

# 中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

## 壹、計畫名稱

【觀光行銷教學創新計畫】

## 貳、實施課程、授課教師姓名

一、實施課程：觀光行銷學

二、授課教師姓名：林聖偉

## 參、前言

過去本課程主要目標為使學生對於觀光產業有基礎之認識下，進而建構學生具備觀光產業行銷管理之能力。由於近年來各大專院校皆致力於鼓勵教師透過創新教學方法，因此，本課程內容除了以多元及務實化的教學方式使同學知曉基本觀光與行銷管理之專業知識外，進而實際運用於觀光相關產業行銷，以因應實務管理之需求與產業發展趨勢。此外，本計畫透過改變傳統教學型態，發揮教學創意，於課堂上融入業師協同教學，結合產業管理實務，強化師生與企業的互動，活化教學課程內容，藉此刺激學生學習，進而提升教學品質與學生學習成效。

## 肆、計畫特色及具體內容

### 一、計畫特色

傳統上，觀光行銷教學多以教師授課及考試測驗來衡量學生學習成效，然而，本計畫擬透過結合多元創新教學法，如：『問題導向學習法(PBL)』、『企業個案教學法』、『業師協同教學』、融入『資訊科技』及『遊戲教學法』等方法來促進學生在本課程的學習，進而提升教學品質與學習成效。

### 二、具體內容

『問題導向學習法』是一種新興課程設計與教學模式，除透過課程的單元決定教學目標

與進行問題的引導外，係以學生學習為中心並利用真實的問題(如：觀光產業經營管理問題與現況)來引發學生討論，翻轉被動為主動式的學習。課程設計輔以融入觀光企業『個案教學』，以小組討論的方式來培養學生的思考、討論、批判與問題解決能力，有效提昇學生自主學習動機，並進行知識建構、分享與整合。此外，本計畫之教學創新也重視學生對觀光行銷實務的運作的了解程度，因此，計畫中擬透過『業師協同教學』引入觀光業界行銷菁英來到課堂中與學生行銷實作教學與經驗分享；另計畫中也設計擬走出校園，校外教學實際參訪每年度在台北市舉辦的台北國際旅展，透過主題與目標學習的方式，讓學生親自觀察、訪談瞭解觀光餐旅產業行銷實務之運作。最後，本計畫課程創新擬在每一單元完成後，融入『資訊科技』運用及『遊戲教學法』，讓學生透過成立LINE群組的即時互動與Kahoot遊戲教學，來加深本課程學習的內容與學習成效。

#### 伍、實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期之學習目標與預期成效）

一、質化說明：透過本計畫多元教學法的實施，包含『問題導向學習法(PBL)』、『企業個案教學法』、『業師協同教學』、『資訊科技』及『遊戲教學法』，確實能增進學生之觀光知識與實務能力、餐旅事業專業知識與服務能力、旅遊事業專業知識與服務能力、觀光事業服務專業能力、職場倫理及國際視野能力，符合申請時所設定之學習目標與預期成效。

二、量化說明：本課程藉由課程中教授行銷理論並結合觀光產業實務管理運作，在期中報告實施觀光產業行銷環境分析，期末報告實施觀光產業行銷企劃提案，透過期中與期末報告，實際產出 13 個觀光產業行銷與企劃案，符合申請時所設定之學習目標與預期成效。

#### 陸、結論

『理論識時務物基石，實務是理論的實踐』，本課程透過多元創新教學導入，如：『問題導向學習法(PBL)』、觀光企業『個案教學』法、邀請企業總經理『業師協同教學』、融入『資訊科技(LINE)』及『遊戲教學法(Kahoot)』等方法來促進學生在本課程的學習，進而提升教學品質與學習成效，教師也可透過此計畫的實施與觀光產業互動，達成教學相長，進一步

與企業保持良好產學合作關係，共創『學生、教師、產業、學校』共贏。

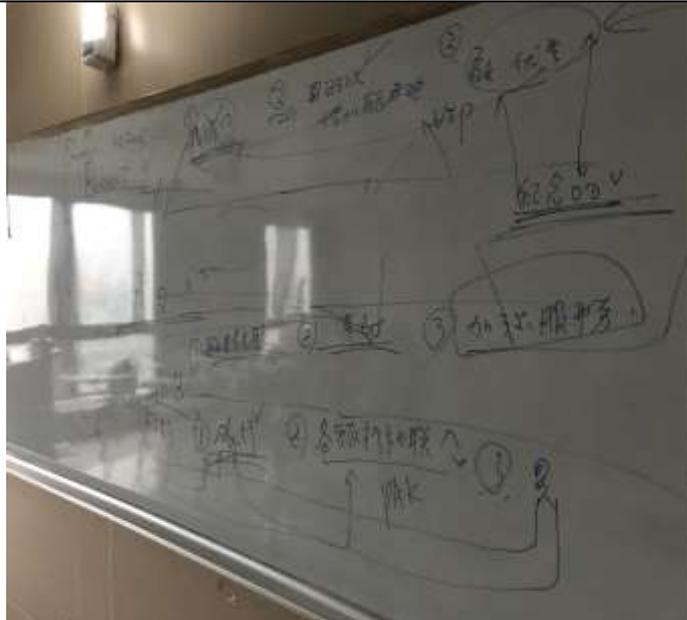
柒、執行計畫活動照片

本教學計畫執行活動有『企業個案教學法』、『問題導向學習法(PBL)』、『業師協同教學』、『資訊科技』及『遊戲教學法』，相關活動照片摘要及說明彙整如下表：

企業個案教學法

觀光行銷個案：面對廉價航空(LCC)的競爭-化危機為轉機

航空業的興建生—皇后航空公司  
 皇后航空公司是一間國際航空公司，創立於1999年，主要的收入來源是搭客運、貨運、郵件、及航油消費。此項是也航空公司之總部與飛機維修及機務維修維護部，目前該航空公司擁有近四百架飛機及人員機隊。主要航線已遍及全球33個國家，超過70個主要城市，成為現今全球成長最快的航空公司之一。  
 為了發展亞洲航線市場，該航空公司於1998年在台灣設立分公司，由該公司負責臺灣及香港地區航空業務之銷售與推廣。除了在2011、2012年，皇后航空與香港航空及華航等航空公司簽署協議外，多半來自台灣地區的營運業績一直穩定且持續成長。因此，該公司對於台灣市場具有極高興趣與極高期望。此一成長僅在於其他國家。  
 危機何來—低價航空崛起  
 然而，近年來由於低價航空的出現，各航空公司均面臨了空前的危機。許多空位和空位航空公司經營不善與空位的消息在國際間不斷聞名。此時，在歐美地區流行低價的廉價航空(Hot Air/LCC)，卻悄悄進入了各航空公司競爭激烈的國內市場與國際航線，其廉價航空主要提供產品服務於不同系統的航空運輸成本。其優勢：  
 廉價航空的出現，使得原本競爭激烈的航空市場更加激烈。這股廉價航空的出現，使得原本航空業的競爭，此時，皇后航空公司全球營運長Robert 也開始思考對LCC 未來可能對公司所造成之威脅。在皇后航空的Robert 早在2010年初，已委託公司營運長Andy 着手針對LCC 的經營模式與運作模式進行分析與研究，以瞭解該競爭對手可能對公司所造成之影響。進而擬定因應策略。  
 2010年亞太全球管理與學會中，是Robert 針對LCC 的經營提出調查分析與報告。一經如河民知如的，獲得航空業的經營與管理專業人士的肯定。即在市場價格上較傳統航空公司約1.3-1.5倍價格，則以LCC 之所以能夠提供低價且能比傳統航空業，其原因是其在成本上，如LCC 採用了獲得經營的航線，以此來說，LCC 則採用了在營運中運用先進科技與機器的先進設備，一行的低價與傳統航空業的設備管理，就其經營成本而言，LCC 公司在經營成本上就較傳統，而對傳統航空業的經營模式，則採用了比傳統航空業更先進的經營模式。然而，儘管如此，消費者選擇購買LCC 產品與傳統航空業的競爭，則採用了消費者只能由LCC 航空公司所提供的服務LCC 產品與傳統航空業，進而擬定因應策略。  
 廉價航空Andy 補充之，LCC 採用了先進的設備與管理專業人士為主要方向，在目前的市場上傳統航空業的競爭優勢，即是LCC 之所以能比傳統航空公司所具有的優勢(Cost)。然而，此項是也航空公司可能對皇后航空公司所造成之影響與威脅，因此，皇后航空公司對廉價航空公司的出現，一經如河民知如的，獲得航空業的經營與管理專業人士的肯定。即在市場價格上較傳統航空公司約1.3-1.5倍價格，則以LCC 之所以能夠提供低價且能比傳統航空業，其原因是其在成本上，如LCC 採用了獲得經營的航線，以此來說，LCC 則採用了在營運中運用先進科技與機器的先進設備，一行的低價與傳統航空業的設備管理，就其經營成本而言，LCC 公司在經營成本上就較傳統，而對傳統航空業的經營模式，則採用了比傳統航空業更先進的經營模式。然而，儘管如此，消費者選擇購買LCC 產品與傳統航空業的競爭，則採用了消費者只能由LCC 航空公司所提供的服務LCC 產品與傳統航空業，進而擬定因應策略。  
 會隨即進行討論與提問與解答。未來雙方亦將共同合作，2011 年度的經營管理目標。此外，Robert 也積極與航空業協會正式宣佈與LCC 正式合作。在該公司與皇后航空的Andy 也在此次的會議中正式宣佈與LCC 正式合作與皇后航空公司的總經理。  
 觀光航線—化危機為轉機  
 皇后航空公司與台灣地區之航線已經營多年，公司主要經營就是由國際航線(GH)與國際航線(HT)；主要收入來源是搭客運、貨運、郵件、及航油消費。此項是也航空公司之總部與飛機維修及機務維修維護部，目前該航空公司擁有近四百架飛機及人員機隊。主要航線已遍及全球33個國家，超過70個主要城市，成為現今全球成長最快的航空公司之一。  
 Andy 在擔任皇后航空公司的總經理之後，首先，皇后航空的總經理是廉價航空與傳統航空業的競爭，一經如河民知如的，獲得航空業的經營與管理專業人士的肯定。即在市場價格上較傳統航空公司約1.3-1.5倍價格，則以LCC 之所以能夠提供低價且能比傳統航空業，其原因是其在成本上，如LCC 採用了獲得經營的航線，以此來說，LCC 則採用了在營運中運用先進科技與機器的先進設備，一行的低價與傳統航空業的設備管理，就其經營成本而言，LCC 公司在經營成本上就較傳統，而對傳統航空業的經營模式，則採用了比傳統航空業更先進的經營模式。然而，儘管如此，消費者選擇購買LCC 產品與傳統航空業的競爭，則採用了消費者只能由LCC 航空公司所提供的服務LCC 產品與傳統航空業，進而擬定因應策略。  
 因此，Andy 則積極與航空業協會正式宣佈與LCC 正式合作與皇后航空公司的總經理。此外，Robert 也積極與航空業協會正式宣佈與LCC 正式合作與皇后航空公司的總經理。此外，Robert 也積極與航空業協會正式宣佈與LCC 正式合作與皇后航空公司的總經理。



觀光企業個案教學—皇后航空

企業個案教學板書

問題導向學習法(PBL)

問題與討論  
 練習 1  
 一、如果你是皇后航空公司的全球營運長 Robert，你會如何回應廉價航空 LCC 所帶來的威脅與挑戰？  
 二、如果你是皇后航空公司在台灣分公司的總經理 Andy，你會如何回應廉價航空 LCC 的競爭？  
 三、如果你是皇后航空公司在台灣分公司的營運副經理 Andy，或是總經理 Nancy，在面對 LCC 所帶來的威脅與挑戰，你會如何分別制定皇后航空公司在台灣的因應策略與行銷推廣策略？



分組問題討論

業師協同教學(主講者：蔣涵如 匯集國際股份有限公司 總經理)



資訊科技導入

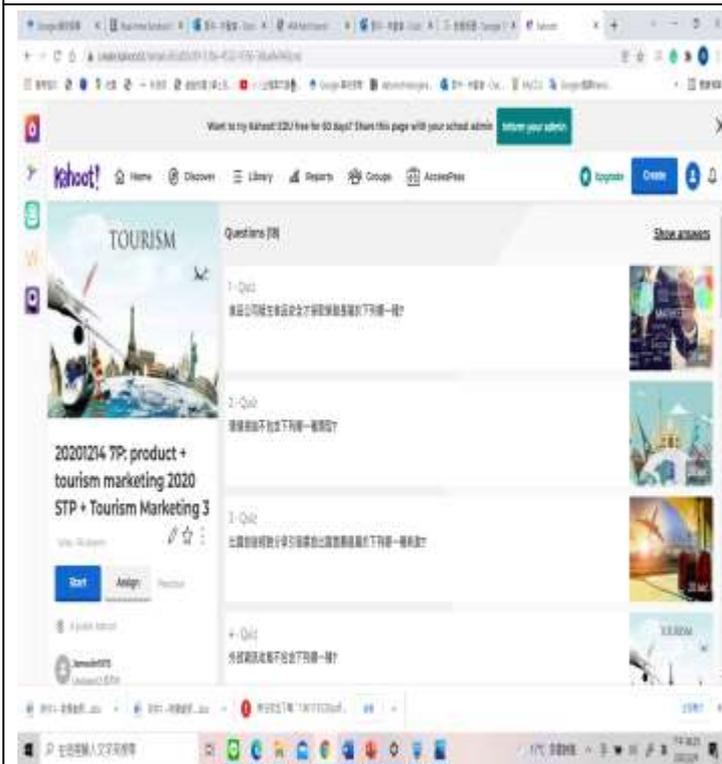


設置教學LINE群組師生共82位

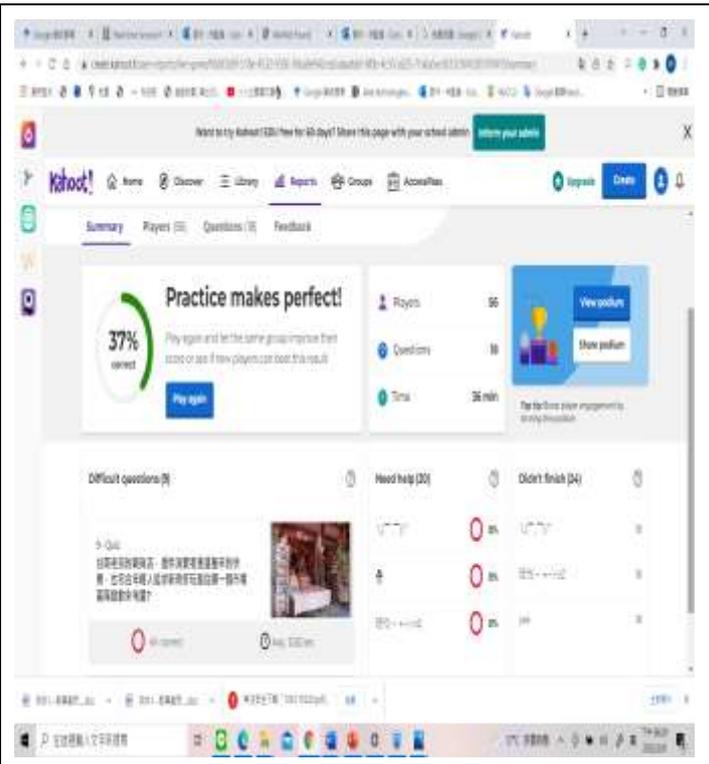


傳遞即時訊息與學生互動

## 遊戲教學法



教學後使用Kahoot遊戲測驗



Kahoot遊戲測驗報告

### 捌、附件

無

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，並另附執行計畫活動照片電子檔(照片原始檔)。