

## 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：標準作業程序教學影片製作於餐旅服務課程之應用

貳、實施課程、授課教師姓名：國際觀光旅館服務管理(觀光三A)、魏玉萍

參、前言

本課程”國際觀光旅館服務管理”著重如何透過各部門之間的協同運作，結合人員、部門資源、適當的資訊傳遞以提供優質的顧客服務，其中飯店中所提供的服務人員包括從事前廳、客房、餐飲、休閒娛樂等一線接待服務工作與相應基層管理工作的專業人員，本課程為旅館管理之進階課程，在旅館管理中學生已有旅館服務相關的基本知識的「記憶」與「理解」思維能力，本課程創新教學即課堂上教師引導與同儕互動的思辨討論與合作學習來達成「應用」、「分析」，以及「評鑑」與「創造」等較高階的能力。本計畫以思考啟發為國際觀光旅館服務管理課程創新教學方式，讓學生透過資料蒐集、統整、創作等過程，製作出國際觀光旅館相關服務的標準作業流程教學影片，配合教學進度，讓學生製作的影片與課程內容相呼應。

肆、計畫特色及具體內容

本課程創新教即課堂上教師引導與同儕互動、討論與合作學習來達成「應用」、「分析」，以及「評鑑」與「創造」等較高階的認知能力。本計畫以思考啟發為國際觀光旅館服務管理課程創新教學方式，讓學生透過資料蒐集、統整、創作等過程，製作出國際觀光旅館相關服務的標準作業流程教學影片，配合教學進度，讓學生製作的影片與課程內容相呼應。本創新教學計畫特色包含以下四點：

- (1) **實務結合理論**：本課程以學生模擬飯店中所提供的服務人員包括從事前廳、客房、餐飲、休閒娛樂等一線接待服務工作，從工作的事前準備、工作流程、相關表單等都與實際作相同模擬，充份結合實務與理論。
- (2) **發揮學生創造力**：本課程以學生模擬飯店相關服務作業流程的教學影片，學生需在了解作業流程以細節後，編寫腳本，並於內容中強調作業應注意的事項，學生發揮其創造力於腳本的編寫及拍攝中。
- (3) **運用多媒體影像學習**：隨著資訊設備與網路資源的日益發達，衍生出 1980 年代後出生者，因其成長在資訊發達、網路隨手可得的環境中，因此成長與學習脈絡和資訊、網路科技密不可分，故該世代使用者被稱為「數位原生世代」(digital native generation)、 「數位原生」(digital native)、「數位世代」(digital generation)，或是「N(網

路)世代」(Net generation)等。N 世代的學生以網路資源為生活之必需、喜愛 3C 設備、重視自我、強調靈活應變，因此學習方式不同於以往其他世代，此一世代之學子善於操作資訊設備與智慧型載具，也習於利用網路檢索資料，同時透過同儕觀摩與經驗分享，因此學生模擬飯店相關服務作業流程的教學影片讓學生可應用其數位相關知能，也透過課堂上發表與同儕交流。

- (4) 以「學生為中心」式教學：本課程以學生模擬飯店相關服務作業流程的教學影片必須調整「教師為中心」的傳統講授式教學轉為以養成就業力——激發學生批判思考、問題解決、社交合作與實作創新等能力的「學生為中心」式教學。

本課程具體的執行服務標準作業教學影片進行步驟包括(1)分組、(2)案例說明、(3)主題確定、(4)作業流程及要點、(5)劇本撰寫、(6)拍攝及剪輯、(7)上台報告、(8)回饋及反思，各步驟分別敘述如下：

- (1)分組：本課程為必修課，人數約70-80人，考量上台報告時間及又影片製作工作量大，因為以7-8人一組，共約10組，小組分組抽籤決定所負責的工作部門，小組間可互換題目，並完成小組合約(附件一)，作為小組合作的基礎。
- (2)案例說明：以相關的標準作業教學影片給學生參考，說明標準作業所需的標準及教學影片之設計要點。
- (3)主題確定：影片以5-7分鐘為限，小組以所設立部門中相關作業的一個工作站為例，說明教學影片中的教學目標，記錄於主題確認單(附件二)。
- (4)作業流程及要點：小組依所設的教學主題寫出其作業流程圖，定義清楚目標用戶(作業人員)和核心操作任務，按作業巡查(Walk Through)為流程設計方法，作業巡查應用時的原則包括(i)架構應由粗到細、由上而下；(ii)清楚易讀；(iii)每一步驟的介面切割清楚及定義明白；(iv)日後好管理；(v)具防呆設計。例出流程後再針對每個細步驟條列式說明、細節名詞的說明、注意事項、該流程所需要使用的表格或工具。學生可以蒐集相關書籍及資料彙整流程及其中各步驟的作業要點，紀錄於作業流程及要點表(如附件三)。
- (5)劇本撰寫：將每個流程的步驗及教學要點設計於分鏡圖，學生於此可發揮創意設計劇情，事先規劃好每幕的介面切割、重點、對白、所需的器材及設備等(如附件四)，以利教學影片的拍攝。
- (6)拍攝及剪輯：介紹可使用的設備及軟體資源，讓學生自主學習，製作出影片。
- (7)上台報告：每組於課程進度安排在相關主題時上台播放影片及進行問答。
- (8)回饋及反思：在課輔系統上討論區開放同學向各組影片回饋，並對此進行方式反思。

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、 多元評分：透過個案討論、標準作業程序教學影片的製作等，該學生有具體的成果，作為客觀評分的依據，改善以往以考試評分的方式，可多元評估學生的學習情況。此課程的 SOP 影片評分標準包括時間控制、報告內容、台風、分組報告、影片格式、團隊表現等，評分表如下(表一)。

表一、影片分組評分表

組別	時間控制 (10%)	報告內容 (內容充實度) (50%)	台風 (15%)	影片格式 (15%)	團隊表現 (10%)	備註
1						
2						
3						

- 二、 提高師生互動：在傳統講授方式中師生互動不多，尤其大班級學生對於教師的提問都少回答，透過個案討論留言於討論區，再請同學發表意見，增加師生之間的互動。再藉由教師每週小組討論每週作業內容，教師可針對各經的問題給予討論及協助，可提高師生之間雙向的互動。教師給予學生的意見附件 1中各組的紀錄及附件 3中學生於課輔系統的回饋，師生互動良多且良好。

- 三、 提高學生之間的互動：透過小組討論個案及標準作業教學影片內容等，小組組員之間互相討論，另藉由討論區留言、學生發表等方式，增加小組之間的交流。學生之間互動於影片發表的Q&A及附件 3中課輔系統中的討論區回饋，完成9小組如期完成SOP討論 (附件 1)小組發表完成及Q&A交流以及課輔系統討論區--SOP影片回饋，其中學生發表了十個討論主題，人氣共867，回應共85則(附件 2圖 1)。各組影片成果發表完後授課教師於討論區開放針對教學影片的討論，由學生的討論中可看出其收穫良多及肯定。

- 四、 提高學生對課程的投入：透過個案討論留言於討論區，再請同學發表意見；由學生為本位的製作標準作業教學影片，學生需選定主題、統整資料、設計、內容、腳本、拍攝、剪輯、上台發表到

反思過程，從無到有由學生產出，學生所學習到的除了餐旅服務的專業知識外，有別於傳統教師講課方式學生單向聽課，大班級(70人以上)較無法充份表達意見的情況下，本課程藉此大大提升了學生對課程的投入。100%以上的學生登入此課程的課輔系統，並且90%以上學生在公告、教材、閱讀、發表、作業等多樣功能皆有啟用，其事閱讀的次數有高達95次 (附件2圖2)。

五、課程結束後共完成九支餐旅相關服務標準作業程序的教學影片，其中包含餐的服務、飲料的服務、住宿服務、活動/宴會廳服務以及服務中心的服務，影片存放於統整合新功能/上傳或觀看課程影片 / 課程 1092 觀光系 3A 國際觀光旅館服務管理 (<https://web.microsoftstream.com/group/9faf5d59-00a2-4de2-aace-c27dba3a81d8>)，各SOP影片主題及連結列於下表。

表2. SOP影片說明

組別	主題	SOP 作業	連結
1	餐的服務	結帳	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/0f0bd9e2-b4ff-4f0d-9288-29c941e87f23">https://web.microsoftstream.com/video/0f0bd9e2-b4ff-4f0d-9288-29c941e87f23</a>
2		點菜	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/dcebbe80-c1ab-4a54-ba57-81ee896b185f">https://web.microsoftstream.com/video/dcebbe80-c1ab-4a54-ba57-81ee896b185f</a>
3	飲的服務	葡萄酒服務	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/8f198816-c2bb-4bd1-973f-ebed9da8da79?list=trending">https://web.microsoftstream.com/video/8f198816-c2bb-4bd1-973f-ebed9da8da79?list=trending</a>
4		圓托盤的使用	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/d5603ae3-b529-4e19-b1d1-a791f80755dd">https://web.microsoftstream.com/video/d5603ae3-b529-4e19-b1d1-a791f80755dd</a>
5	住宿的服務	整床	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/89b14d00-74fa-4a03-b0f4-9f95c52a5b1a">https://web.microsoftstream.com/video/89b14d00-74fa-4a03-b0f4-9f95c52a5b1a</a>
6		團客入住	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/927a4f0d-7ca6-4736-9278-8909133b6a52">https://web.microsoftstream.com/video/927a4f0d-7ca6-4736-9278-8909133b6a52</a>
7	宴會廳的服務	會議行前會	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/6368b6bb-26fe-4ead-bd1b-b19e2a9b6c60">https://web.microsoftstream.com/video/6368b6bb-26fe-4ead-bd1b-b19e2a9b6c60</a>
8		場地諮詢	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/0f81f05a-973e-4e74-b9ba-e7ef3314533c?list=trending">https://web.microsoftstream.com/video/0f81f05a-973e-4e74-b9ba-e7ef3314533c?list=trending</a>
9	服務中心	活動中心	<a href="https://web.microsoftstream.com/video/02ec9416-4d1c-4905-8639-a1aad81a7557?list=trending">https://web.microsoftstream.com/video/02ec9416-4d1c-4905-8639-a1aad81a7557?list=trending</a>

六、 與業師交流：本創新課程邀請業界專業經理人與學生分享”飯店優質服務”，以實務經驗為例說明標準作業程序與優質服務之關係，也開放現場提問讓學生與專業經理人交流，分享紀錄如附件 4。

本教學創新計劃預期成效及執行成效摘要如下表。

	預期成效	執行成效
1. 多元評分	影片評分	評分表
2. 提高師生互動	9小組如期完成SOP影片討論單	9小組如期完成SOP討論 (附件1)
3. 提高學生之間的互動	1. 於各組影片發表時間Q&A進行小組間交統 2. 於課輔系統討論區學生間交流 2.1 小組製作SOP影片交流 2.2 觀看他組SOP影片的交流	1. 2.9小組發表完成及Q&A交流 2. 課輔系統討論區- -SOP影片回饋：學生發表了十個討論主題，人氣共867，回應共85則(附件2圖1) -交流主題包括小組製作SOP影片交流、觀看他組SOP影片的交流
4. 提高學生對課程的投入	課輔系統的使用率	100%以上的學生登入此課程的課輔系統，並且90%以上學生在公告、教材、閱讀、發表、作業等多樣功能皆有啟用，其事閱讀的次數有高達95次 (附件2圖2)
5. 餐旅相關服務標準作業程序的教學影片	五主題 十支SOP影片	五主題 九支SOP影片 (表2)
6. 專業經理人交流	一場	完成一場 (附件4)

## 陸、結論

本計劃透過讓學生製作飯店服務 SOP 讓學生將所學能應用並創造出標準作業程序書，成效良好。學生透過 SOP 製作的程序為依據，應用所相關知識及統整相關資料為基礎，先了記憶及瞭解其作業基礎，並將資料應用及分析於其所屬情境下的作業，再透過腳本的設計創造出各組的標準作業程序書，其中包括流程、作業要點外，部份組別將作業前的準備如服儀標準、檢核事項等都詳細列出，並能應用學校軟體應用程式及系上教學設備及空間等資源，拍攝、剪輯出各組專屬的標準作業程序影片，同學間相互交流肯定，大大提升學生學習效果。

## 柒、執行計畫活動照片

相關紀錄及照片分別列於附件中。

## 捌、附件

附件1. 各組小組討論單紀錄

附件2. 課輔系統討論區--SOP影片回饋及學習歷程

附件3. 課輔系統討論區內容

附件4. 旅館專業經理人交流紀錄

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)。