題、相互討論，並與業師對話、激盪文案火花。這是傳統由上而下單一授課方式無法產生的畫面，在本研究執行過程中，六組學生從設定觀光活動議題、建立觀光活動目標、企劃文案撰寫、場地空間選擇與申請、宣傳活動、活動實際舉辦過程、執行後的影音剪輯、回饋意見等過程，期間產生的意見分歧經討論與溝通，並經產官學界專家學者的指導，最終產出：「有偶也有你」、「豐收祭典迎觀光 阿美相揪一起來」、「竹與紙夏日祭」、「鉅光燈下 ✖ 아름다운 당신美麗的你」、「觀光魚您相遇2019燈您到來」、「來找什麼魚」等六件觀光活動設計文案，並落實執行舉辦六場觀光活動模擬情境成果。

透過實踐教學後，學生從做中學，自我選定觀光主題，進行觀光活動的企劃文案撰寫，與在校園內將書面文案執行為實際觀光活動，學習成效極佳，且發表成果表現優異，獲得統一集團行銷部與臺南市灣裡黃金商圈發展協會之肯定。藉此，學生得以從完成的作品中更加強化自身的學習自信心，並在執行過程中因遭遇到問題、面對問題、解決問題而

增強溝通執行相關的技能。再者，於學習過程中接觸實質社會環境，並得以運用其所獲得之知識與技能，讓學生體現其學習成果，不僅可達成做中學的教學方式，更大大提升學生的學習意願與成就感。

### （三）PBL理念有助於建置實務類型之課程策略

由教學評量、學生回饋與業界專家對學生學習成果皆提出高度評價，顯示本類實務課程相當適合導入PBL之學習方式以進行課程策略之建構，更適合在「打造實用技職，強化學用合一」為目標的技職高等教育教學中執行。

## 二、建議

本研究執行過程中，授課教師發現當初課程設計多偏向以知識技能或執行活動細節技巧方面，然學生在面對問題時，初始會選擇逃避面對，且在團隊分工與同儕溝通方面，部分學生表現出恐懼與困難，爰此，在學期中、後期階段，設立反思回饋時間，強化學生在人際關係之間的溝通協調能力，並多以鼓勵肯定，以建立其信心。

是故，本研究給予授課教師相當多的教學思考與課程實施建議，如：（一）課程設計應貼近生活經驗，以不同場域與多元教材進行；（二）安排學生進行個案或實際操作演練，以檢驗其學習效果；（三）課程設計中宜加入提高學生的受挫力、強化溝通、面對問題、對抗壓力等能力；（四）執行過程中，建立學生學習興趣與信心，時間係為重要關鍵因素，除了給予時間讓其消化吸收之外，課後輔導與陪伴時間甚為重要，可以讓個別學生學習效果更佳。

另外，對於未來教學實踐研究，則有下列兩點建議：

（一）此次教學計畫讓學生自行設定議題、撰寫企劃文案，主導活動執行於校園之中，引發學生學習興趣，其學習成效極佳，且成果表現優異，讓研究者得一感想：學生並非沒有能力，而是缺乏舞臺；學生並非沒有學習能力，而是需要啟動；若有機會，學生將會發光發熱。因

此，在課程設計方面，亟需跳脫傳統上對下的教條式教學方式。是故，建議未來可採不同的課程設計模式，如學思達教學法、系統體驗教學模式或其他課程設計方式，尋找更適合本課程的教學模式。

（二）在學生學習評量方面，可依課程設計模式進行不同評量方法的建構，以獲知學生學習成效，並可反映課程設計的適切性。本研究由學生執行成果、教學評量、學生學習回饋等方式，可獲知學生學習成果與感受，但係為全學期之綜效評量。是故，建議未來於學習評量方面，若採用本研究三階段式課程設計，宜在各階段進行學習評量的檢測，或是不同課程設計模式中，宜注意學習評量的進行時間點與評估方式。

### 誌謝

感謝匿名審查委員提供之寶貴意見，使本研究在結構與內涵上更加嚴謹與完善，惟文中如有任何疏漏之處，由作者自行負責。本研究為107年度教育部教學實踐研究計畫（PHE107021）之部分研究成果，特此感謝。

## 參考文獻

- 林韋萱、李佩芬（2014，9月）。翻轉教育實戰指南。天下雜誌，26，52-62。  
 [Lin, W.-H., & Lee, P.-F. (2014, September). Flip education practical guide. *CommonWealth Magazine*, 26, 52-62.]
- 林惠敏（2010）。問題解決導向（PBL）在大學通識課程操作之檢視—以《家庭與人際關係：經典劇本導讀》為例（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
- [Lin, H.-M. (2010). *A study of PBL practice in general education in universities-A case study of "Family and human relations: Guided reading of classic plays"* (Unpublished master's thesis). National Sun Yat-sen University, Kaohsiung, Taiwan.]
- 陳麗萍、曾潔（2009）。建構主義理論對大學英語教學的啟示。攀枝花學院學報，26（2），111-114。
- [Chen, L.-P., & Tseng, J. (2009). Enlightenment from the constructivism for college English teaching. *Journal of Panzhuhua University*, 26(2), 111-114.]
- 黃國勳、劉祥通（2006）。一個情境認知取向教學活動的發展與實踐—以「因數大老二」為例。科學教育學刊，14（1），1-27。
- [Huang, K.-H., & Liu, S.-T. (2006). The development and practice of situated cognition teaching activities in the factors unit: Using poker games as an example. *Chinese Journal of Science Education*, 14(1), 1-27.]
- 廖敦如（2007）。應用問題導向學習策略於建立大專學生公民美學觀之藝術行動課程研究。國際藝術教育學刊，5（2），58-96。
- [Liao, T.-J. (2007). A research of art action curriculum which applied problem-based learning strategy for building civil aesthetic of universities' students. *The International Journal of Arts Education*, 5(2), 58-96.]
- 關秉寅（2006）。問題導向與行動導向的通識教育（96-99年度通識教育中綱計畫：95年度子計畫）。臺北市：教育部。
- [Kuan, P.-Y. (2006). *Problem-based learning and action learning in general education* (2006 Subproject of Master Plan of General Education in 2007-2010). Taipei, Taiwan: Ministry of Education.]

- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (1989). Situated cognitive and the culture of learning. *Educational Researcher*, 18(1), 32-42.
- Hooper, S. (1992). Cooperative learning and computer-based instruction. *Educational Technology Research and Development*, 40(3), 21-38.
- Larochelle, M., Bednarz, N., & Garrison J. (1998). *Constructivism and education*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Lauzon, A. C. (1992). Integrating computer based instruction with computer conferencing: An evaluation of a model for designing online education. *The American Journal of Distance Education*, 6(2), 32-46.
- Phillips, C. R., & Trainor, J. E. (2014). Millennial students and the flipped classroom. *Journal of Business and Educational Leadership*, 5(1), 102-112.
- Steffe, L. P., & Gale J. (1995). *Constructivism in education*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and situated action: The problem of human-machine communication*. New York, NY: Cambridge University Press.

## 附錄一：學習成效問卷調查表

為能了解本課程安排的內容對您學習上的幫助情形，特設計本問卷，希望您提供寶貴的意見以茲作為我們持續推動課程安排的改進參考，並感謝您的熱心參與。 2019.02.					
填答說明： 請評估您目前的感受是否與句中所描述一致。請由5至1給分，分數愈高表示句中所描述的情形與目前您的感受符合。請在適當的空格中勾選。	非常同意 ⑤	同意 ④	普通 ③	不同意 ②	非常不同意 ①
1. 課程教材內容難易適中能理解	<input type="checkbox"/>				
2. 課程進度安排合理適當	<input type="checkbox"/>				
3. 課程內容對學習主題有所助益	<input type="checkbox"/>				
4. 課程內容可培訓專業實務能力	<input type="checkbox"/>				
5. 課程內容及作業要求具挑戰性，學習過程中感到吃力	<input type="checkbox"/>				
6. 授課教師講解清晰，容易明瞭	<input type="checkbox"/>				
7. 影音教學安排合理適當	<input type="checkbox"/>				
8. 校外參訪對學習主題有所助益	<input type="checkbox"/>				
9. 業師授課可培訓專業實務能力	<input type="checkbox"/>				
10. 工作坊對企劃撰寫有所幫助	<input type="checkbox"/>				
11. 觀光活動情境模擬可培養專業實務技巧	<input type="checkbox"/>				
12. 這門課的學習與收穫程度：非常多（5）很多（4）普通（3）不多（2）完全沒有學到東西（1）	<input type="checkbox"/>				
13. 這門課讓我掌握觀光活動企劃文案撰寫的技巧	<input type="checkbox"/>				
14. 這門課培養我舉辦觀光活動的能力	<input type="checkbox"/>				
15. 這門課訓練我的團隊合作能力	<input type="checkbox"/>				
16. 這門課讓我對觀光活動產生興趣，將來可能成為我的工作選項	<input type="checkbox"/>				
17. 我對這門課的學習態度很認真、投入	<input type="checkbox"/>				
18. 這門課缺課情形：從未缺課（5）缺席1~3堂（4）缺席4~7堂（3）缺席8~10堂（2）缺席10堂以上（1）	<input type="checkbox"/>				
19. 課後平均每週花費在這門課的時間：4小時以上（5）3小時以上（4）2小時（3）1小時（2）0小時（1）	<input type="checkbox"/>				





## 2. 「豐收祭典迎觀光 阿美相揪一起來」觀光活動

「豐收祭典迎觀光 阿美相揪一起來」觀光活動係以結合原住民文化觀光與臺東熱氣球節慶活動的觀光活動。本組學生全心全意地投入本課程，自行於課餘空堂時間（如附圖7，該組學生每天早上第一節自行集合），努力撰寫觀光活動企劃文案，並透過自行製作阿美族服裝、道具、搜尋原住民文化知識與練習舞蹈等過程（如附圖8），更加了解原住民的文化與歷史。此外，該組企圖心強大，辦理大型觀光活動，使用本校大型場地，故體驗了行政簽呈與公文申請過程，讓學生明白公文撰寫格式，以及行政組織流程（如附圖9）。再者，該組透過時下青少年流行的方式，進行活動行銷宣傳，如錄製宣傳影片或資訊置於YouTube頻道、IG、Line與臉書等（如附圖10~13），確實吸引本校他系師生共同參與該組所舉辦的活動。同時，亦訓練學生對新型式活動宣傳方式的了解與掌握，讓修課師生理解新世代網路工具的重要性，並運用到觀光活動辦理之中。本組活動辦理十分成功，活動照片如附圖7~14所示。



### 3. 「竹與紙夏日祭」觀光活動

本組顯現出日本夏季節慶氛圍的「竹與紙夏日祭」觀光活動（如附圖15），主辦學生希望藉由此次活動一方面能讓群眾們了解本系學生國際化程度，亦能讓參加活動群眾了解日本與臺灣文化的差異性（如附圖16）。學生進行日本文化慶典的導覽解說，並於現場模擬製作日本當地特色美食（如附圖17），讓學生在活動中體驗日本文化。另外，設計日本浴衣體驗（如附圖18）、撈水球（取代活體金魚）、夏日祭常用日本語、祈福卡、動手摺紙鶴（如附圖19）等闖關遊戲活動，讓參與活動者可藉由食、衣、育、樂等向度了解日本文化。活動結束後亦透過網路問卷調查（如附圖20），分析此次活動辦理的優點與缺點，以作為後續辦理活動之基礎。

 <p>日本觀光文化夏日祭</p> <p>邀您一起來體驗 「紙與竹」盛典</p> <p>主辦：嘉南護理大學-觀光學系管理系二年甲班-第3組          協辦者：03林美佑 06林善如 12劉右珉 13林芳如 15劉冠宇          22陳廷儀 23林月凌 33洪琪祐 58廖采潔 62張韻謙</p>	
<p>附圖15 企劃文案封面</p>	<p>附圖16 日本文化導覽解說</p>
	
<p>附圖17 日本美食製作與體驗</p>	<p>附圖18 浴衣體驗活動辦理場景</p>



附圖19 動手摺紙辦理場景



附圖20 活動辦理後的檢討分析

#### 4. 「鉅光燈下 ✕ 아름다운 당신美麗的你」觀光活動

以觀光工廠為主題，結合青少年族群哈韓風潮的「鉅光燈下 ✕ 아름다운 당신美麗的你」觀光活動，勇敢踏出校園，到校外觀光工廠洽談舉辦觀光活動事宜（如附圖21），不但洽談成功，本組學生並為觀光工廠搭配時下流行韓風，為該觀光工廠量身訂製活動企劃文案，並漂亮地舉辦成功的觀光活動。由此得知，校外教學實地體驗觀光產業，可開啟學生的眼界，並可啟動學習興趣。

本組學生為讓活動契合韓國風潮，不論在宣傳海報（如附圖22～23）、YouTube宣傳影片與活動過程剪輯影片（如附圖24）、活動開場表演與導覽解說過程之中，皆以韓語來表達，無形之中，促進本組學生韓語的學習，是此次活動的附加價值，亦讓授課教師深深體認：學習若是學生感到興趣的主題，學生將會自發性地學習，且其效果極佳。是故，若可找到啟動學生學習的動機，那將是事半功倍的學習方式。另外，本組學生善用網路媒體進行活動行銷與傳播，除透過YouTube、臉書、Line等方式進行宣傳，在活動過程中，亦透過直播方式（如附圖25），吸引更多現場以外的目光與注意。本組設計各種活動與導覽解說巧妙地結合美妝產品，成功地行銷觀光工廠，並獲得該觀光工廠主管的肯定，不僅讓學習成果被看見與肯定，亦讓主辦學生更加地建立信心，

享受學習的過程與成就（如附圖26）。為讓參與活動學生對觀光工廠與活動的肯定，活動結束後，本組學生重視事後行銷活動，如附圖27~28所示，除在網路媒體上記錄活動過程，並為每位參與活動者留下美妝後的影像、特製明信片等，並設計以明信片再次參訪觀光工廠有特殊優惠，以創造顧客回流率。



附圖21 觀光工廠校外參訪



附圖22 活動前的行銷宣傳



附圖23 活動海報宣傳



附圖24 活動網路宣傳影片與活動剪輯影片



附圖25 活動過程剪影



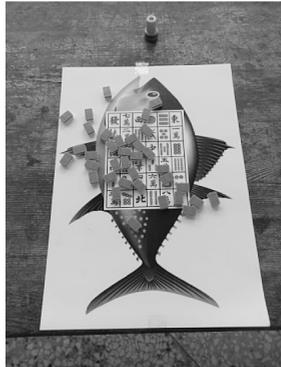
附圖26 活動過程剪影



### 5. 「觀光魚您相遇2019燈您到來」觀光活動

本組學生以大學生的觀點，想像2019年臺灣燈會活動的內容與執行觀光活動企劃文案，因此，設計及製作與屏東印象呼應的鮭魚主燈（如附圖29）。活動舉辦前亦透過網路媒體進行宣傳（如附圖30~31）與傳統海報文宣（如附圖32）。並發揮巧思設計以臺灣古早味的童玩與屏東燈會節活動，吸引大學生參與關卡活動，如黑鮭魚麻將、猜燈謎、吊酒瓶、屏東文物特產配對等（如附圖33~34）。再者，為鼓勵大家動手體驗並為活動留下紀念品，進行個人彩繪燈籠的活動（如附圖35），不僅讓參與者體驗童趣，並更加了解燈會的意義與屏東的文物，讓大家看到不一樣的燈會活動。



	
<p>附圖31 活動網路宣傳</p>	<p>附圖32 活動海報宣傳</p>
	
<p>附圖33 活動關卡</p>	<p>附圖34 活動關卡</p>
	
<p>附圖35 活動過程剪影</p>	<p>附圖36 活動合影</p>

### 6. 「來找什麼魚」觀光活動

本組係以推廣農漁業為主所舉辦的「來找什麼魚」觀光活動，過程中設計闖關活動，讓參加活動者，在趣味之中了解虱目魚（什麼魚）在臺南的文化歷史與營養價值。透過平面海報與網路媒體宣傳（如附圖37~38），設計虱目魚拳—學習虱目魚的天敵及應對方式、天才小釣手—學習辨認虱目魚之外貌及種類、營養對對碰—學習虱目魚之營養成分及功效，以及美食九宮格—學習虱目魚的各種部位及料理方式，讓參與活動的學生相當投入學習，對虱目魚有更深入的了解（如附圖39~40）。



附圖37 活動海報宣傳



附圖38 網路媒體宣傳



附圖39 活動過程剪影



附圖40 活動過程剪影

## **Design and Implementation of Problem-Based Learning in a Course on Tourism Activities**

Yu-Ting Hung\*

### **Abstract**

Local governments have been endeavoring to host tourism activities for promoting. Accordingly, tourism education should emphasize students' understanding of tourism industries and their skills in hosting tourism activities. To help cultivate students' ability to define problems in tourism industries and formulate solutions accordingly, this study incorporated problem-based learning (PBL) in a course on tourism activity design and management; the course was aimed at second-year university students, jointly taught by professional and academic instructors, and conducted in the first semester of the 2018 academic year. The purpose of the course was to enhance students' knowledge and skills in hosting tourism activities. Audiovisual teaching materials, off-campus experiential tourism activities, project workshops, and tourism activity scenario simulation competitions were employed in the course. In addition to conventional classroom learning, students also participated in off-campus tourism factory visits; students were guided in observing the actual operations of the factory, thereby experiencing industrial culture first-hand. The quantitative research instruments were questionnaires on the tourism factory visit, the instructors' teaching, and students' learning outcomes. The qualitative instruments were a learning checklist on off-campus tourism factory visits and an evaluation of a tourism

---

\* Yu-Ting Hung: Associate Professor, Department of Tourism and Management, Chia Nan University of Pharmacy and Science

E-mail: ythung@mail.cnu.edu.tw

Manuscript received: 2020.04.13; Accept: 2020.08.25

activity case study. The results of the 6 tourism activity scenario simulations were incorporated in the discussion concerning how the tourism activity course integrated with PBL affected instructor teaching and student learning; furthermore, suggestions were proposed for the future implementation of the course. According to the results of this study, the use of different teaching spaces, competition rewards, and autonomous learning improved students' learning interests and positive learning attitudes. According to students' learning outcomes and feedback, PBL course design is suitable for courses related to tourism activity design; PBL raises students' interests in learning to plan projects and encourages them to voluntarily engage in practice of the activities, thereby enhancing learning motivations and improving learning outcomes.

Keywords: problem-based learning (PBL), flipped education, tourism activity scenario simulation, tourism activity design and management