



教學實踐案例經驗分享 導入**產業**資源進行**實務**教學

教學×研究×服務 的進行式

主講人: 張 德 儀
國立高雄餐旅大學觀光研究所
E-mail: teyichang@mail.nkuht.edu.tw



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

張德儀 簡介



- **現職**

- 國立高雄餐旅大學觀光研究所教授兼觀光學院院長(105.8 – 迄今)

- **經歷**

- 國立高雄餐旅大學旅遊管理研究所所長(104.8~105.7)
- 國立高雄餐旅大學教學發展中心主任(99.8~103.7)
- 國立高雄餐旅學院副教授兼研發長(96.8~98.7)
- 國立高雄餐旅學院副教授兼校務發展組組長(95.8~96.7)
- 國立高雄餐旅學院旅運管理系助理教授(93.2~95.7)
- 中國文化大學觀光研究所助理教授(92.2~93.1)

- **服務及榮譽**

- 觀光休閒學報餐旅領域主編(TSSCI)
- 餐旅暨觀光主編(原餐旅暨家政學刊)
- 台灣評鑑協會觀光休閒類組評鑑委員
- 中華觀光管理學會秘書長、理事(96.1~103.12)
- 餐旅暨觀光、高雄餐旅學報執行編輯(93.9 ~101.8)
- 96年國科會科教處重點計畫栽培人才
- 科技部獎勵特殊優秀人才彈性薪資(100-105)



內容大綱

實務教學 目標與策略

- 觀光餐旅教育目標與策略
- 教學、研究、服務的鏈結

教學實踐計畫 如何進行

- 產學合作關係建立與先期輔導
- 申請教學實踐研究計畫

實務教學 案例分享

- 案例一：餐飲經營管理 × 產學共構
移地教學(行動導向學習法)
- 案例二：研究方法 × 服務學習
- 案例三：觀光行銷學 × 聯合課程

產學攜手 實務教學



利用學術資源提升產業
與學術間之連結

實務教學

學術研究 業界資源

利用產業資源
促進教師教學能力

如何做？



- 如何創造學生×產業×教師成長的三贏？
- 如何兼顧教學×研究×服務之成效？

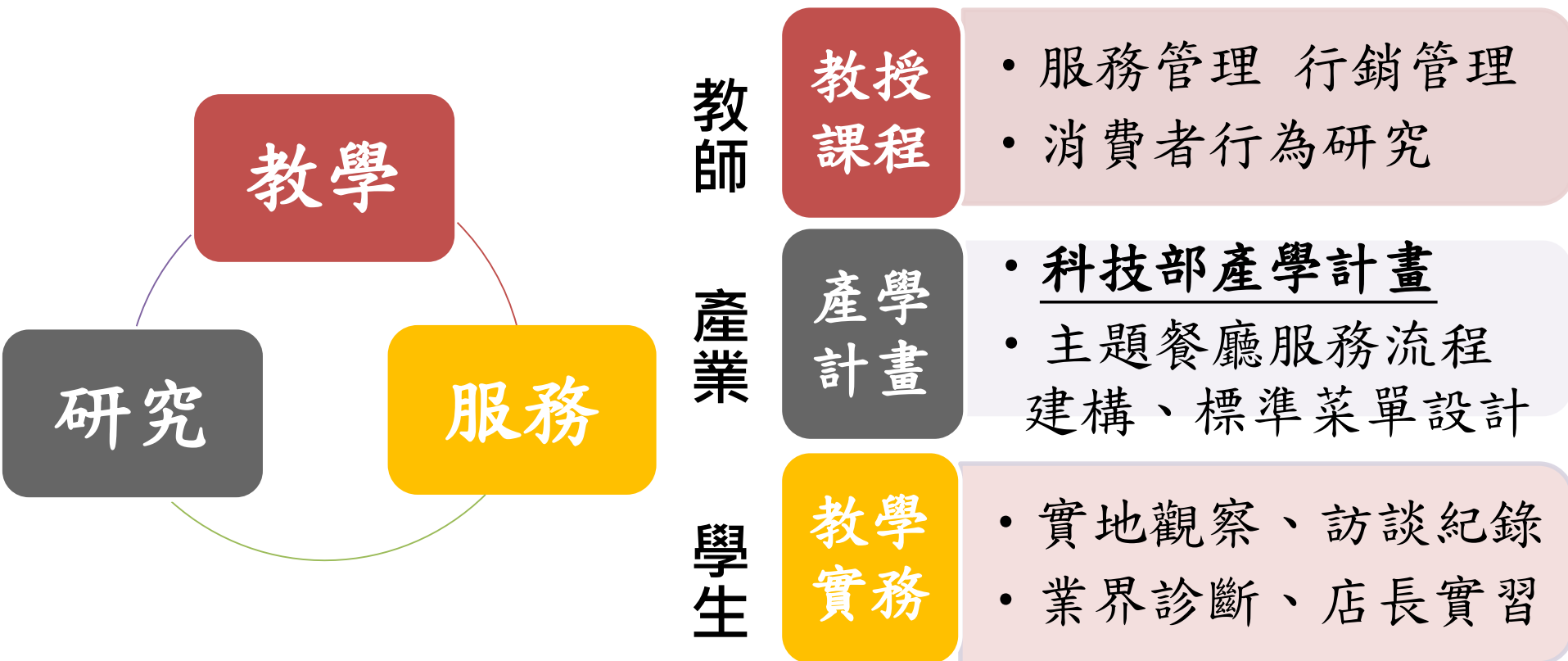


借力使力 順勢而為!

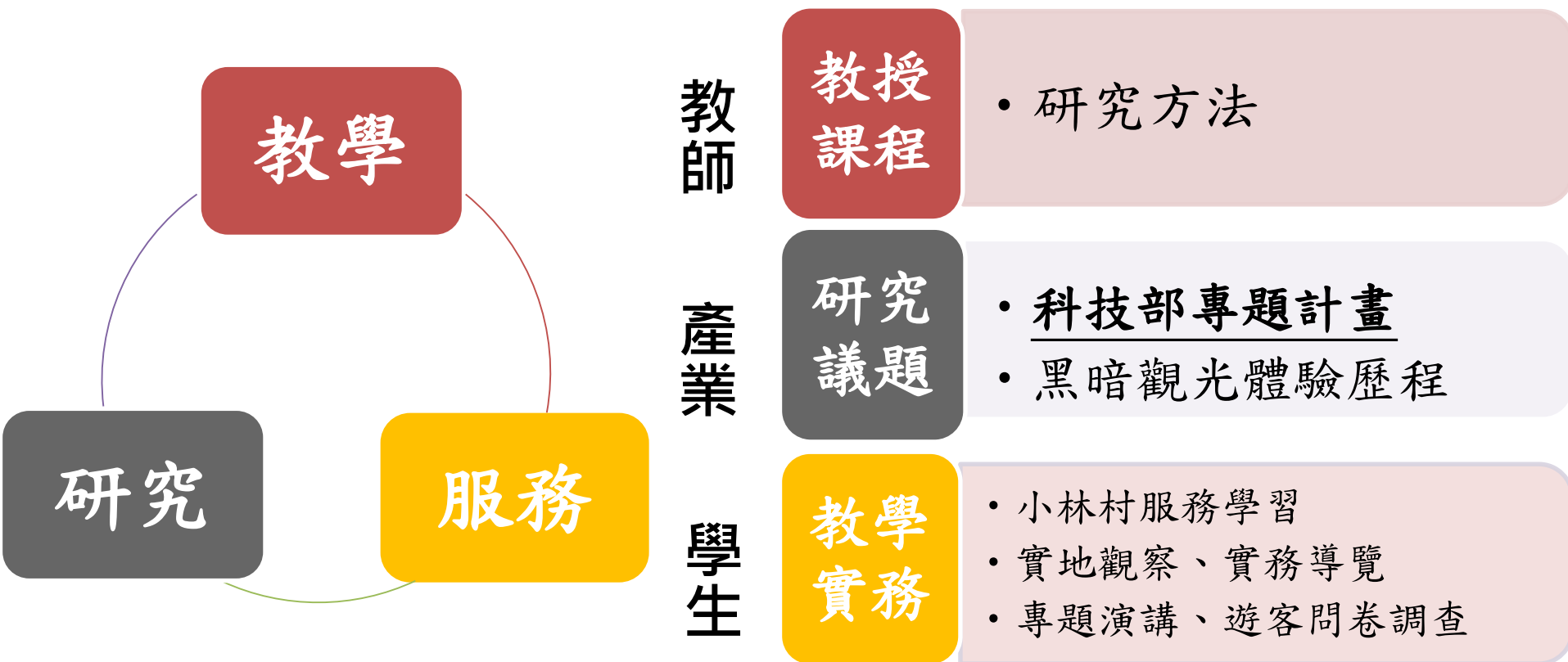


個人經驗分享

教學、研究、服務的連結⁽¹⁾



教學、研究、服務的連結⁽²⁾



民生學門觀光餐旅類之 產學實務議題



- **餐廳、旅館業**

- 特色餐點標準菜單、中央廚房、服務SOP建置
- 電子商務系統研發、菜單效益評估

- **農會、民宿**

- 新產品開發市場調查、宅配通路、行銷策略
- 伴手禮開發、餐車研發

- **觀光工廠、休閒產業**

- 教育訓練手冊、導覽手冊、活動企劃

先期輔導診斷:餐廳範例(1)



生產

- 員工並沒有標準食譜，餐點的一致性與穩定度難以控制

研發

- 必須建立屬於自己的競爭優勢與新菜開發，目前缺乏一套標準的服務及作業流程

服務行銷

- 主要以社群網路經營FB行銷，仍須建立核心能力的主题特色美食與服務，以持續吸引顧客

教育訓練

- 缺乏完整的教育訓練計畫

先期輔導診斷：餐廳範例 (2)



主題餐廳之特性

具備鮮明訴求的主題特色，並結合餐點、飲料、服務、環境等有形與無形的商品結合。

Moto Deli 餐廳，主題設定為都會時尚休閒文化，以運動休閒特色結合義式美食餐飲之內涵。

經營難題

開業之初設定之餐食與飲品缺乏主題特色。

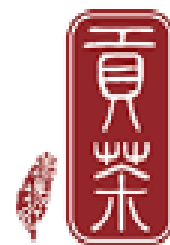
內場與外場人員標準服務流程之建立與整合。

申請產學合作計畫提案



「餐飲經營管理研究」 產學共構×實務教學

案例一：奶蓋貢茶集團深圳移地教學



GONG CHA

好茶風貌·新鮮呈現



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

餐飲經營管理研究 課程內容



- 本課程旨在學習探索餐旅產業之實務問題診斷，並學習如何協助企業共同合作解決其管理問題。
- 課程中以步驟化的學習架構，將餐旅產品研發、消費行為理論、行銷策略、服務品質等管理理論為基礎，藉由產學合作之輔導案例進行示範與實務操作，進而使研究生培養餐旅產業問題診斷與廠商輔導之實務能力。
- 。
- 本課程以產學共構的教學模式，邀請知名餐飲集團之高階經理人共同授課，透過企業集團實務經營的真實問題與案例研討，實施「移地教學」，藉由跨國企業參訪、高階經理人的實務經驗與集團核心幹部之交流座談，讓博士生親臨管理實務現場，進行深度與廣度的觀察學習。
- 結合理論研究與實務教學應用，培養餐旅產業發展之視野，學習如何進行餐旅業之產學合作的提案、計畫執行與技術報告成果之撰寫。

移地教學



- 學習目標:

以中國貢茶在大陸的經營管理實務，進行移地教學，進入企業集團實務現場，與高階經理人對談與學習，將所學相關知識，進行問題診斷、提出企業診斷報告與產學合作計畫與執行，學習解決企業問題。

- 研究議題

消費者行為、服務行銷管理、人力資源管理

- 中國貢茶企業集團之經營管理診斷報告
- 茶、咖啡等飲品產業發展趨勢
- 中國飲料市場消費行為研究
- 人力資源管理與教育訓練課題
- 服務管理與生產作業管理課題

行前準備與分組

一、市場顧客面(外部)

1. 研究議題: 品牌、創新行銷、顧客價值
2. 現地勘查: 顧客意見調查、神秘客店務評估
3. 觀察: 競爭者、商圈氛圍、人口特性(口味偏好、飲食購物生活型態)、交通、社會文化...
4. 作業: 研擬顧客田野訪談提綱、神秘客診斷項目考題

二、組織績效面(內部)

1. 研究議題: 組織策略、智慧資本、組織績效、核心競爭力
2. 理論基礎: BSC、資源基礎理論...
3. 公司組織歷史發展現況
4. 進行公司相關主管訪談、文件蒐集與紀錄
5. 作業: 以相關理論基礎，研擬訪談與觀察的check list

學習成果：產學研究報告



古代由各地進貢給朝廷的好茶
好茶風貌·新鮮呈現

GONG CHA Tea coffee juice

奶蓋貢茶集團 服務精實手冊

- 國立高雄餐旅大學
- 消費趨勢研究中心 編印 2015年5月

古代由各地進貢給朝廷的好茶
好茶風貌·新鮮呈現

GONG CHA Tea coffee juice

- **【奶蓋貢茶調研報告】**

國立高雄餐旅大學
消費趨勢研究中心

全球外帶式潮流飲品的創領者



服務學習融入專業實務課程 「研究方法」重拾小林・幸蒞啟程

案例二：服務學習融入實務教學



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

活動目標



- 👉 將「研究方法」課程融入服務學習活動
- 👉 熟悉課程中的實地觀察、導覽解說與問卷調查案例
- 👉 結合行程規劃設計與參訪活動
- 👉 讓學生由廣度參與內化為深度學習

活動內容



活動日期	活動主題	活動內容	地點	主講人
103/10/19 -10/20	行前探勘	小林村平埔族夜祭 遊客訪談	· 小林村紀念公園 · 杉林葫蘆村 · 甲仙國小	張德儀
103/10/25	案例分享 與實務演練	小林村紀念公園 導覽解說技巧	G306教室	研究生 郭家禎 鄒岳宏
103/10/31	專題演講	葫蘆雕刻藝術與 產業發展	G306教室	葫蘆藝術村 何明賢老師
103/11/7	幸葫啟程-重拾 小林，平埔記憶	小林村學習參訪 葫蘆工藝製作體驗	· 小林參紀念公園 · 小林平埔族文物館 · 杉林葫蘆村	張德儀
103/12/6	義起溫暖甲仙 讓幸葫起飛	葫蘆工藝品義賣活動 籌募甲仙國小弱勢孩 童營養午餐	駁二藝術特區一畝田	旅遊所 全體研究生
104/1/6	送愛回甲仙	籌募善款	甲仙國小	甲仙國小 校長林華曲

 服務學習三部曲：

幸葫啟程

幸葫起飛

送愛回甲仙

讓學生透過研究方法專業課程的學習活動，由觀察、關心、體驗至轉化為實際行動參與。

執行重點

- 👉 以分組方式進行，將研究生分為秘書組、活動組、攝影組與義賣組等四組
- 👉 行程規畫設計 ➡ 參訪活動(小林村紀念公園)
➡ 觀察甲仙地區的遊憩資源 ➡
(甲仙芋頭、葫蘆文創) 義賣活動規劃參與

活動特色

使學生循序了解觀光產業發展可投注的方向與角色多元性

經驗：

邀請葫蘆村何老師至學... 實際參訪與體驗

知識：

課堂教授講解... 演練、案例介紹與實地參訪

反思：

透過反思學習單進... 思考... 整體思考與學習回饋



活動績效

👉 合作互惠的基礎：

業師的共同授課演講，使學生直接了解與學習；而透過學生推廣與行銷的思維，作為幫助弱勢孩童的資源

👉 多元化的學習成效：

服務機構的多元性、服務時間、內容、經驗與學生的服務體會皆是學習成效

👉 社會正義的聚焦服務：

透過服務學習課程設計，使服務參與者與被服務者正視社會問題與公平正義的思考

活動檢討



- 👉 結合教學策略與社區發展，使學生擔任學習者與協助者，更是執行者
- 👉 透過事前的探勘與訪查，確立社區協助的標的與方向
- 👉 學生分組與自發性的參與設計，經由活動中的溝通與合作，終能達成任務
- 👉 透過活動前（說明與討論）、中（現場體驗學習）、後（反思與分享）的回饋，在師生互動與學習上，留下美好的經歷。

學習成果呈現



影片

心得

反思單

回饋意見

活動反思單



What

- 我這次服務做了什麼?看見了什麼?聽到了什麼?接觸到了什麼?

So What

- 我的所見所聞帶給我什麼感想與思考?我學習到了什麼?對我有什麼意義?服務過程中，我產生了什麼新問題?

Now What

- 這些經驗對我看事情有什麼改變?我能做什麼?對您從課堂學習及服務參與中發現的教育問題有哪些?

學生回饋意見摘錄



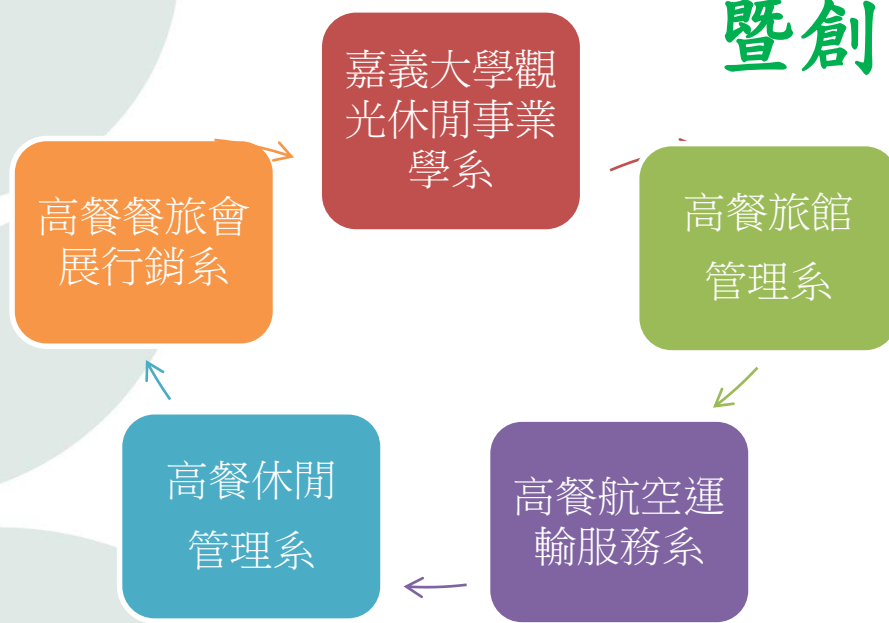
- 愛護這一片美麗的土地，才能防止災害來臨時能夠降低傷害，讓彼此的家園永保安康。
- 災難地點的重建轉型以至於黑暗觀光，如何去操作，是相當值得探討的問題
- 導覽的方式、要提供給旅客什麼樣的資訊？如何掌握導覽的時間，也是一個很好的課題
- 現場目睹何老師的現場手工藝，也在雕刻葫蘆的過程當中，體會十年功夫不是我們一天就可做到，更了解慢工出細活，這都需要時間與耐心來培養的
- 義賣的過程中更發現，有好的理念與想法或是作品是遠遠不夠的，這些東西要如何包裝行銷，讓更多人能夠了解，進而願意贊助與支持也是非常重要的。





「觀光行銷學」聯合課程

案例三：觀光工廠創意行銷聯合課程 暨創意提案競賽



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學



課程目標

- 臺灣各地區觀光工廠的在地深耕與多元資源，期能融合人文風采、地景地貌、產業歷史、工藝傳承等深藏文化底蘊融合在地觀光與地方創生。
- 藉由盤點各地「地、產、人」的特色資源，以「創意、創新、創業、創生」的策略規劃，開拓地方深具特色的觀光工廠與地方產業資源整合
- 透過地域、產業與優秀人才的多元結合，以設計手法增值運用，帶動觀光工廠發展及地方文化提升
- 以觀光工廠促進社區、聚落及偏鄉重新形塑在地特色，展現地景美學與塑造在地文化。
- 透過觀光工廠創新體驗提案，改造場所、設計、美食、藝術等整合模式，進行「地方再生」，積極引進「Design Thinking」，以觀光帶動地域性的品牌特色，展現設計翻轉地方創生計畫的產業策略。

聯合課程整體架構圖



主題「觀光工廠創意體驗行銷」

跨校跨系所聯合課程

觀光產業經營管理
相關知識

實務教學與在地參訪
+
數位教學平台

創新思考與體驗行
銷相關知識

透過競賽激發創意

跨校聯合期末競賽與成果發表



競賽主題

- 活動主題：「觀光工廠創意體驗—跨校聯合課程暨創意提案競賽」
- 參與對象：全國觀光系所之大專院校在學青年，以團隊為單位報名，每隊3至6名成員為限參加競賽。
- 提案特色：參賽團隊需以觀光工廠為範疇，結合在地特色旅遊資源、創意體驗設計，提出觀光工廠創意遊程與體驗活動企畫提案。
- 參賽團隊需發掘在地與觀光工廠之特色及魅力，提出整合規劃與行銷企劃構想，所提之計畫需具備運作模式之創新性、執行之可行性及永續性。期望學生從觀光工廠營運與經營的主題問題與遊客的問題與需求出發，藉由深入觀察，激發學生多元的創意思維與思考開創能量，提出創新的體驗遊程活動與執行構想。

1061 學期跨校聯合課程
課程時程規劃

週次	日期	授課規劃	備註
第1週	9月12日	本班課程1	課程說明 / 本班教師授課
第2週	9月19日	本班課程2	本班教師授課
第3週	9月26日	聯合課程1	業師講座(1) / 聯合課程說明會 講座主題：觀光工廠現況與發展 業界講師：蔡秀如 經理(工研院) 教室：國際大樓國際會議廳 H116
第4週	10月03日	聯合課程2	業師講座(2) 講座主題：導覽解說與遊程設計 業界講師：黃柏憲 導遊 教室：國際大樓國際會議廳 H116
第5週	10月10日	-----	國慶日
第6週	10月17日	本班課程3	本班教師授課
第7週	10月24日	聯合課程3	觀光工廠探索(調課至10月21日) 探索地點：各班安排(行程於9/25前提出)
第8週	10月31日	本班課程4	本班教師授課
第9週	11月07日	本班課程5	本班教師 / 期中考週 / 提案企劃書甄選
第10週	11月14日	聯合課程4	教師交換授課 (1) 陳慈如教師→旅館系 2B(創意服務,D803) 謝金龍教師→行銷系 進4A(體驗行銷,G512) 楊芝濱教師→休憩系 4A(行銷企劃案例,G508)
第11週	11月21日	聯合課程5	教師交換授課 (2) 陳慈如教師→行銷系 進4A(體驗行銷,G512) 謝金龍教師→休憩系 4A(行銷企劃案例,G508) 楊芝濱教師→旅館系 2B(創意服務,D803)
第12週	11月28日	本班課程6	本班教師授課
第13週	12月05日	聯合課程6	聯合競賽 / 觀摩 地點：國際大樓國際會議廳 H116

競賽規劃



- 1. 企劃書徵選(期中考週進行)
- 2. 入圍10組，由觀光工廠業師與任課老師雙指導，將導覽體驗或遊程設計實踐，12月進行決賽。
- 企劃書提案競賽
- 優勝6組，可獲觀光工廠贊助投資，將體驗活動企劃案輔導投資形成觀光工廠產品設計。

