

國立東華大學教學卓越中心
「112-1 三創教學課程」期末報告書

計畫主持人:李介祿
單位:觀光暨休閒遊憩學系

目錄

壹、112-1 期末成果報告確認-----	3
貳、執行成果總報告-----	4
參、活動紀錄表-----	6
肆、期中教學意見回饋分析表-----	11

壹、112-1 執行成果報告書確認表

課程/學程名稱： 觀光遊憩顧客服務 (Customer Services in Tourism and Recreation) BM__70030 選修 碩士班 英文授課		
授課教師：李介祿		
服務單位：觀光暨休閒遊憩學系/助理教授		
班級人數： 選修學生共 15 人		
勾選	繳交項目	說明內容
<input type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input 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 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 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)

- 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- 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
- 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫
(#6591；imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

貳、三創課程-執行成果總報告

單一課程/跨領域課程

課程內容特色

公園、風景區、遊憩區等區域，作為戶外遊憩之重要場所，提供民眾遊憩體驗之外，同時也作為重要的觀光資源，在境內與入境旅遊中是為重要且核心的角色，遊客對當地的反饋、態度與行為將是永續發展的衡量指標並具有重要意義，然而，遊客對觀光資源的過度使用也可能造成負面影響並阻礙永續發展，同時遊憩區域的服務提供將扮演影響遊客態度與行為的重要因素，其中包含了文化價值、擁擠度、服務品質、遊客滿意度、管理策略等構面，這些因素將會是影響遊憩區實現永續發展的重點之一。

作為花東地區著重觀光發展之系所，探討觀光遊憩顧客服務之議題是必要的，疫情解封後，各地的遊憩區也面臨種種考驗，而這門課程的目標將帶領學生針對此議題進行廣泛、實際的思考與探究。

特殊創意/活動規劃

在本次的課程中，主要以文獻探討方式並輔以學說與理論進行教學，透過各地遊憩區的研究與議題頗析，讓學生理解遊憩區顧客服務的重要性與研究方式，此外，因本次課程為全英語授課，大部分皆為外國學生，包含越南、印尼、法國、吉爾吉斯及印度等地區，這也使此門課程能夠有機會讓各個不同國家的學生對自己母國的觀光遊憩顧客服務議題提出看法。

除了透過文獻進行教學之外更重要的是實作，在課堂中進行分組並且由各組訂定欲研究之主題，進行實際的問卷收集並撰寫研究計畫、方法與成果，對在地的觀光遊憩顧客服務有更深入的探討，為花蓮的觀光遊憩永續經營提出更多策略，並發掘目前的優勢與劣勢。

此外，為了讓學生能夠充分思考遊憩區管理議題，在進行實際研究與理論及文獻教學之外，也針對遊憩區管理理論進行分組「辯論」，讓學生了解觀光遊憩顧客服務之議題爭點，對整體理論有更獨立、全面性的認識與思考。

教學策略/教學方法

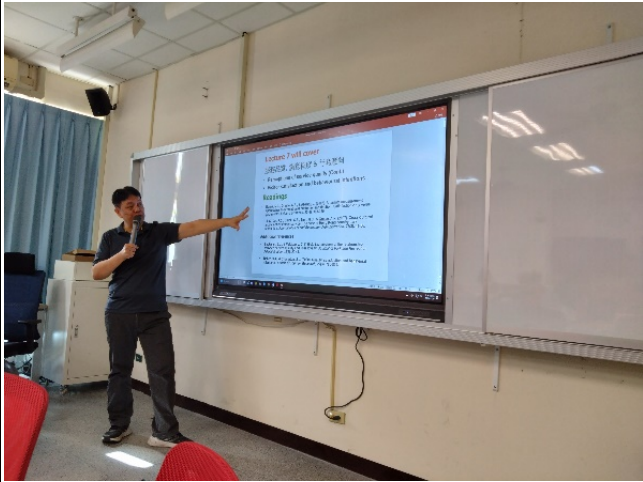
- 1、以戶外遊憩教科書 Robert Manning (2022). *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction* (4thed.). OR: Corvallis: Oregon State University Press. [[ebook available at ndhu library](#)，同學可以 [online download](#)]作為主要教學教材，進行理論講解。
- 2、以太魯閣國家公園相關遊憩研究進行戶外遊憩顧客服務之研究發方法教學。
- 3、以印尼雅加達、台灣台北、韓國首爾和中國寧波，四城市之都會公園遊憩研究，解釋健康與幸福感議題，並以遊客生活品質為說明之。
- 4、透過分組辯論形式探討遊憩區遊客直接管理與間接管理之優劣。
- 5、以分組進行期中、期末研究報告之方式，針對不同大型遊憩區進行觀光遊憩顧客服務的實務研究。

課程/學程相關產業分析

特別著重於戶外遊憩 (outdoor recreation)、自然觀光 (nature-based tourism)、永續觀光 (sustainable tourism) 生態旅遊(ecotourism) 以及跨跨文化觀光遊憩顧客服務(cross-cultural tourism and recreation)之範疇，並包括私部門產業如花蓮遠雄海洋公園。

本次觀光遊憩顧客服務課程計畫包含理論與實務兩大面向，在理論方面盡可能以過往針對當地之研究文獻進行解釋，並且因班級內大部分學生都來自國外，在課堂中以台灣乃至於花蓮的遊憩區作為主要理論解釋對象，讓外國留學生在學習理論同時也能對台灣觀光遊憩議題有更充分之認識，從最基本的期中期末報告出發，各組學生選定研究對象(遊憩區)並套用課堂理論進行問卷調查並運用統計工具完成數據分析，其中研究對象包含東大門夜市、壽豐鯉魚潭、遠雄海洋公園與太魯閣國家公園，這些研究成果在未來可使花蓮當地觀光遊憩顧客服務之相關調查更加完備，對於地方觀光永續發展有一定之幫助。

整體活動執行成果效益 活動精彩剪影 (請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



李介祿老師講解觀光遊憩文獻理論

各組同學進行期中研究計畫報告



課堂中針對遊憩區管理議題進行辯論

最後一次上課全班進行合照

參、活動紀錄表 1

活動主題	觀光遊憩顧客服務期中以及期末各組研究成果發表會
活動時間	__113__年__1__月__4__日 __9__時__10__分 至 __12__時__00__分
活動地點	管理學院 C236 教室
主講人	李介祿老師
參與人數	15 人
活動內容	<p>● 活動進行方式與內容</p> <p>於學期初進行研究小組分組，並且由各組選定研究主題，包含研究對象(遊憩區、群體)、使用理論及變因與統計工具，於期中時進行研究計畫(前三章含介紹、文獻回顧及研究方法)報告，並且於期中後於網路或現場分發問卷並執行數據分析，在期末時於班上進行研究成果分享。</p> <p>● 講座重點與預期助益</p> <p>本次課程各組研究遊憩區包含花蓮鯉魚潭、太魯閣國家公園、遠雄海洋公園與東大門夜市，研究遊憩區種類廣泛，主題與使用理論更包含心流體驗、遊客動機、滿意度、遊客認知與目的地意象等，除了讓各組互相觀摩與學習之外，更能夠透過實際的調查與研究，使花蓮當地各遊憩區有更充分且完備的遊憩調查，推動地方觀光遊憩產業永續經營。</p>
	
針對鯉魚潭國家風景區之遊憩研究進行分享	針對太魯閣國家公園遊憩研究進行分享

	
針對 花蓮遠雄海洋公園 遊憩研究進行分享	針對 花蓮市東大門夜市 遊憩研究進行分享

- 以上表格不敷使用時請自行增減

活動紀錄表 2

活動主題	觀光遊憩顧客服務課堂議題英文辯論活動
活動時間	__112__年__12__月__7__日 __9__時__10__分至 __10__時__30__分
活動地點	管理學院 C236 教室
主講人	李介祿老師
參與人數	15 人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 <p>於課程中後期進行分組辯論活動，針對遊憩區管理議題進行分組辯論，並且於課程前一週指派各組負責論證之命題，同時提供相關研究文獻讓各組進行參考與發想論點，各組命題分別為證明直接管理之優勢、評論直接管理之劣勢、證明間接管理之優勢、評論直接管理之劣勢。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 講座重點與預期助益 <p>遊憩區之直接管理與間接管理為多年來觀光遊憩學界持續探討之議題，除了透過教科書理解理論之外，本次活動期望學生能夠透過分組辯論之形式，在閱讀各方見解與文獻之後，對兩者管理策略之內涵有更深入的认识與思考，並進行充分的意見交流與討論，跳脫傳統教學模式，將教科書上介紹之內容加以理解並活用。</p>

活動回饋
與
成效

● 意見與回饋

同學透過課堂議題辯論，對遊客直接管理(例如，強制執法、收費)與間接管理(例如，解說、環境教育)有更深一層的認識。並透過來自不同國家之修課同學，了解遊客直接管理與間接管理在執行上之跨文化差異。

修課同學在課堂上，針對觀光遊憩重要議題進行英文辯論，有助於同學增進英文口語表達與聽力理解能力。

修課同學在課堂上，針對觀光遊憩重要議題進行英文辯論，有助於增進課堂趣味性，提升同學之學習興趣。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



課堂分組辯論遊客直接 vs.間接管理議題看法

同學對遊憩議題進行論點闡述

活動紀錄表 3

	
	
	
<p>李介祿老師於課程中，分享美國 Purdue University invited speaker Dr. Liping Cai 觀光遊憩生活品質議題的研究</p>	<p>Purdue University Dr. Liping Cai 花蓮參訪，由李介祿老師帶領，導覽解說太魯閣國家公園及七星潭風景區。Dr. Liping Cai 並於管理學院 made a presentation。</p>

活動紀錄表 4

	<div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px;">上午場-場次E</div> <p>112-1「三創教學課程」期末成果發表會 (分組討論) 113年1月5日 (五) 10:00-11:30 行政大樓301簡報室</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4a7ebb; color: white;"> <th>時間</th> <th>課程名稱</th> <th>計畫主持人</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10:00-10:10</td> <td>簽到</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10:10-10:20</td> <td>教育心理學</td> <td>張明麗 老師</td> </tr> <tr> <td>10:20-10:30</td> <td>會計資訊系統</td> <td>張益誠 老師</td> </tr> <tr> <td>10:30-10:40</td> <td>寫作教學法研究</td> <td>曾月紅 老師</td> </tr> <tr style="background-color: #fff9c4;"> <td>10:40-10:50</td> <td>觀光遊憩顧客服務</td> <td>李介操 老師</td> </tr> <tr> <td>10:50-11:00</td> <td>體育(三)羽球AB</td> <td>江正發 老師</td> </tr> <tr> <td>11:00-11:10</td> <td>台灣原住民文獻選讀</td> <td>簡月真 老師</td> </tr> <tr> <td>11:10-11:20</td> <td>生涯諮商與實務</td> <td>王沂釗 老師</td> </tr> <tr> <td>11:20-11:30</td> <td>光電科技概論</td> <td>莊沁融 老師</td> </tr> </tbody> </table>	時間	課程名稱	計畫主持人	10:00-10:10	簽到		10:10-10:20	教育心理學	張明麗 老師	10:20-10:30	會計資訊系統	張益誠 老師	10:30-10:40	寫作教學法研究	曾月紅 老師	10:40-10:50	觀光遊憩顧客服務	李介操 老師	10:50-11:00	體育(三)羽球AB	江正發 老師	11:00-11:10	台灣原住民文獻選讀	簡月真 老師	11:10-11:20	生涯諮商與實務	王沂釗 老師	11:20-11:30	光電科技概論	莊沁融 老師
時間	課程名稱	計畫主持人																													
10:00-10:10	簽到																														
10:10-10:20	教育心理學	張明麗 老師																													
10:20-10:30	會計資訊系統	張益誠 老師																													
10:30-10:40	寫作教學法研究	曾月紅 老師																													
10:40-10:50	觀光遊憩顧客服務	李介操 老師																													
10:50-11:00	體育(三)羽球AB	江正發 老師																													
11:00-11:10	台灣原住民文獻選讀	簡月真 老師																													
11:10-11:20	生涯諮商與實務	王沂釗 老師																													
11:20-11:30	光電科技概論	莊沁融 老師																													
<p>修課同學林之禾 (圖右同學) 113/1/5 於 三創課程期末成果發表會 對 customer services 議題分享，並與師長請益互動</p>	<p>112-1 三創課程期末成果發表會分享</p>																														

[註]: 整體活動執行成果效益、學生整體意見、質化&量化指標及多元評量尺規及檢討與建議已併入前兩項，即執行成果總報告報告及活動紀錄表。

本報告尚無相關發表。

「112-1 三創課程」期中教學意見回饋分析表

課程名稱：01 觀光遊憩顧客服務

授課教師：老師

填答人數：15

題項	非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
(一)教學策略方面 (M=4.4800)										
1.考慮學生先備知識。	0	0	1	6.7	0	0	5	33.3	9	60.0
2.能注意學生學習情形。	0	0	0	0	2	13.3	5	33.3	8	53.3
3.能與學生生活經驗連結。	0	0	1	6.7	0	0	6	40.0	8	53.3
4.能引起學生學習動機。	0	0	0	0	1	6.7	4	26.7	10	66.7
5.根據學生學習狀況調整課程。	0	0	0	0	0	0	7	46.7	8	53.3
(二)教材準備方面 (M=4.4000)										
1. 上課內容符合教學目標。	0	0	0	0	3	20.0	3	20.0	9	60.0
2. 課程內容安排有組織、有條理。	0	0	1	6.7	0	0	7	46.7	7	46.7
3. 課程內容與安排符合我們的程度與需求。	0	0	1	6.7	0	0	5	33.3	9	60.0
(三)師生互動方面 (M=4.6167)										
1.老師很願意幫助我們解決學習上的困難。	0	0	0	0	0	0	5	33.3	10	66.7
2.老師重視我們的反應，能隨時修正教學方式。	0	0	0	0	0	0	4	26.7	11	73.3
3.老師很鼓勵我們自由發問及表達意見。	0	0	1	6.7	1	6.7	5	33.3	8	53.3
4.老師尊重不同性別、性傾向之學生。	0	0	0	0	0	0	4	26.7	11	73.3
(四)評量方法方面 (M=4.4833)										
1.教師清楚說明評量方式。	0	0	0	0	2	13.3	4	26.7	9	60.0
2.評量內容能反映學生學習情形。	0	0	0	0	1	6.7	4	26.7	10	66.7
3.評量方式能合理反映出教學重點。	0	0	0	0	1	6.7	5	33.3	9	60.0
4.作業或報告給予回饋	0	0	1	6.7	1	6.7	5	33.3	8	53.3

題項	非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
學生自我學習評量										
創意(M=4.2000)										
1.我會有許多發想、思考與靈感	0	0	0	0	4	26.7	4	26.7	7	46.7
2.我會融合舊有的知識成為新的想法	0	0	0	0	3	20.0	6	40.0	6	40.0
3.我會尋找不同領域知識之間的關聯性	0	0	0	0	2	13.3	8	53.3	5	33.3
創新(M=4.3778)										
4.我變得更有邏輯組織能力	0	0	0	0	1	6.7	6	40.0	8	53.3
5.我變得更有團隊溝通與合作能力	0	0	0	0	1	6.7	7	46.7	7	46.7
6.我變得更有發現問題與解決問題能力	0	0	0	0	3	20.0	5	33.3	7	46.7
創生(M=4.3333)										
7.我能應用課堂知識在專題報告/作品中	0	0	0	0	2	13.3	7	46.7	6	40.0
8.我能統合課堂知識在各類活動/計畫中	0	0	0	0	2	13.3	5	33.3	8	53.3
9.我能實踐課堂知識在實習/兼差中	0	0	0	0	3	20.0	4	26.7	8	53.3

- 題目八、從開學上課至今，我對於這門課最喜歡的有哪些？請簡單說明
- 題目九、請簡單扼要說明對於這門課，如果老師能再做那些調整，我覺得更有助於我的學習（包含教學內容、方法、評量方式...等方面）
- 題目十、老師在課堂上或學習評量上是否讓你覺得有性別或性傾向之差別待遇？

1. Would you indicate specifically which aspects of this course you mostly favor with since the beginning till now, by a few words?
-
-
-

Service quality
No
Informative, creative
The pretty classmate. Its my motivation that I always come to the class on time.
Many good materials
I've consistently admired the course's comprehensive approach, engaging content, and the practical application of concepts. The supportive learning environment and opportunities for hands-on experience have been particularly noteworthy.
we work on projects according to our wishes
2.Please provide us your opinions for the instructor about adjusting the directions (involved the teaching content, methods, evaluations, etc.) of this course, only if which could promote your learning effects.
-
-
The prof always linked with real life
No
No comments

Please give clearer instruction which materials to read each week. And it would be great if the teacher could share the PPT.
I believe incorporating more real-world examples in the teaching content would enhance practical understanding. Interactive methods like group discussions and case studies could foster a deeper grasp of the material. Additionally, diversified evaluation methods beyond traditional assessments might better gauge comprehension and application skills.
3. Is there any circumstance in the class or by the learning evaluation methods that refer to the instructor what makes you feel uncomfortable and unfair inferring to gender issue or sexual orientation?
-
-
-
No
No
-
As of now, I haven't encountered any discomfort or perceived unfairness related to gender issues or sexual orientation in the class or through the learning evaluation methods. The instructor has maintained a respectful and inclusive environment, promoting a positive learning experience for everyone.
none