

國立東華大學教學卓越中心
112-1 三創教學課程成果報告書

計畫主持人:陳筱華
單位:企管系

目錄

壹、112-1 期末成果報告確認-----	2
貳、執行成果總報告-----	3
參、附件-----	9

**國立東華大學-三創教學課程
112-1 執行成果報告書確認表**

課程/學程名稱：消費者行為(Consumer Behavior)		
授課教師：陳筱華		
服務單位：企管系/副教授		
班級人數:11		
勾選	繳交項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)； Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、期末成發展等
<input checked="" type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-20 張即可 (請將檔案另外上傳並控制在 20 MB 以內以便日後回報教育部)

- (一) 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- (二) 本年度所有受補助課程/學程之成果報告，將上述資料匯集成冊(封面、目錄、內容、附件)，做為本期成果報告書
- (三) 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫
(#6591；imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

三創課程-執行成果總報告

單一課程/跨領域課程

<p>一、課程內容特色</p> <p>(一)分析市場趨勢與本課程專業能力之關聯性 本課程以消費者行為模式為架構，以動物醫院之消費者（即寵物飼主）為對象，討論飼主所在之刺激情境、內在歷程（包括之知覺、認知及記憶、學習、情緒、動機、及意向），進而探索此二者與其行為之關係與回饋；由對消費者行為之瞭解，有助於思考如何有效影響飼主對產品、設施及服務之使用。 徵得花蓮之動物醫院旗艦店「高橋動物醫院」合作意願，該醫院殷宏源院長並慨允擔任業師，將使學生應用消費者行為之專業能力，探討寵物市場趨勢。</p> <p>(二)培育學生關鍵能力 團隊合作、問題解決、創新</p>
<p>二、特殊創意/活動規劃</p> <p>本課程為 EMI 英文授課，修課學生絕大部分為外籍生</p> <ol style="list-style-type: none">1. 挑戰<ul style="list-style-type: none">● 外籍生不熟悉台灣民眾之寵物觀、及本地寵物市場，初期須由教師引導● 外籍生以英文設計問卷，無法進行本地民眾調查2. 機會<ul style="list-style-type: none">● 藉此機會帶領外籍生深入連本地生都罕至之場域，必能為其在台灣的求學歷程留下深刻印象；彼此亦能得知不同國家的寵物觀及寵物市場，擴大國際視野● 教師在同學期亦開設之「消費者行為」中文課程，預計促成修課之外籍生與本地生合作，設計題項並完成中文翻譯修辭● 於修讀課程之餘，同時進行文化交流；本地生因此同樣能得知不同國家的寵物觀及寵物市場，擴大國際視野
<p>三、教學策略/教學方法</p> <p>(一) 內容 除行銷觀念理論之講授，將與花蓮動物醫院旗艦店「高橋動物醫院」合作，邀請該醫院殷宏源院長擔任業師，組成任務小組，以 15 週時間進行探索、發想、執行、檢討等活動。 該動物醫院規模，包括人力（獸醫師、醫療助理、行政人員）、空間、服務項目、服務時間，均居花蓮之冠，組織結構完整，可提供眾多素材予教學學習之用；且實際經營管理者慨允親自與師生互動，必能學用銜接。 師生前往實地勘查及參訪，皆會投保符合東華規定之保險，保障師生權益。</p> <p>(二) 進度及執行方式 Week 1 課程及教學活動之介紹 Week 2 消費者行為緒論，介紹基礎理論</p>

- Week 3 動物醫院院長到課演講，介紹產業特性、寵物市場概況、產業生態鏈、競爭對手；教師則引導學生建立顧客滿意度之觀念、衡量及分析方法
- Week 4 由學生分組，設計問卷，並與人醫之病患滿意度比較；將與同學期開設之消費者行為中文課程之本地修課學生合作，設計題項並完成中文翻譯修辭，據以設計訪綱
- Week 5 國慶日停課
- Week 6 本地生進行顧客訪談
- Week 7 -實地參訪，瞭解動物醫院設施、動線，並運用影身(shadowing)法，以一對一方式，每一學生不露痕跡觀察所指定之顧客，進行碼表時間研究(Time and motion study)，紀錄該顧客所有步驟及每步驟花費之時間；與業師討論，找出可縮短或取消之步驟
-媒體報導
- Week 8 根據運用影身法及碼表時間研究，提出實務創新方案
- Week 9 期中考
- Week 10 閱讀經營成功之個案，並進行討論
- Week 11 顧客訪談問卷分析
- Week 12 上課
- Week 13 期中報告
- Week 14 上課
- Week 15 上課
- Week 16 -期末報告；業師回饋實務創新方案之執行成效
- Week 17 期末考
- Week 18 結案報告修整

四、課程/學程相關產業分析

現代人面臨疏離,不知何以自處,「寂寞商機」悄然產生,人們對寵物的喜愛和依賴提高,寵物相關產業應運而發,包括寵物醫療、保險、訓練、行為輔導、食品、營養、美容、服飾、配件、旅館、日托等。

上述多種寵物相關行業,以醫療、保險、訓練、行為輔導、食品、營養之專業度較高,其中又以醫療牽涉寵物之生存及生命品質,尤受重視,然正如常人就醫行為,既牽涉隱私、個資、醫院商業機密,極難進入場域研究,動物醫院通常也蒙上神秘面紗。

五、整體活動執行成果效益

【質化指標】

預計	實際
至高橋動物醫院實地參訪，學用合一	善用其特殊之營業性質，結合本課程專業，讓學生深入體驗、發掘問題、解決問題，以培養學生對在地企業的了解，學用合一

【量化指標】

預計	實際
企業參訪 1 次	至高橋動物醫院參訪 1 次，實地踏查顧客服務實況
舉辦企業講座 2 次	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦 2 場講座 ● 參與人次 26 人 學生得以聆聽企業經理人第一手資訊，並面對面提出議題，提升實務能力
舉辦成發會 1 場	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦成發會 1 場 ● 參與人數 13 人
學生參與課程/活動產出報告 13 份	<ul style="list-style-type: none"> ● 參訪心得報告 11 份 ● 創新提案 3 份

六、多元評量尺規

(一) 個人完成 35%	
秘密客報告	10%
業師演講	10%
企業演講	5%
教學參訪	10%
(二) 小組完成 35%	
競爭者分析	5%
創新提案	10%
創新提案結案報告	20%
(三) 考試 30%	
期中考	15%
期末考	15%

七、學生整體意見與回饋（整體活動滿意度、文字意見回饋等）

學生對教師之教學評量	期中學生回饋	教師後半學期之改善
(一)教學策略方面 (M=4.6286)		
最高	根據學生學習狀況調整課程	
最低	考慮學生先備知識	部份學生之大學畢業科系未接觸企管專業，教師加強基礎觀念之講述
(二)教材準備方面 (M=4.7619)		
最高	課程內容與安排符合我們的程度與需求	
最低	上課內容符合教學目標	調整更切合目標
(三)師生互動方面 (M=4.7857)		
最高-1	老師很願意幫助我們解決學習上的困難	
最高-2	老師重視我們的反應，能隨時修正教學方式	
最高-3	老師尊重不同性別、性傾向之學生	
最低	老師很鼓勵我們自由發問及表達意見	調整鼓勵方式
(四)評量方法方面 (M=4.9286)		
最高	教師清楚說明評量方式	
最低	作業或報告給予回饋	給予更清楚回饋
學生自我學習評量		
(一) 創意(M=4.4762)		
最高	我會尋找不同領域知識之間的關聯性	
最低	我會融合舊有的知識成為新的想法	引導學生融合
(二) 創新(M=4.5238)		
最高	我變得更有團隊溝通與合作能力	
最低	我變得更有發現問題與解決問題能力	引導學生觀察及思考力
(三) 創生(M=4.6190)		
最高	我能實踐課堂知識在實習/兼差中	
最低	我能應用課堂知識在專題報告/作品中	以實例示範

八、檢討與建議

(一) 本期活動的執行困難處及問題

本課程係以有基礎行銷知識之學生為對象，設計教學活動；然學生基礎知識差別甚大，致期中回饋時表示，老師「未能考慮學生先備知識」。

(二) 對教學過程有何改善或精進之處，調整課程或教學目標

感謝教學卓越中心於期中到課執行評量，協助教師依據評量結果，調整課程如「七、學生整體意見與回饋」

九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

暫無，準備中

十、活動精彩剪影（請檢附二至四張活動照片，並予以簡述）



20231031 高橋動物醫院座談

20231031 高橋動物醫院座談



20231031 高橋動物醫院參訪

泰國、印尼同學著傳統服飾發表成果報告

附件一
活動紀錄表

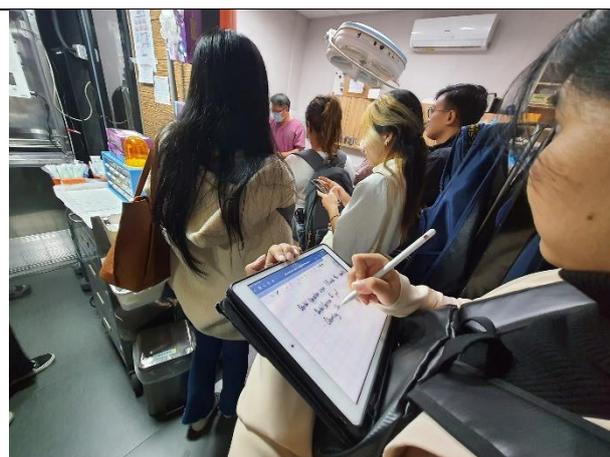
活動主題	高橋動物醫院實地參訪
活動時間	2023年10月31日 09至12時
活動地點	高橋動物醫院
主講人	高橋動物醫院 殷宏源院長
參與人數	13
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 院長導覽，實地參訪及座談 ● 講座重點與預期助益 介紹高橋動物醫院環境、產品類別、及服務流程
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 學生觀察動物醫院之現場作業及後台作業

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)

	
醫院入口	診間



住院部



手術室



般院長與師生座談



般院長與師生座談



座談圓滿結束

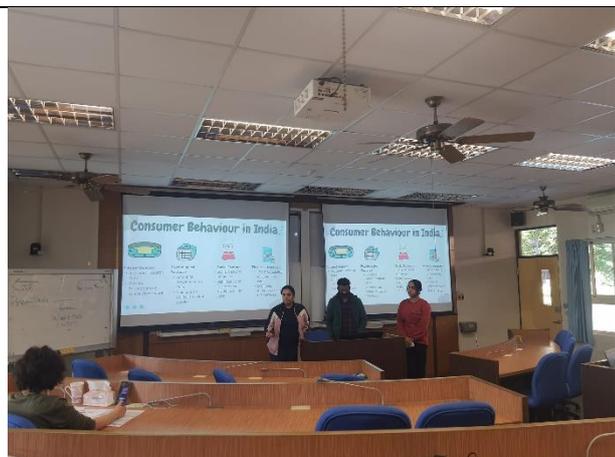


參訪圓滿結束

附件二 活動紀錄表

活動主題	成果發表會
活動時間	2024年01月02日 09至12時
活動地點	本校管理學院
主持人	陳筱華老師
參與人數	13
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 分組報告 <ul style="list-style-type: none"> ● 重點 台灣與各國動物醫院之比較
活動回饋與成效	整合理論、實務、與實地觀察

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



印度同學著傳統服飾發表成果報告



泰國、印尼同學著傳統服飾發表成果報告



尼泊爾、越南同學發表成果報告



越南、印尼同學發表成果報告