

110學年度教育部教學實踐  
研究成果發表會

# 引領精熟學習和設計思考策略融入旅館業銷售實務 的翻轉教室模型之進階行動研究

報告者：

明新科技大學

旅館管理與廚藝創意系

梁慧中 助理教授

# 大綱

*Outline*

---

1

教學現場與教學問題

2

問題解決策略

3

研究方法與實驗設計

4

研究結果探討

5

展望：教學 & 研究

01

# 教學現場與教學問題

2020年開春全球就遭遇了新冠疫情，旅館業遭到了空前的銷售下滑影響。聯合國世界觀光組織預估全球觀光整體將減少11億國際遊客，觀光收入損失12,000億美元。各國的旅館都在找解決銷售問題的方法。旅館管理教育就是訓練大學生能具備創新求變與快速的行動力，本課程的設計也是基於這個目的。各國旅館業務狀況可以藉由課程設計，加速報導海外疫情影響業績來結合教學目標一體成形。並運用精熟學習和設計思考教學在翻轉教室（邀請海外與國內旅館業務部行政主管為線上共同授課業師，並於期末親臨指導銷售設計比賽成果），來提升個別學生學習差異的自信心。本研究以行動研究法來探討精進改良後的混成式翻轉教室對於學生的學習動機、興趣與成就感的影响。本計畫將採取量化與質性混合式的行動研究設計，來進行十八周、一整年於兩個班級的行動研究。研究者將採用旅館銷售業務的專業知識評量表問卷，和學生學習成就評量表問卷進行量化資料前後測的分析。在期中考前會進行和學生與專家教學後的質性深度訪談、專家建議、線上精熟測驗、課堂學習單、教師省思紀錄，課堂觀察紀錄等等質化資料進行分析。然後、結合量化與質化分析結果提出主要研究建議和結論。

02

問題解決策略

# 設計符合學習者期待的旅館銷售實務的改良式翻轉教室平台課程元件以及教學架構

## 旅館銷售實務 (尤其在疫情期間)

疫情期間銷售  
實務個案

業師線上互動性

精熟小單元  
進度

旅館現場銷售  
實務模擬

業師與師  
生互動

分組同儕互動  
(2次遠距的學習態  
度探討)

03

# 研究方法與實驗設計

**110學年前後共開立了2期（計有80名學員，80名學員接受問卷調查），分析結果如下：**

## • 數據分析

產出變數	先備知識1	先備知識2	先備知識3	學習成感1	學習成感2	學習成就感3	學習成就感4	學習成就感5	學習成效1
平均數	3.245	3.433	2.698*	2.566*	5.4528**	5.245*	5.301**	4.207	6.037*
產出變數	學習成效2	學習成效3	學習成效4						
平均數	5.320	4.867	5.132						

▲ 表1 110-1學期 學生前測之敘述性統計資料 (共54名學生)

t值

\*  $p < .05$

\*\*  $p < .01$  )

產出變數	改良翻轉教室 實用性1	改良翻轉教室 實用性2	學習成效1	學習成效2	學習成效3	學習滿意度1	學習滿意度2	學習滿意度3	學習滿意度4
平均數	4.51*	4.5*	4.07**	4.52	4.44**	4.433**	3.874*	4.003	4.12
產出變數	學習滿意度5	學習滿意度6	學習滿意度7	學習主動性1	學習主動性2	學習主動性3	專業自信心1	專業自信心2	專業自信心3
平均數	4.37	4.678	4.121	4.23	4.456*	4.577*	4.423	4.71	4.8

▲ 表2 110-1學期 學生後測之敘述性統計資料 (共54名學生)

t值

\* $p < .05$

\* \*  $p < .01$  )

產出變數	改良翻轉教室 實用性1	改良翻轉教室 實用性2	學習成效1	學習成效2	學習成效3	學習滿意度1	學習滿意度2	學習滿意度3	學習滿意度4
平均數	4.61	4.71	4.23*	4.55**	4.34*	4.237	3.91	4.22	4.53**
產出變數	學習滿意度5	學習滿意度6	學習滿意度7	學習主動性1	學習主動性2	學習主動性3	專業自信心1	專業自信心2	專業自信心3
平均數	4.777*	4.2	4.04	4.877*	4.742	4.21*	4.233*	3.847	4.211*

▲ 表3 110-2學期 學生後測之敘述性統計資料 (共26名學生)

t值

\*  $p < .05$

\* \*  $p < .01$  )

前後共開立了2期（計有80名學員，80名學員接受問卷調查），  
分析結果如下：

## • 數據分析

→ 根據滿意度問題發現，77%以上的同學對於課程的設計與安排是滿意的，但在下學期五月又開始遠距教學時期對期末比賽發表的效果比上學期滿意度還高(進修部學生滿意度高於日間部)。

04

Chapter  
研究結果探討

# • 發現及探討

主題單元學習印象深刻事蹟		課程設計建議事項 (學生反饋)
旅館業務部門的工作內容	必須很認真的做筆記，業務部主管講話好快	上課方式與平常不太一樣，可以使同學們多加思考和討論，不會被限制住，有許多很好的想法在課堂發表，讓大家一起省思，有業師的指導讓這堂課變得更專業，知道業界的經營模式，對銷售課有更深的認知。
客房銷售實作	原來有疫情和沒有疫情期間的銷售成本控制概念性，相差甚鉅	我覺得這學期老師的講課方式很好，灌輸了銷售觀念，以往只負責行銷，卻沒有實際去賣出，導致只是紙上談兵。
餐飲銷售實作	當初在實習的時候都沒有注意到以業務銷售的出發點來經營與客人的關係	這學期上下來，設計產品、想促銷方案等活動，讓我覺得自己像一個業務人員，要在短時間完成，覺得滿有趣的!!! 我覺得課程有多加一些互動式的教學非常有趣，比起純上課，我認為多一點思考的課程其實還不錯!以我們的角度去思考也是用消費者的角度去想，或許能獲得一些大家不同的意見!

# • 發現及探討

主題單元學習印象深刻事蹟		課程設計建議事項 (學生反饋)
以同理心來做銷售的設計思考	設計思考也可以變出成品來	覺得這一次的課程，讓我們學習到了許多的思考方式，而且也學習到了許多思考方案，設計方案真的很困難，因此我覺得是很好的訓練
期末銷售比賽	這一堂課要動腦	剛開始不會覺得這堂課需要那麼多創新的想法，雖然這部份很難，但是我覺得還蠻特別和有趣的，可以在課程中學到很多，算值得拉><
旅館實作參訪	學習當一個一天的業務	還蠻喜歡老師帶我們去飯店當業務，使我們能夠平常老師，所講解的內容融會貫通，也能更加瞭解飯店業務部的工作內容，使我們在學校內就能知道飯店各部們的工作業務，在未來，若要往飯店方面就業，在選擇上也能快速找到自己較為有興趣的部門。希望之後課程也能夠去更多的飯店做參訪，了解不同飯店的業務內容，增廣見聞。

# 教師研究省思：

研究結果發現，遠距的新常態教學會更需要積極性的翻轉教室改善授課吸引度，為了提升學生學習動機，未來課程內容仍持續加入多元化學習活動，活化課程以增進線上學習動機與學習效率，確保教與學的品質。

依據本校 110 學年度「學生線上教學評量」結果顯示，上、下學期整體課程滿意度在滿分為 5 分之前提下，110 學年上學期課程整體滿意度為 **4.23**；下學期課程整體滿意度為      (五月又開始三級警戒遠距教學)，然而夜間部學生居然很喜歡也能接受改良式的翻轉教室，同時也有學生特別提出文字回饋「從來沒有老師能夠這樣實體模擬銷售的現況，太喜歡這種多元的上課方式了」。

05

展望：教學 & 研究

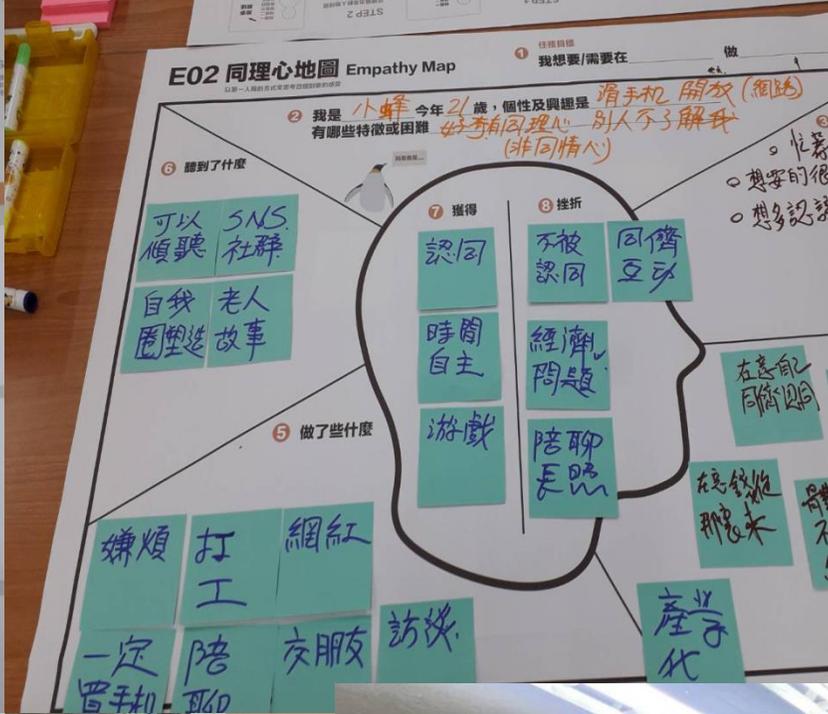
## 一、未來教學實踐研究方向之建議

(一) 本研究未來可就更常態式的遠距教學提出積極型的混成翻轉教室形式對於不同類型課程與學生修正每一學期的上課內容。

(二) 台灣大學教育必須學習擁抱疫情遠距教學的新常態，為增強上線掛網的消極學習，模擬式線上線下互動將提高學生學習的興趣。



05  
appt





旅業因應  
VID-19  
之策略

疫情下台北市中山區五  
飯店的防疫政策之探討  
以晶華酒店與圓山飯店  
為例



roo-wpdj-mqc

仕安

汶茹

仕安

汶茹

弘達

Eric

你

還有另外 5 位參與者

roo-wpdj-mqc

maggie

聆瑋

梁慧中

Mo

你

還有另外 5 位參與者

明樺正在分享螢幕畫面

明樺

仕安

明樺

仕安

m