



體驗式學習融入「遊程規劃與設計」課程 之實踐與反思

陳麗如*

摘 要

過去研究者教授「遊程規劃與設計」課程發現，學生常因未曾親赴旅遊目的地，或欠缺對該處景點的深度了解，造成規劃與實務的落差；而以往的教學設計也無法讓學生深刻了解，旅遊產業在實際遊程規劃與設計的過程，是需要經過不斷地實地操作與修正調整。因此，本研究將體驗式學習融入「遊程規劃與設計」課程，應用學者Kolb所提出的「體驗學習圈」概念，設計一系列教學活動，包含：分組任務、行前踏查、校外教學、角色扮演、觀摩學習與同儕互評，讓學生從做中學，以拉近學校教育與實務現場的距離。透過蒐集108學年度第一學期，59位修課學生之學期前段（第7週）、中段（第12週）與後段（第18週）之學生質性學習反思，以及學生期中、期末教學意見調查，輔以教師課堂觀察與課後反思，綜合分析發現學生透過團隊合作、校外實務操作、觀摩學習，與同儕互評活動之學習成效最為豐碩。整體而言，環環相扣的課程任務設計，可提供學生經歷多次「體驗學習圈」的學習循環，深化課程體認並拉近學用落差，可提升多元學習成效。本研究展現此課程設計的

* 陳麗如：國立東華大學觀光暨休閒遊憩學系副教授

電子郵件：lijuchen@gms.ndhu.edu.tw

投稿收件日期：2021.12.06；接受日期：2023.01.04

教學經驗與建議，提供相關課程參考。

關鍵詞：體驗式學習、遊程規劃與設計、校外教學、同儕互評

壹、緒論

近年來，高等教育學用落差的問題常受到外界批評，學術界重視理論與抽象的概念，產業界則重視實務的技巧與應用（Cooper & Shepherd, 1997）。這樣的落差常造成產業界與學術界之間的距離。大學生在學階段，多數對於自身所學較無切身感受，學校個別科目所教授的內容，以核心理論概念作深度介紹，但對學生而言，在尚未確定未來就業職場前，多數對將來的職場與職種情境沒有太多經驗。待學生畢業進入社會，接觸到實務層面後，才能開始轉化過去所學於實務應用，這樣的學用落差困境，在以應用為導向的系所，如觀光、休閒、遊憩、餐飲等領域尤為常見。學者Ruhanen（2005）認為，「體驗式學習」（experiential learning）的導入可降低觀光餐旅教育中理論與實務的差距。

而觀光餐旅相關科系的學生，畢業後常擔任第一線的服務人員，需面對不同需求的顧客，根據現場不同的狀況與情境隨時彈性應變，除了專業知識之外，還要能為顧客設身處地著想，應具備良好的人際溝通、團隊合作，以及同理换位思考的能力。學生在校所學的學理與概念，若無搭配實際情境與問題，較難讓無業界經驗的學生理解。尤其是遊程為旅遊產業的核心產品與服務，規劃者若無事前針對遊程路線、景點、餐食與活動，進行完善周全的安排，因應客群需求調整，實際踩點試行後修正，則無法完整了解遊程實際操作時，各旅遊元素的串連與配合之重要性。

本次的研究情境為「遊程規劃與設計」課程，其課程目標為帶領學生實際規劃設計遊程，讓學生了解一個行程，從構想到實現所有需要考量的因素，包含：客群需求、當地特色、適宜季節、風土民情、成本分析，以及行銷包裝等，並從實作中習得相關的知識與能力。過去課程設計方式為帶領學生學習遊程規劃與操作概念，透過課堂分組討論、課後

蒐集網路與書籍等二手資料，再加上學生自身經驗，規劃成指定情境的多日遊行程，以作為期末遊程企劃的成果。但從研究者歷年教學觀察中發現，因學生多數不曾親赴旅遊目的地，也欠缺對所規劃景點實際情境的深度了解，易造成規劃時僅能紙筆作業，與實際操作面多有落差，例如景點間的距離、景點適合規劃的停留時間、引導團客參訪的動線、現場服務設施，以及雨天備案的因應等；倘若課程任務要求學生親赴旅遊目的地，亦必須考量學生經濟狀況、路程安全與時間安排等問題，因此，過去課程多停留在紙上談兵，無法使學生深刻了解「遊程規劃與設計」課程的精髓。

為貼近遊程規劃與設計實務上的真實情境，亦期望藉由任務型的實務操作，讓學生能從做中學（learning by doing），本研究將體驗式學習（experiential learning）融入108學年度第一學期「遊程規劃與設計」課程，以增進學生對遊程規劃與設計課程教授內容的體認，了解紙上談兵與現實操作的落差，拉近學校教育與現實情境的距離，透過從做中學加深其學習成效。本研究目的是將課程融入體驗式學習設計，探討與比較學生在整學期課程之前、中、後期，各有哪些學習成效，並比較各期的差異。透過此次行動研究的歷程，作為後續不斷精緻化課程的參考，找出平衡教師教授課程與學生學習成效之最適合的教學模式，以提供大專校院類似課程教學之教育先進參考。

貳、文獻探討

一、體驗式學習在觀光餐旅教育的應用

學者Dewey（1938）是最早提倡體驗式學習的教育學者，他強調真實的學習是奠基在更深的層次，而教育過程應立基於學習者的經驗，此經驗需伴隨著學習者的主動反思。體驗式學習又稱為真實世界的學

習 (real-world learning)，包含學習者的直接主動參與，以及提供實務應用為主的學習情境 (Estes, 2004; Feinstein et al., 2002; Kendall et al., 1986; Lee, 2007)。體驗式學習的概念是引導學習者直接參與所研究的事件或活動 (Cantor, 1997)，透過解決實際問題來連結學術理論與實務應用，降低以教室為主的傳統講授式、抽象式的學習情境 (Conrad & Hedin, 1991)。而體驗式學習融入教學的方式包含：角色扮演式 (role-play)、遊戲式 (game)、校外教學 (field trip)、電腦模擬情境 (computer simulation)，以及建教合作 (cooperative education) 等 (Lee & Dickson, 2010; Ruhanen, 2005; Wong & Wong, 2009)。

學者Kolb (1984) 認為體驗式學習提供學習者進行類似實驗式的「從做中學」之情境，學習者必須全然地、開放地、無偏見地沉浸於新的經驗中，要能整合觀察，並連結相關理論，以形成新的概念用以解決問題。Kolb進而提出體驗學習圈 (experience learning cycle) 概念，將學習歷程分為四個循環階段，學習者可以從任一階段進入體驗學習圈：「抽象概念化」 (abstract conceptualization)、「主動驗證」 (active experimentation)、「具體經驗」 (concrete experience)，以及「反思觀察」 (reflective observation)，之後再回到「抽象概念化」階段，透過統合思考建構知識、發展策略動手應用、直接接觸經驗感受，以及觀察學習反思探索，再回到統合思考建構知識，不斷地循環與再學習 (Kolb & Kolb, 2009)。Kolb認為學習者是透過經驗轉化的過程來創造知識，並指出立即且具體的經驗是內省與反思的基礎。學習者將習得的抽象概念，轉化與整合成對個人有意義的連結，在教學者所提供的情境中進行驗證與測試，並形成新的具體經驗，如此循環與學習，有助於將習得的知能應用於生活情境中。

體驗式學習過去多應用於管理、教育、心理學等領域 (Kolb & Kolb, 2000)，近年來才開始應用在餐旅領域。Ruhanen (2005) 使用期末問卷評估澳洲餐旅系學生，對旅館管理科技應用課程加入「角色扮

演」活動的看法，並輔以觀察、反思日誌與非正式的訪談資料。課程中讓學生以小組為單位，扮演科技顧問公司的角色，同時向新旅館提出企劃案以爭取服務機會，藉此讓學生理解何謂一家好的科技顧問公司。該研究發現，多數學生對角色扮演活動與階段性的作業，表達正面態度，認為貼近真實情境，能讓他們改變心態與認知，活動過程可協助發展未來職場相關技能，但研究中也發現少部分小組，將課程作業進行不當切割分配後，由個別組員完成再組合而成，造成片段與不完整的學習。

Ruhanen提到體驗式學習可能出現的負面問題，包含學生可能退縮、困惑、漠不關心、組內衝突、溝通不良等（McDonald & McDonald, 2000），這些需要教學者在課內、課後與學期各階段，提供作業與任務細節，不時地引導、管理、監督行動研究情境，使用各種策略來降低可能的小組問題。Frash等人（2003）發現，分組式學習方式（team-based learning）常有社會懈怠（social loafing）的產生，意指個人傾向在小組情境下付出較少的力氣（Robbins, 2000）。而組員分工不均，或是有只掛名不做事搭便車的情形發生，易造成組內衝突與不和諧的現象，進而影響學習成效，但藉由組員自評與組員間同儕互評（peer-evaluation）機制的導入，可有效降低社會懈怠的效應。

二、體驗式學習之學習成效

教育旅行（educational tourism）或校外教學（field trip）也是常見的體驗式學習方式，讓學生在真實的情境下進行知識與經驗的學習，學生得以應用先備知識，在體驗旅程經驗中理解課程相關議題（Tsai et al., 2017）。Wong與Wong（2009）探討校外教學如何增進餐旅系學生的學習成效，認為教學者的角色是影響校外教學成功與否的關鍵因素。校外教學要有效增進學生學習成效，需要在活動前、中、後做階段性的規劃與設計。第一階段，行前規劃與準備：需要教學者對活動細節詳作確認與規劃，並授予學習者先備知識，可藉由提供相關任務與作業，引

導學習者預作準備；第二階段，活動中經驗與學習：提供學習者在實地現場進行體驗式學習，教學者需強調學習者在活動中的角色與責任，並營造其學習機會；第三階段，活動後反思與收穫：教學者協助學習者，整合實務經驗與課程理論，提供學習者進行反思與分享，並評量其學習成效。三個階段皆需要教學者投入許多心力，過程中與學習者共同建構學習情境。Wong與Wong特別提醒校外教學學生人數的多寡、活動時間的長短、學生行為的規範等，也是影響校外教學成功與否的關鍵。而校外教學活動的設計，不僅可提供學習者體驗式的學習機會，也可增強教學者發展專業教學能力（Porth, 1997）。

Mak等人（2017）探討體驗式學習應用在餐旅教育上的學習成效。他們運用活動前後的問卷與學生心得，探討香港餐旅系學生在服務學習課程中所發展的共通能力（*generic competencies*），研究發現，透過體驗式學習，學生得以感知到所服務的弱勢社區之需求，並可增進學生團隊合作與社會責任感等共通能力。學者們歸納體驗式學習的效益，包含提升高階認知能力，如人際互動、批判式思考、問題解決技巧、整合不同的課程元素等，同時亦可增加未來職業相關的實務經驗（Feinstein et al., 2002; Papamarcos, 2002）。

Ruhanen（2005）認為角色扮演式的教學策略，可增進學生學習興趣、動機和參與，以及發展相關技能與知識。這樣的學習經驗可提升學生在真實社會情境中，處理類似議題的信心，並增加學生對相關領域的興趣，進而發展相關技能與深度學習（Armstrong, 2003; Richardson & Kleiner, 1992）。Lee（2007）回顧體驗式學習相關研究，相關的學習效益包含增進學生自信心、自我概念、社會技巧、增進實務知識與技能、增進工作機會等。Lee比較餐旅系學生在教室情境下，與在體驗式學習情境下的覺知差異，發現學生透過體驗式學習的成效，除了呼應過去文獻發現外，還可增進以下七項成效：理解組織運作、拉近對就業期望的現實感、增進人際網絡、適應能力、領導技巧、主動積極，以及財務管

理能力等，因此，學者建議餐旅相關領域課程，應加入體驗式學習元素，以協助學生貼近未來職場情境。

本研究綜合參考上述文獻概念，採用體驗式學習方法中的「校外教學」與「角色扮演」活動，並參考Kolb（1984）體驗學習圈四階段：抽象概念化、主動驗證、具體經驗及反思觀察等學習階段來做設計，帶領全班學生參與操作校外旅遊體驗學習活動，規劃各組學生在校外一日遊體驗學習活動的不同時段，化身為「領團人員」與「團體遊客」兩種角色，各組組員需擔任「導覽或服務人員」提供他組學生服務，也必須輪流擔任「國內特定團體遊客」體驗他組同學服務。透過角色扮演的學習情境，學習者投身於該角色特質，模擬出可能的反應與回應，嘗試解決與處理該情境下產生的問題，從新的經驗與視角中去學習與理解不同角色的需求。

參、研究設計與實施

一、研究架構

「行動研究」一詞最早是由社會心理學家Lewin（1948）所提出，Lewin藉由此方法發展社會系統的知識，而後多應用於組織研究、社區發展、教育與護理等領域（胡幼慧，2010）。而行動研究在教育與課程發展的應用，是從教學現場發現問題，經由系統化的步驟與方法來解決問題，改進教學成效，經由一連串的規劃、行動與行動後發現新的問題等過程，形成一種螺旋式循環的改進過程（張德銳，2014）。Hart與Bond（1995）提出雖然行動研究有其不同的類型，但皆應合乎七項行動研究的準則：（1）以教育為基礎（educative base）；（2）視個體為團體的一分子（individuals in groups）；（3）以問題為焦點（problem focus）；（4）包含改變的介入（change intervention）；（5）以改進

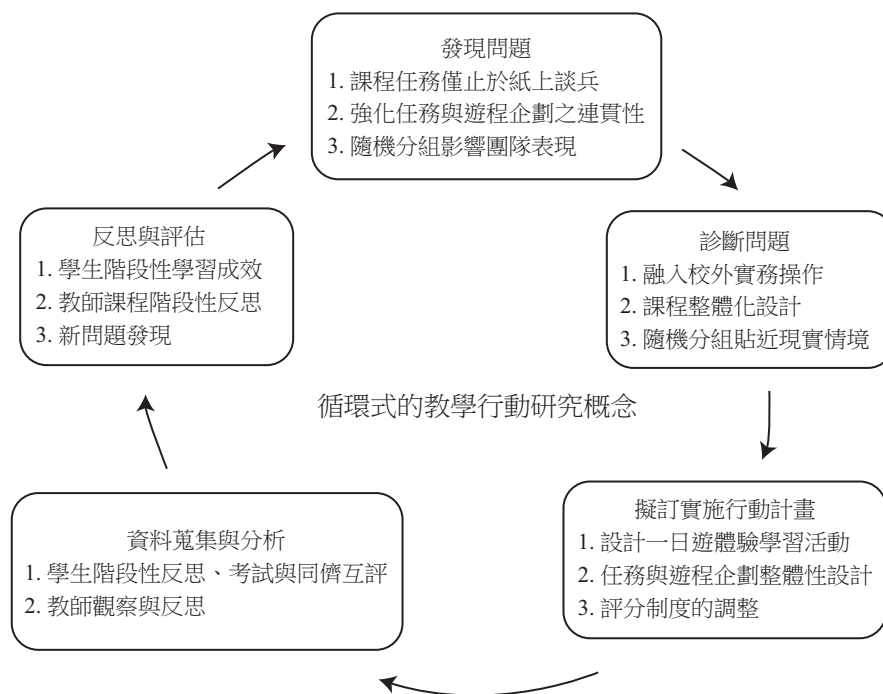
與參與為目標（improvement and involvement）；（6）連結行動與研究成為一循環的過程（cyclic processes）；（7）重視研究關係與合作程度（research relationship, degree of collaboration）。本研究應用上述七項準則，欲解決過去研究者教授「遊程規劃與設計」課程時所發現的教學困境，希望讓學生體會、了解規劃與實際執行時的落差，並連結課程理論概念與實務操作，促進師生互動、同儕交流，以及創造組內與組間學習的情境，期能增進學生之學習成效。

本研究採行動研究法之概念，參考過去6年該課程教學現場所發現的問題，將優先處理的問題轉化為具體可操作的概念，而後擬訂實施行動計畫，同時考量適合的研究方法，進行資料蒐集，再做下一步的分析，最後評估行動計畫是否可有效改善問題或發現新的問題。參考Lewin所提出的行動研究歷程：「計畫（plan）、事實發現（fact finding）、行動（action）、結果偵察（reconnaissance of result）及再計畫（re-plan）之螺旋循環模式」修改而成，大致可分為發現問題、診斷問題、擬訂實施行動計畫、研究方法與資料分析，以及省思與結論等五階段，而從第五階段再重新發現教學現場的新問題，而接續新的循環以改善教學模式，成為一螺旋循環概念（林素卿，2012；張德銳，2014），圖1為本研究的概念圖，將第四與第五階段微調為資料蒐集與分析，以及反思與評估。

研究者歸納教學端的歷年課堂觀察與經驗，課堂任務與期末企劃僅止於紙上談兵，無法使學生深刻了解「遊程規劃與設計」課程的精髓。而分析學生端的歷年學習反饋，了解學生喜愛該課程的實用性與多元設計，但建議課堂任務與期末報告應做份量調整。此外，過去「隨機分組」的小組學習模式，常有組員貢獻度問題的反應。

綜合上述教學端與學習端的考量，研究者本次欲應用Kolb（1984）所提出的體驗學習圈概念於教學設計中，引導學生將課堂習得「遊程規劃與設計」的概念與知識，「抽象概念化」應用在各組遊程方案中；透

圖1
研究概念圖



過階段性小組任務與一日遊實務操作的情境，提供學生「主動驗證」專業知識與技能的「具體經驗」；而一日遊的「角色扮演」，與同儕檢討分享活動，則是提供學生「反思觀察」的學習情境，促使學生在一整個學期中進行多次連貫性的學習、嘗試、修正與反思檢討後再嘗試，最終完成期末遊程企劃，整體設計期望能深化學生在本課程中的思考與學用連結。

在發現問題與診斷問題階段，本研究歸納出教學現場優先需要解決的三大問題。問題一：關於課程任務僅止於紙上談兵，此次教學設計融入體驗式學習：校外一日遊體驗學習活動，以貼近現實情境並增進學生學習成效，為本研究的核心設計；問題二：關於強化任務與遊程企劃

之連貫性，將小組任務與期末企劃採整體化設計；問題三：關於隨機分組影響團隊表現，當初隨機分組的設計是考量學生未來就業情境，需要與不熟悉的成員合作完成任務，但因少數組員可能有搭便車效應（free-rider effect），因此，本次成績評量設計除考量個人與小組分數之占比，並加入組內與組間互評機制，反應組內貢獻度與促進同儕間的學習。在擬訂實施行動計畫階段，因應三大問題規劃出三項調整方案：設計一日遊體驗學習活動、任務與遊程企劃整體性設計，以及評分制度的調整。有關資料蒐集與分析，以及反思與評估階段，將於後續章節詳細說明。

二、研究範圍與課程設計

本研究以108-1學期所開設的大學部選修課「遊程規劃與設計」（2019年9月中至2020年1月中）為範圍，每週三上午三節次，每節次50分鐘，共計18週次。本研究以立意抽樣法（purposive sampling）徵求研究對象，以選課系統選入之60人為對象（系上大三學生為主），去除一位學期中曠課多次退選學生，最後參與研究計有59人。於開學第一週即於課堂進行研究說明，並取得所有修課學生之研究知情同意書。

三、呼應Kolb體驗學習圈概念的教學設計

課程規劃分為兩大部分：第一部分（學期前9週）以傳統講授式的教學模式為主，由教師課堂講授遊程規劃核心知識與概念，包含遊程規劃步驟與方法、住宿、交通、景點與活動安排、成本規劃分析與風險管理、遊程包裝與行銷、遊程產品特性與趨勢等，學期前半段主要為Kolb體驗學習圈的「抽象概念化」學習階段；而第二部分（學期後9週）則聚焦於課程專業知能之綜合應用，教學活動包含三項小組任務：二天一夜遊程規劃、景點實地踏查、校外一日遊體驗學習，以及期末五天四夜遊程企劃等。每次小組任務皆提供各組「結構性的表格」與「指定任

務」，引導各組透過任務情境得以「主動驗證」習得的概念，並獲取「具體經驗」。而三次任務與期末遊程企劃完成後，安排課堂教師回饋、組內檢討與同儕分享，同時配合學期前、中、後三階段的學生學習反思之設計，提供學生具體「反思觀察」的機會。

四、分組與座位安排

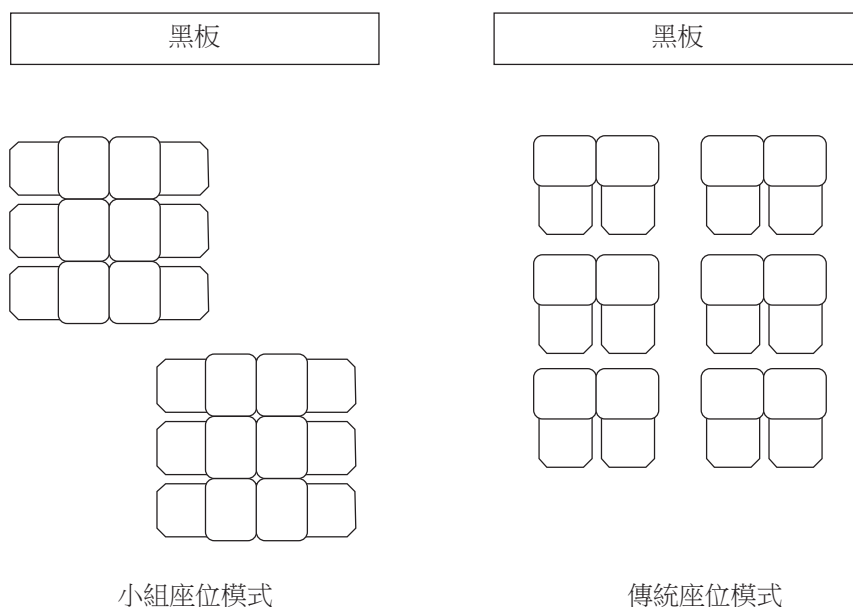
參考歷次課程分組人數，以一組6人，最多10組為最適操作模式，分組採用Zuvio即時回饋系統（interactive response system）進行「隨機分組」，以仿照實際工作場域可能無法挑選合作夥伴的概念，以增進學生與其他不熟悉夥伴溝通與合作的機會。過去採用傳統座位模式，如圖2右側圖示，發現不易凝聚團隊情境，因此本學期採用小組座位模式，如圖2左側圖示，讓組員間可以更加熟悉，也有利於課堂上分組討論活動的進行。

五、成績評量與設計

為呼應教學場域的問題三：隨機分組影響團隊表現，本次的評分分為兩大類分數：個人努力40%（出席與課堂表現10%、講座提問與反思10%、學期考試20%）與小組合作60%（三次小組任務30%、期末企劃25%、組內互評5%）。整體評量以多元評量為設計，包含質性與量性評量，分數來源除了教師之外，還有來自小組互評及組內同儕互評，以增進學生角色互換、相互學習的機會。小組互評（組間評分）主要在期末企劃口頭發表階段10%，而組內互評（組內評分）則規劃在學期最後一週，提供Zuvio線上組內同儕互評機制5%，包含質性與量性內容，提供教師了解組內貢獻度的參考，必要時調整組內成員之小組合作分數。

為鼓勵學生課後參加校外遊程規劃與設計競賽，並取得相關證照，學期考試的選擇題（占分30%），是以中華民國遊程規劃設計協會初階「遊程規劃師」證照考試（教育部證照認列編號7800、8630）之學科考

圖2
教室座位模式



古題為設計。而小組任務一，則以「遊程規劃師」證照術科考試要求與評分標準為設計；小組任務二為實地踏查，並設計踏查紀錄表以檢核小組實際執行情況；任務三為校外一日遊體驗學習活動。期末遊程企劃書則參考「中階遊程規劃師」術科測驗設計，以及參考該協會每年舉辦之「觀光精英盃」遊程比賽的規格與要求做設計，期能引導學生修畢課程後能學以致用，積極取得相關證照。任務三與期末遊程企劃書為本次課程核心設計，詳如下節所述。

六、課程活動核心設計

為呼應教學場域的問題一：課程任務僅止於紙上談兵，本次課程藉由融入體驗式學習，增加「校外踏查」與「校外一日遊體驗學習活動」（以下簡稱一日遊），參考Wong與Wong（2009）設計校外教學的

建議，在活動前、中、後做階段性的規劃與設計，安排學生分組進行指定景點的遊程規劃與執行。活動前兩週先進行指定「景點踏查」；活動前一週課堂進行各組沙盤推演，討論檢視各組行程前後串聯之搭配與器材需求。活動當天則仿造團客旅遊行程安排，由各組主導執行一日遊活動，各組學生於不同時段進行角色扮演，分別化身為「領團人員」與「團體遊客」兩種角色，以貼近真實業界的情境。一日遊活動中，各組需做觀察與反思，並於活動結束後一週課堂上，由各組分享當日他組之優缺點與檢討自身組內之表現，進行同儕反饋與檢討。讓遊程規劃與設計不止於在規劃與設計階段，而是貼近真實業界於遊程規劃設計後，需赴現場實地踏查、模擬試行，進而檢討修正等完整程序。

一日遊當天活動時間為7:40~17:30，採用兩輛43人座大型遊覽車（分A、B兩車）進行四大景點一日遊。為使所有學生皆能體驗到各服務組的服務，因此進行較為複雜的活動設計。全班共10組，當天分為「景點活動組」（共8組，代號S1-1~1-4與S2-1~2-4）及「總務組」（共2組，代號Y1與Y2），每個景點各有兩個服務組同時進行20分鐘導覽。

舉例說明：景點一的停留時間是9:00~10:20。在9:10~9:30時段，由S1-1組導覽A車組員，同時由S1-2組導覽B車組員。S1-1組與S1-2組導覽結束需回到交接點，經過10分鐘換場緩衝後，在9:40~10:00時段，由S1-1組導覽B車組員，同時由S1-2組導覽A車組員，導覽結束後，全員緩衝10分鐘後回到預計上車點，上車後於10:20進行下一景點路程。如此設計下，同一景點內，兩組活動組需安排不同路線進行導覽，在行前進行協調，並清楚對方的路線，需要在緩衝時間內順利交接團員。此外，兩組也需將當天的下車集合、上車集合地點，以及導覽時的需求與兩組總務組同儕進行充分溝通與協調。

而總務組則是於上午時段由Y1組協助A車、Y2組協助B車之報到與車上導覽，下午兩總務組交換車次，服務下午場的車上導覽與活動收

尾，而中午時段，兩總務組則必須共同合作協助午餐服務與整理工作。此外，總務組在各組操作時，需協調各景點組之設備相關需求，以及進行各服務組導覽時之拍照記錄。遊程規劃與設計的實務操作重點，便是在於串連各遊程重要元素，如交通規劃、景點導覽、體驗活動，以及餐食服務等安排，以提供旅客順暢且豐富的旅遊體驗，因此，總務組庶務方面的工作格外重要。而在一日遊的各時段，擔任團體遊客之各組學生必須針對導覽服務組進行觀察與評分；研究者與助教群3人，當天也分為兩組跟隨A、B車學生進行現場觀察與評分。當天時段規劃與各組工作分配，詳如表1所示。

表1
一日遊行程規劃

行程 車次	停留時間 (分)	內容	該時段服務組	
			A車	B車
07:40~08:00	20	校內○○廣場集合	Y1	Y2
08:00~09:00	60	路程與車上導覽		
09:00~10:20	80	景點一 現地導覽	S1-1 S1-2	S1-2 S1-1
10:20~10:40	20	路程與車上導覽	Y1	Y2
10:40~12:00	80	景點二 現地導覽	S2-1 S2-2	S2-2 S2-1
12:00~13:30	90	午餐時間	Y1	Y2
13:30~14:00	30	路程與車上導覽	Y2	Y1
14:00~15:20	80	景點三 現地導覽	S3-1 S3-2	S3-2 S3-1
15:20~15:40	20	路程與車上導覽	Y2	Y1
15:40~17:00	80	景點四 現地導覽	S4-1 S4-2	S4-2 S4-1
17:00~17:30	30	回程	Y2	Y1
17:30~		校內○○廣場解散		

註：景點一：馬太鞍濕地生態園區；景點二：大農大富平地森林園區；景點三：林田山林業文化園區；景點四：鳳林鎮（客家文物館、校長夢工廠）。

為呼應教學場域的問題二：強化任務與遊程企劃之連貫性，本次課程任務與期末遊程企劃，聚焦於「指定客群花東五天四夜旅遊企劃書」之設計，分為「五類客群」：學齡親子、三代家族同遊、未婚聯誼、銀髮樂活與大陸交換生；與「五類主題」：單車旅遊、溫泉養身、地方人文、生態體驗與戶外活動，客群與主題分別由小組以抽籤方式決定，因此，每種客群與主題皆會有兩個小組負責規劃，全班共計有10種不同的組合。

期末遊程企劃透過三大任務由淺入深階段性地組成，期末遊程企劃書面內容以遊程設計比賽的規格做設定，讓學生化身為「提案旅行社業者」之角色，增加貼近實務操作的經驗。期末報告分兩週進行，設計讓相同客群的小組先後進行口頭報告，以刺激同儕間的努力，各組需針對報告組提出優缺點評論與評分，增進各組互相觀摩與學習。而書面企劃書需回應期末口頭報告時教師與各組的建議與回饋，加強說明並進行最後之修改。

七、資料蒐集類別

（一）主要分析資料

以質性資料「三階段學生學習反思」為主：本研究於學期前、中、後三階段蒐集學生學習反思。第一階段於課程第7週進行「個人過去旅遊規劃經驗與課堂學習」反思撰寫；第二階段於任務三「校外一日遊」活動完成後，撰寫個人參與、組內合作、評估服務組表現等的學習與反思；第三階段則於期末週次，反思整學期自我與組內階段性的學習評估。此部分資料採「內容分析法」，將三個階段的反思內容與學習成效做歸納整理，以時間順序來看學生的學習成效變化。資料蒐集方式是利用Zuvio系統進行線上個人反思心得蒐集。

（二）其他參考資料

參考資料包含：個人學期考試、組內同儕互評分數、學生期中回饋

與期末建議彙整，以及歷年同課程之教學回饋質、量性資料做參考。組內同儕互評以Zuvio軟體進行線上回饋，以反應組內組員貢獻差異。為檢視隨機分組是否對個人學期考試分數造成差異，將各組組內成員考試分數總和作為依變數，組別作為自變數，進行變異數分析，找出組間平均是否有統計上的顯著差異，並進一步參考Zuvio組內同儕互評分數。而期中回饋資料配合學校系統進行蒐集；期末建議則待課程全部結束後，建置Zuvio線上意見回饋單，蒐集學生對本課程的質性學習心得與課程相關建議。另外，也將歷年學校系統的質性與量性期末教學評量與本次做比較。

（三）教師的觀察與反思

在每週課程中觀察記錄於不同教學情境下，學生或小組重要反應與問題，以教學目標為核心，微調授課與教學活動的操作，後續分析則以教學情境（如課堂講授、小組討論、校外踏查、一日遊活動、學期考試與講座分享等）作為反思的主題，整理相關問題與處理方向，作為下次授課調整與注意的參考。

在行動研究的第五階段反思與評估階段，綜合學生階段性的學習成效與教師課程階段性的反思，評估此次行動研究所欲達成的目標，並提供教學時的調整以及新問題的診斷，形成一循環式的教學行動研究歷程，以精進「遊程規劃與設計」課程，並將此教學模式與設計提供教育界同儕分享與交流。

肆、分析與討論

一、三階段學生學習反思之分析結果

三階段學生學習反思採Zuvio線上填寫蒐集，每次反思限定字數為300~500字。蒐集完成後，匿名並上傳至教學平臺，提供同儕分享與學

習，此部分為本研究學生學習成效的主要分析資料，表2所示為三階段學生學習反思提問內容。

表2
三階段學生學習反思提問內容

類別／編碼	反思提問內容	份數	蒐集時間
反思一／R1	請根據你個人過去經驗與目前課程的學習，分享你對遊程規劃的想法與心得。	59	第7週
反思二／R2	目前課程進度已完成學期考試與校外一日遊小組操作活動等，請分享你學期中對遊程規劃與設計相關的心得。	59	第12週
反思三／R3	本次課程設計分兩階段：規劃階段（概念講授、作業討論）與實際操作階段（踏查與校外一日遊），希望透過組內與組間的同儕分享、小組合作、角色扮演等活動，設計體驗式的學習讓同學能更貼近實務情境。老師想請您分享對本學期「遊程規劃與設計」課程的學習與收穫。	58	第18週

本研究將課程前、中、後三個階段之學生學習反思，採用內容分析法作核心主題的萃取。分析方式以反思一舉例說明如下：先將反思一的每一份反思內容仔細閱讀後，每份反思化約出數個核心主題，而後統整反思一所有出現之主題次數，並將主題出現之次數由高至低排列，加總成反思一總次數。再將每個主題出現之次數除以反思一總次數，則為該主題在反思一之次數百分比，最後製作出反思一核心主題前10名之百分比次數分配表。後續以相同的方式分析並整理反思二與反思三的核心主題。表3、表4與表5，分別為反思一、二、三核心主題之百分比次數分配表。

反思一主要內容為呼應課程前半段專業知能教授，以及學生過往參與或自助旅遊經驗。最常被提及的核心主題為「前置工作的重要性」、「學習基礎知識」與「遊程規劃需多方面考量」。而有關學習成效的概

表3

反思一核心主題百分比次數分配

反思一核心主題	次數	百分比
前置工作的重要性	36	16.8
學習基礎知識	34	15.9
遊程規劃需多方面考量	33	15.4
以客群需求作規劃	17	7.9
彈性應變*	10	4.7
從實務操作中學習	11	5.1
自由行較彈性	7	3.3
規劃自由行經驗	5	2.3
了解旅行社工作	5	2.3
其他	56	26.2
總計	214	100.0

註：1. 粗體字代表核心主題之反思概念在三階段都有出現；2. 星號*代表核心主題與學生學習成效相關。

表4

反思二核心主題百分比次數分配

反思二核心主題	次數	百分比
從實務操作中學習	78	30.2
以客群需求作規劃	32	12.4
團隊合作的重要性*	20	7.8
遊程規劃需多方面考量	18	7.0
學習基礎知識	15	5.8
心理調適*	13	5.0
了解自己不足之處*	10	3.9
挫折轉化*	8	3.1
角色轉換中學習*	6	2.3
融入當地特色	6	2.3
前置工作的重要性	6	2.3
其他	46	17.8
總計	258	100.0

註：1. 粗體字代表核心主題之反思概念在三階段都有出現；2. 星號*代表核心主題與學生學習成效相關。

表5

反思三核心主題百分比次數分配

反思三核心主題	次數	百分比
從實務操作中學習	54	20.4
學習基礎知識	28	10.6
團隊合作的重要性*	25	9.4
以客群需求作規劃	20	7.5
遊程規劃需多方面考量	18	6.8
講座分享獲益良多	14	5.3
溝通表達*	13	4.9
彈性應變*	10	3.8
學以致用*	10	3.8
心理調適*	9	3.4
其他	64	24.2
總計	265	100.0

註：1. 粗體字代表核心主題之反思概念在三階段都有出現；2. 星號*代表核心主題與學生學習成效相關。

念主要為「彈性應變」，學生提到遇到遊程突發狀況，需要能彈性應變處理。以下為反思一學生提及的各主題內容（R1代表反思一；ID代表學生代號；分號後為該段落內容所對應之核心主題）：

在這堂課中我學習到了很多新知識，一個完整的遊程產品需要的東西真的太多了，需要不斷地修改行程，路程要順，要確定好每個停留地有足夠的地方能停遊覽車，要因應各個團客類型的需要（來）包裝產品。在遊程的估價中，不能只計算成本與利潤，還有變動成本和同業價格需要注意與考量，最後還要經過實地考察才可以確定產品是否可行。（R1-ID4；學習基礎知識、前置工作的重要性、遊程規劃需多方面的考量、以客群需求作規劃、了解旅行社工作、從實務操作中學習）

我認為遊程規劃要規劃得完美是一門學問，每天要帶旅客去多少個景點，自由時間要怎樣分配，遇上突發現況要怎樣處理等等，可能外行人聽到會以為很簡單，但是在我聽了老師的幾節課後深深感到一點，就是聽理論可能會很簡單，但實際做起來就很不一樣了，所以我認為想要學好，不可能只學習理論，最重要的還是實際的去體驗。（R1-ID18；遊程規劃需多方面考量、彈性應變、從實務操作中學習）

從開學至今，遊程規劃教了許多實用的知識，也讓自己更了解旅行社相關業務及工作內容，遊程不僅是原本所想的，只有規劃行程，更教了我們規劃遊程的細節、分類、觀光英文用語，抑或是估價。估價時才發現，其實並不是所想的如此簡單，必須遵守相關規範，並且注意許多細節，這些小知識讓人覺得有更專業、更深入了解旅行社運作的模式。（R1-ID15；學習基礎知識、了解旅行社工作）

過去與朋友出國自由行時，曾設計簡單遊程，那時已體會到規劃行程不是件容易的事情，門票價格、搭什麼交通工具、時間待多久，這都是需要事前先做規劃的，自由行的優點就是比較彈性，能夠即時修改行程。（R1-ID10；前置工作的重要性、規劃自由行經驗、自由行較彈性）

在反思二資料蒐集階段，學生已經完成學期考試與一日遊活動，在一日遊的隔週課堂，由教師與助教群提供對各組表現的口頭與書面建議，並請各組課堂分享當天觀察到他組表現的優缺點與組內檢討，因此在學生學習反思二之核心主題中，除了表上粗體字反思一已出現過之核心主題外，進一步提到如：察覺自身不足、從同儕表現中互相學習等概念，也提及實際操作能增強課程知識應用，有助於課程學習的優點。反

思二被提到次數最多之核心主題，是有關「從實務操作中學習」，學生提到實務操作的重要性，在行前踏查時，可以了解實地狀況，並將遊程設計融入當地特色；而一日遊活動過程中，可以觀察到各組創意、學習他人導覽的優點、累積經驗、加深印象等。而實際操作過程常計畫趕不上變化，有時並不盡如人意，透過角色扮演、小組觀摩與互評等活動，增進學生進行角色轉換與同理思考的機會，學生反思自省後，對自身與團隊會有更深的期許。有關於學生學習成效相關的核心主題，則聚焦於一日遊的情境，包含「團隊合作的重要性」、「了解自己的不足之處」、「角色轉換中學習」、「挫折轉化」，以及「心理調適」等。

如學生在反思二提到：

經過這次實際遊程的行程規劃以及實地導覽後，我覺得許多組別都非常的有創意以及有活力……（老師請各組）設計適合自己客群的方式來導覽，（讓學生們）非常的有收穫。當中也被啟發原來待在學校的學習是真的有限，而且透過實際的踏查，能夠去真正了解顧客在當下環境（的）需求。好比我們是總務組，服務客群為銀髮老人，那在走路線時，我們就會特別注意路面是否適合老人行走，周邊的器材會不會影響（行走安全），廁所、補（充飲用）水的（設施）是否設置齊全，有無室內空間能夠讓客群休息，這都是很細膩、需要去注意的。再看看另外一組總務組準備了很多紙牌子，用來提醒每組導覽組該注意的客群和時間控制，很慶幸剛好遊程導覽當天的天氣很好，都沒有下雨，沒有動用雨備（方案），也能夠讓我們準備的更充實。其實在當初抽到總務組時，覺得很麻煩又無聊，但是當我真的很在準備那些應帶物品時，我才真的發現前置作業真的很重要，許多該注意、應注意（的事項）缺一不可。感謝老師安排真的讓我學習到許多細節該注意的課程。（R2-ID1；以客群需求作規劃、從實務操作中學習、遊程規劃需多方面考量、前置工作的重要性）

雖然一開始抽到總務組的時候覺得很麻煩，不過我們的角色比較像是一個幕後人員，協助各組在現場完成導覽解說，工作內容雖然和其他組不太一樣，但是我覺得我們在這過程中跟其他組比起來，相對學到更多不同的經驗及能力，最寶貴的應該是團隊合作的精神，有一群優秀的組員真的非常重要，讓此次活動行程進行的非常流暢，甚至可以提前結束，非常感謝我的組員們。（R2-ID22；角色轉換中學習、團隊合作的重要性、心理調適）

這學期的遊程踏查雖然很累，但收穫滿滿，花蓮市的景點雖然幾乎都有去過，但在遊玩的當中，從來沒有以一個遊程製作（規劃）者的角度體會過，而最後一次的導覽演練，也讓我更了解在導覽時路線的安排、帶領客群時的角度，還有如何不怕場的講解，真的讓我得到很多平常不會了解到的知識。這堂課讓我受益良多，在遊程規劃方面，我能更仔細觀察不同的景點設施、不同客群的需求，還有製作遊程上的盲點。不單單是在活動規劃方面，在與不同人合作下，我覺得我的溝通技巧有更上一層樓，越來越懂得察言觀色，知道什麼東西才是別人更想要的。（R2-ID4；角色轉換中學習、遊程規劃需多方面考量、學習基礎知識、以客群需求作規劃、溝通表達、了解自己不足之處）

這次是非常特別的校外教學，因為是由我們自己導覽景點、規劃事情，不得不先感謝總務組的辛勞，不但要處理大大小小雜事，車上還要帶團、顧及氣氛、介紹景點，真是辛苦了！透過這次的景點導覽、角色互換，不但了解地方的生態環境、文化、故事，更深刻體會不同立場是如何看同一個活動，也許導覽組在規劃路線或活動時覺得不錯，但在遊客親身經歷後，可能會有不同的感受。舉例來說，我在規劃路線時，覺得時間應該來得及，沒考慮到實際空間與解說內容的多寡，導致有些地方沒東西可講、有些地方內容太

多，讓自己講的很匆忙，也算是學到了一課，以前總以為導覽解說很簡單，原來平凡的小事要設計得好，才足以打動遊客內心。不過，還是得肯定一下自己的勇氣，因為我是主動舉手說要當其中一位導覽員，我想嘗試看看沒做過的事情，最後收穫也不少！（R2-ID28；從實務操作中學習、角色轉換中學習、融入當地特色、了解自己不足之處、挫折轉化、心理調適）

而最後的反思三蒐集時間為課程第18週，各組已經完成期末遊程企劃口頭報告與同儕互評，相較於前兩次反思，反思三萃取出更多元的學習成效，如「團隊合作」、「溝通表達」、「彈性應變」、「心理調適」與「學以致用」等核心主題概念。

如學生在反思三提到：

在規劃階段，我們認為最適合的路線，在實際操作的時候發現，其實無法這麼順利，實地踏查讓我們體會到看起來再完美的規劃，都會在過程中有無法預料的事情發生，還要依照指定客群設計符合的行程，也不能一昧的講解，應在講解中設計一些互動遊戲或手作活動等等，增加客群的投入感及注意力。（R3-ID2；從實務操作中學習、彈性應變、以客群需求作規劃、溝通表達）

旅行文學作家的講座內容豐富生動，（講者）與我們分享許多旅途中發生的事情，既有趣也鼓舞人心，讓人非常感動。其中，讓我印象最深刻的便是「人來人往，好壞情節，都要感謝。」不論生活遇到好的或壞的事情，想必都是對我們的磨練，不需要埋怨。（R3-ID15；講座分享獲益良多）

在實地踏查與正式一日遊當中，這兩個部分我都超喜歡，因為實地的調查才能夠讓我們知道，那裡有什麼？我們該要注意什麼？這樣的場景，我們帶領的客群會遇見如何的問題等，我覺得都是我

們很需要去注意與調整的地方，我們（之後）再透過團體討論，找到最適合的方案。在正式一日遊的當下，我們可以知道帶團的不易，以及我們真的能力還不足以帶領整個團體，需要再進行更多的經驗去實現。（而）事後的檢討，會讓我們知道別人如何看我們，我們的優缺點又在哪裡，這是一個很好的體驗！不會讓我們太自傲，覺得帶團很容易，可以在打擊我們的當中，也很安慰我們，（我們）還是有很多地方是做得很好的，只要未來再多學習更努力就好了。（R3-ID3；了解自己的不足之處、從實務操作中學習、挫折轉化、心理調適）

非常喜歡這次體驗式學習的課堂設計，有充實的理論學習、課程講述，也有實務操作，甚至還有有趣的講座。我認為每次的課堂討論，小組任務，都能幫助爾後的一日遊或是五天四夜期末遊程設計，屬於漸進式的學習。一步一步打基礎的概念，我認為對學習蠻有幫助的，學生也比較好進入狀況。課程的講述，也能透過期中考試反饋出學習成果。透過課堂的學習，能加深我對遊程規劃的認識，甚至提升了我想要繼續學習此課程的興趣，可以感受到老師在課程設計上的用心。這堂課真的讓我體會到學以致用，以前認為系上課程學習到的較多為空談，但這堂課讓我能實際操作，非常特別。在打工時，甚至能利用課程所學、考試中題目，讓我能和外國旅客推薦景點及路線，整體收穫非常多。（R3-ID44；學習基礎知識、從實務操作中學習、學以致用）

感謝老師這個學期的教導，在這學期的遊程規劃和設計的課程中，明白了一個簡單的遊程所需要的準備（包括事前，進行中和事後）都是需要很多的預想和準備的。小組在規劃行程的過程中也獲益良多，明白良好的分工和團隊合作的重要性。在實際操作的課堂上，能夠深刻的體會和應用一直以來在課堂上所累積的知識和能

力，這種實際操作的方式給予我們很寶貴的經驗。各組別不同身分和客群角色，能讓我們知道，當我們面對不同人群的時候，需要有不同的表達方式，以及不同形式的行程規劃，甚至安全事項等各類細項都是有所不同，才能夠讓不同客群都能夠體驗很好的遊程體驗。（R3-ID55；遊程規劃需多方面考量、從實務操作中學習、團隊合作的重要性、角色轉換中學習、溝通表達、以客群需求作規劃）

分析結果可發現，三個階段都有相似的核心主題出現（表上以粗體字呈現），如學生提到從課程學習中了解：「學習基礎知識」、「遊程規劃需多方面考量」、「以客群需求作規劃」與「從實務操作中學習」等概念。而與學生學習成效有關的反思概念（表上以*號呈現）包含：「彈性應變」、「團隊合作的重要性」、「心理調適」、「了解自己不足之處」、「挫折轉化」、「角色轉換中學習」、「溝通表達」與「學以致用」等。而分析可發現愈到後期，從反思中所萃取出來的學生學習成效呈現出更多元的概念。

從三階段反思中歸納出學生所獲得之學習成效，包含「彈性應變」、「團隊合作」、「心理調適」、「挫折轉化」、「了解自己不足之處」（反思自省）、「溝通表達」、「角色轉換」（同理思考），以及「學以致用」等能力，最重要是學生體會到紙上規劃與實際操作之間，還有許多要注意的細節，需要透過實地操作後的經驗，不斷地修正與調整所規劃的遊程。而團隊合作、角色扮演、同儕觀摩與互評等活動，提供學生相互學習與反思分享的機會。R3-ID58學生的第三次反思完整呈現本次課程設計欲提供給學生的多元學習經驗與學習成效：

這門課很豐富、多元且充實，前期的課程老師講授旅遊產業相關的東西，讓我們對旅遊產品有更深的認識，每次的小組討論都能激盪出很多不一樣的想，讓我得到更多知識，不論是從老師還是

同學。老師也邀請學長姐為我們做遊程設計比賽的示範，讓我們更知道遊程設計該如何進行。期中後讓我們實際操作，並且讓我們每組都能帶兩次，讓我們也更有經驗，可以改善第一次可能因為緊張或不熟練而犯的失誤，我覺得不但可以多練習，也從過程中獲得自信，是這堂課對我來說很棒的一次經驗。而且當天也去了很多花蓮的景點，也透過其他組同學的介紹更認識花蓮，更發現原來OO系的同學們都超棒。最後期末的作業是遊程設計，也符合這堂課的宗旨，透過一個學期的學習後，大家都對設計遊程很有想法，知道路線規劃的重要，還有估算表應該要為客群而詳細的估算每個行程、住宿、餐食及交通的價錢，還有配合不同的客群所需要增加，或改善某些景點的不足。例如帶活動，或者配合高齡客群而選擇適合老人家的景點等等，這些一開始我都可能忽略掉的重點，但小組分工討論就可以慢慢補足，也能從別組身上學習，把其他組的優點融會貫通，改善我們自己的缺點，在聽取老師給的建議，完成我們整組一起的期末遊程規劃，我覺得這就是這學期最大的收穫。（R3-ID58；了解旅行社工作、學習基礎知識、從實務操作中學習、挫折轉化、心理調適、以客群需求作規劃、遊程規劃需多方面考量、團隊合作的重要性、了解自己不足之處、學以致用）

因此，一份好的遊程規劃與設計，除了要為客群深度考量，過程中也需要不斷地修正與調整，方能愈貼近實務操作情境，實際執行時也要彈性應變，隨時調整因應突發狀況，本次課程設計引導學生透過一日遊操作活動，更能體會到一份遊程從規劃設計到實際執行的困難之處。

二、學生期中、期末回饋與歷年教學評量分析比較

配合學校期中回饋機制，本課程於第9週進行課堂問卷蒐集，根據學生期中教學意見回饋（ $n = 58$ ），以五點量表衡量教學意見，分析結果顯示，學生回饋在「教材準備」（平均值4.5）、「師生互動」

(平均值4.5)、「評量方法」(平均值4.4)、「課程綱要」(平均值4.3)、「教學策略」(平均值4.2)皆達到平均值4.2以上，學生認為本課程教材準備充分、師生互動良好、評量方式合理、課程綱要安排適切、教學綱要符合目標。而在學生自評題項約有93.1%的學生自評「有認真投入課程：參與討論與繳交功課」。

關於學生對課程的質性回饋，歸納後主要分為兩大類：學生喜愛之處與課程調整建議之處。關於學生喜愛之處：多數皆認可教學內容多元實用、上課討論提供互動機會，有27位學生(49%)提到很喜歡校外踏查，認為可增加實務操作的學習經驗。關於建議部分：座位安排與教室空間可再改善(更換為較大教室)、酌增小組討論時間、上課速度放慢一些、提供講義教材等。關於學生建議的部分，於期中過後進行課堂回應，並參考部分建議進行課程調整。

在第18週小組報告完成後，使用Zuvio自願性填答來蒐集學生對整學期課程設計的建議。根據學生期末回饋所蒐集到的質性回饋，回收率達96%($n = 55$)，絕大多數學生皆認同本次課程設計對「遊程規劃與設計」的學習很有幫助，尤其是實地踏查、一日遊操作與企劃書設計，讓學生從實作中獲得應用與回饋。此外，在建議方面有少部分學生提到踏查可減少一次，或是作業份量可稍減，期末遊程企劃設計主題可以更多元，如不限於花東區域等；組內互評機制則建議可提高比例，以反應擺爛或貢獻程度較低學生的成績；課程的講義可上傳，以增加上課專心程度等。

關於108-1學期期末教學評量比較，學校蒐集時間為第15週到第17週之間(2019年12月16日至2020年1月3日)，填表人數59人。教學評量之質性心得與建議，有學生提到本課程很充實，實際操作能增加成就感，學生也分享導遊領隊工作不是想像中輕鬆，體驗式學習可將所學實際應用。另有學生建議互評機制可提高占分比例、作業份量過重、總務組的工作量較大、期末遊程企劃可設定在國外遊程規劃等。比較過去6

年來，研究者歷年所開設「遊程規劃與設計」課程之學校期末教學評量五點尺度平均為4.41，而本次高達4.71，表示學生整體上對此課程的設計有很正面的評價。

三、研究者的教學觀察與反思

（一）戶外踏查與一日遊操作

本學期校外活動共三次，兩次景點踏查，一次一日遊實際操作，原先設計的考量是希望學生們階段性的由淺至深了解踏查細節，又考量許多景點不一定每位學生都有機會親身到訪，因此提供較多次的校外活動。但因班級人數較多，每次校外操作皆需特別考量學生安全與風險，因此，行前提醒與當日的聯繫相當重要。而這次的助教團隊人數較多，在一日遊的部分，助教與教師提出各組較細部的建議，許多學生皆反應很受用，如帶團體時的動線安排、面對銀髮客群的語氣與用詞、麥克風與音量問題、兩組團隊交接與分工問題，或是各小組值得鼓勵的優點等。研究者觀察一日遊的教學設計是第一次操作，許多規劃還可以再進行調整與改善，如可增加狀況題讓各組學生更有挑戰性，或是行前引導說明，讓特定客群的角色扮演可以更為投入。課堂觀察無論一日遊當天表現如何，在隔週的課堂檢討上，各組皆能提出對他組的鼓勵與建議，並真實檢討組內當天表現與不足之處，學生都有體驗到從做中學的益處。

（二）講義與課程步調

講義的部分是歷年來學生常提出的問題，過去研究者為鼓勵學生課堂上作筆記，並未提供講義下載，而本次有鑑於課堂授課進度較為緊湊，學生反應來不及抄寫筆記，於期中過後改為上傳課程講義至學校數位學習平臺，以幫助學生複習，建議日後課程採用e-PUB電子教材，來解決講義提供的問題。此外，課程進度因本學期設計較多校外活動，課堂講授進度的節奏與小組討論的時間略受影響，校外活動的設計要再精

簡，或可減少一項任務或踏查，讓講授專業知識與小組討論時間可以更加充裕。

（三）個人考試成績與團隊表現

本次學生在學期考試成績表現稍不理想，檢討原因可能是本學期因安排校外踏查與一日遊活動，少了兩週次的課程講授，導致整體課程進度稍趕，或許因此造成少部分的學生對理論概念的吸收較不完整，此部分需再權衡調整。但學生在反思中有反應，其實教師設計的考題十分有鑑別力，題型有觀光英文專業名詞、選擇題呼應「遊程規劃師證照」學科考試，並設計中翻英景點的方位排序等，而考後檢討也能讓學生真正明白問題所在，亦能激勵學生努力學習。而本研究將學生個人考試分數帶入統計軟體分析，欲檢測組別是否對個人考試分數造成差異，結果顯示並無統計上的顯著差異，表示隨機分組並不會造成個人考試分數的影響。值得注意的是，小組討論互動表現較好的三個組別，可明顯觀察出，在各項小組任務、一日遊操作與期末遊程企劃中，皆獲得較佳的評比，因此，良好的團隊氣氛與凝聚力是同儕合作學習的重要影響因素。

（四）教室空間與小組情境

本次課程教室原先設定使用系上100人大教室，但因故被安排到較小的他系85人教室，以小組座位模式操作時（如圖2左方模式），排列小組座位後造成教室動線較為不便，後方學生甚至必須從後門進出，才能到達教室前方上臺報告，教師欲靠近各組協助討論引導亦較困難，實為可惜之處。而原先各組座位皆有輪調順序安排，但因一開始並未完全落實，期中回饋有小組反應常被分配到教室後方，或是有小組成員先到教室，自行更換桌牌位置等問題，期中隨即針對問題進行改善調整。另外，在小組座位模式操作方面，上課前需請兩位助教先至教室排好座位，且講授課程時因座位方位的問題，少部分學生會有看不清楚的反應，但從期末的學生反饋中發現，其實很認同教師想要設計小組討論情境的理念，也理解隨機分組是想增加同儕間互動的機會。

伍、結論與建議

本研究將體驗式學習融入108學年度第一學期「遊程規劃與設計」課程，研究目的是將課程融入體驗式學習設計，探討與比較學生在整學期課程之前、中、後期，各有哪些學習成效，並比較各期的差異。透過從做中學加深其學習成效，以增進學生課程內容的體認。本研究歸納結論與建議如下：

一、結論

(一) 將體驗學習圈概念融入教學設計深化學習

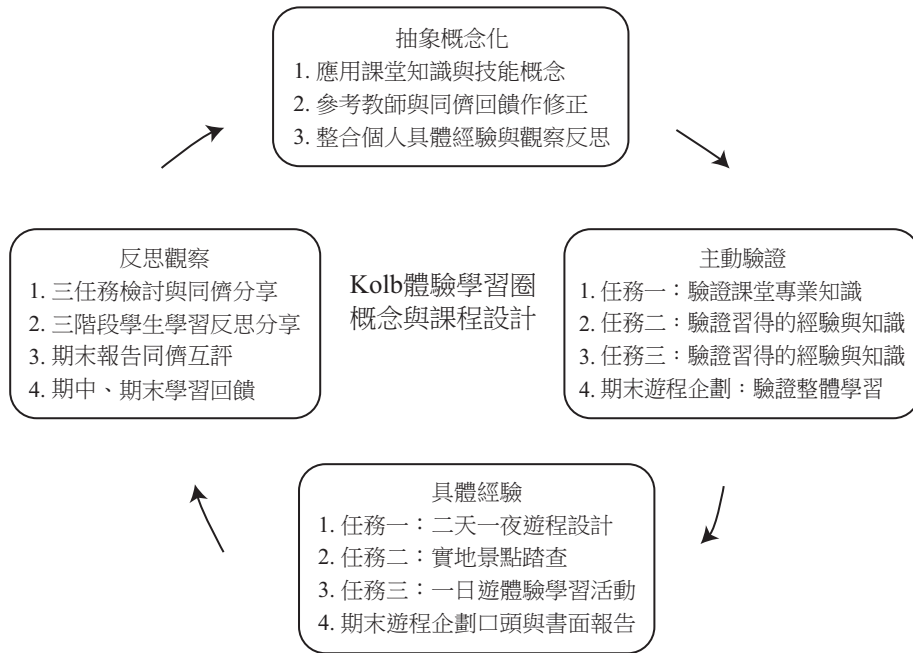
本次「遊程規劃與設計」課程將Kolb（1984）所提出的「體驗學習圈」概念融入課程設計，欲處理教學現場的三大問題，因此設計一日遊體驗學習活動、任務與遊程企劃整體性設計，以及評分制度的調整。

透過三項小組任務與期末遊程企劃的設計，讓學生將習得的核心知識「抽象概念化」，引導學生由淺入深完成階段性小組任務，提供學生「主動驗證」與「具體經驗」的校外實地踏查與操作的情境，而每次任務完成後之課堂教師回饋，以及組內、組間同儕分享與三階段學習反思，引導學生進入「反思觀察」的學習階段，進而讓學生整合調整遊程方案後，再重新回到「抽象概念化」的學習階段，進入下一個學習階段的循環。透過任務一、二、三，到最終的期末遊程企劃，學生歷經了至少四次的體驗學習循環，如圖3 Kolb體驗學習圈概念與課程設計，此部分為本課程的核心教學設計。

(二) 三階段學生反思萃取出多元學習成效

本研究於教學過程中蒐集三階段的學生學習反思與回饋，輔以教師教學現場的觀察與反思、課程期中、期末教學建議之蒐集，以及學校期末教學評量等相關資料。分析結果發現，在三階段的學生學習反思核心主題，都有出現「學習基礎知識」、「遊程規劃需多方面考量」、「以

圖3
Kolb體驗學習圈概念與課程設計



客群需求作規劃」與「從實務操作中學習」等課程認知與技能面向的學習概念，而愈到期末階段，學生提到愈多，如「彈性應變」、「團隊合作」、「溝通表達」、「了解自己不足之處」（反思自省）、「挫折轉化」、「心理調適」、「角色轉換中學習」（同理思考）與「學以致用」等情意與技能面向的學習成效概念，而分析結果亦能充分感受到學生給予教學者很多正面的評價與回饋。

本次教學設計讓學生對「遊程規劃與設計」課程有更貼近實務情境的認識，了解遊程規劃是需要不斷地實地操作與修正調整，方能更加完善。學生透過團隊合作、校外實務操作、觀摩學習與同儕互評的課程設計，培養團隊合作、溝通表達、彈性應變、挫折轉化、同理思考，以及反思自省等能力，獲得更多元的學習成效。未來研究可進一步根據三階

段反思所萃取出來的學習成效概念，設計成為「遊程規劃與設計」課程之學習成效量性問卷，用以量測三階段學生學習成效。

（三）研究範圍與限制

未來參考應用本研究時，需注意以下幾點限制：（1）研究者已教授該門課程六次；（2）本研究之科目為一門選修課程；（3）研究對象為全體修課學生：觀光餐旅相關科系大三學生；（4）研究場域具有在地缺乏便利大眾交通工具之情境；（5）本研究學生端以三次質性學習反思為主要分析資料，輔以校內期中教學回饋、課堂期末教學回饋，以及校內期末教學評量；教師端則以課堂觀察與反思為主要分析資料。

二、建議

本學期操作過程因班級人數與組數較多，在教學設計與課程操作方面仍有許多可再改善之處。針對本次課程操作時所發現的問題，研究者提出以下四點建議，作為下次課程規劃時改善的重要參考：

（一）透過座位安排協助建立小組學習情境

小組座位情境很適合小組討論，但較不適合課堂聽講，過去上課情境是以前兩節教師講授為主，第三節課進行小組討論，座位安排若請修課學生上課時再搬動座位，較易造成秩序混亂與騷動，建議請助教開學前在教室地板上做好各組桌子位置的標記，或是請助教上課前預先排定小組桌椅，較節省時間方便課程進行。本次課程是由助教事先排好座位，三堂課都是以小組模式就坐，優點是隨時可以進行小組討論，組員有較多時間進行合作互動，缺點是部分座位朝向的方位會稍微影響聽講的進行，且中間座位學生出入較為不易。故建議依照課室情境參考圖2兩種座位模式做轉換。

（二）校外操作之人力與交通考量

為提供學生實地操作的經驗，本次課程進行三次校外踏查，考量景點多元性，各組踏查地點不一，在規劃上亦需考量路程遠近與停留時

間，需要多位助教協助教師訪視各小組，而校外踏查需提供學生「踏查紀錄表」，並要求學生在下次課堂上解說，以便檢核當天是否有認真踏查，也訓練學生留心團客操作需特別注意之處。

校外活動操作時，因學校位處郊區，交通安全尤為重要。本次課程三次校外活動，一次讓小組學生自行騎機車前往（半天活動），兩次使用遊覽車全班一起進行（半天與全天活動），三次皆有投保旅行平安險，學生騎乘機車前往各踏查地點風險較大，若無遊覽車交通費補助時，較難達成安全、順暢且有效率的校外活動安排。

（三）從觀察、體驗、實作中相互學習

全班一日遊實際操作的規劃與設計，亦考驗教師規劃課程活動的功力，需要讓班上每組學生都輪流接受到各組的服務，才能進行小組互評，也就是這堂課教師已實際示範，如何安排全班實際操作時的遊程規劃。教師如何在考量預算、時間與公平性的前提下，規劃設計一日遊的操作方式，讓各組皆有機會展演、觀摩與體驗。一日遊操作時各組學生皆須扮演領團人員與團體遊客兩種角色，而遊客又分為五類不同的客群，學生要預設該角色可能的需求與特殊考量，學習設身處地站在他人的角度去思考，而活動結束後，更重要的是課堂檢討過程中的同儕學習，在課堂中按活動時間順序，回顧當天各組的優缺點，包含組內的檢討、組間的評論，以及當天教師與助教團所提供的建議，這樣的模式提供同儕（組內與組間）之間更多的互動與學習，也加深了學習經驗與印象。而課後各組、助教與教師的建議，也上傳至學校數位學習平臺，讓學生於課後複習時，仍可仔細回顧與觀摩各組表現之優缺點。

（四）課程安排與跨學科實務應用

本次課程設計活動多元，包含三次校外活動、業師講座與期末遊程企劃。一場校外活動：一日遊教學操作，就需要約3~4週次的課堂時間，才能充分準備與檢討，因此難免會影響原先設定的課程進度，導致講授基本概念的時間稍微不足，影響學生基礎知識概念的學習，下次操

作時需再精簡部分的校外活動。而一日遊實際操作時，學生應用較多的能力其實是「導覽解說」、「活動領導」等課程所教授的技巧。實際上很多課程都是需要整合應用各科能力，舉「遊程規劃與設計」課程為例，內容亦包含消費者行為、行銷管理、活動領導、解說導覽、成本規劃等，因此，未來也可以考慮與系上其他相關課程進行配合，讓學生有更統整性的概念。此外，安排配合校外遊程競賽等級規格的期末遊程企劃，以及邀請過去有校外競賽經驗的校友與學長姐進行課堂分享，可以鼓勵學生修完課程之後，走出校園與他校高手進行交流，除強化學生基本能力，亦可銜接畢業後的職涯發展，因此可視為體驗學習圈的「主動驗證」階段，讓學生持續有動機學以致用，增加下一次「具體經驗」的機會。

誌謝

感謝期刊審查委員寶貴建議，以及期刊編輯團隊之熱忱協助，使本研究更加嚴謹與完善。本研究為教育部教學實踐研究計畫經費補助之成果，並獲選108年度教育部教學實踐研究績優計畫，計畫編號：PHE1080030，特此感謝。

參考文獻

- 林素卿（2012）。教師行動研究導論。麗文文化事業。
- [Lin, S.-C. (2012). *The introduction of action research for teachers*. Li Wen Cultural Group.]
- 胡幼慧（2010）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流圖書。
- [Hu, Y.-H. (2010). *Qualitative research: Theory, methodology and the case study of local women*. Chuliu Book.]
- 張德銳（主編）（2014）。教學行動研究：實務手冊與理論介紹。高等教育。
- [Chang, D. (Ed.). (2014). *Instructional action research: Practical handbook and theory*. HEDU.]
- Armstrong, E. K. (2003). Applications of role-playing in tourism management teaching: An evaluation of a learning method. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 2(1), 5-16.
- Cantor, J. (1997). *Experiential learning in higher education: Linking classroom and community*. ERIC Clearinghouse on Higher Education.
- Conrad, D., & Hedin, D. (1991). School-based community service: What we know from research and theory. *Phi Delta Kappan*, 72(10), 743-749.
- Cooper, C., & Shepherd, R. (1997). The relationship between tourism education and the tourism industry: Implications for tourism education. *Tourism Recreation Research*, 22(1), 34-47. <https://doi.org/10.1080/02508281.1997.11014784>
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Macmillan.
- Estes, C. A. (2004). Promoting student-centered learning in experiential education. *Journal of Experiential Education*, 27(2), 141-160. <https://doi.org/10.1177/105382590402700203>
- Feinstein, A. H., Mann, S., & Corsun, D. L. (2002). Charting the experiential territory: Clarifying definitions and uses of computer simulation, games, and role play. *Journal of Management Development*, 21(9/10), 732-744. <https://doi.org/10.1108/02621710210448011>
- Frash, R. E., Kline, S., & Stahura, J. M. (2003). Mitigating social loafing in team-

- based learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 3(4), 57-77. <https://doi.org/10.1300/j172v03n04.04>
- Hart, E., & Bond, M. (1995). *Action research for health and social care: A guide to practice*. Open University press.
- Kendall, J., Duley, J., Little, T., Permaul, J., & Rubin, S. (1986). *Strengthening experiential education within your institution*. National Society for Internships and Experiential Education.
- Kolb, A.Y., & Kolb, D. A. (2000). *Bibliography of research on experiential learning theory and the learning style inventory*. Department of Organizational Behavior, Weather-head School of Management, Case Western Reserve University.
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2009). Experiential learning theory: A dynamic, holistic approach to management learning, education and development. In S. J. Armstrong & C. V. Fukami (Eds.), *The sage handbook of management learning, education and development* (pp. 42-68). Sage.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- Lee, S. A. (2007). Increasing student learning: A comparison of students' perception of learning in the classroom environment and their industry-based experiential learning assignments. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(4), 37-54. <https://doi.org/10.1080/15313220802033310>
- Lee, S., & Dickson, D. (2010). Increasing student learning in the classroom through experiential learning programs outside the classroom. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(3), 27-34. <https://doi.org/10.1080/10963758.2010.10696982>
- Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts*. Harper.
- Mak, B., Lau, C., & Wong, A. (2017). Effects of experiential learning on students: An ecotourism service learning course. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 17(2), 85-100. <https://doi.org/10.1080/15313220.2017.1285265>
- McDonald, D., & McDonald, T. (2000). Festival and event management: An experiential approach to curriculum design. *Event Management*, 6(1), 5-13.

- Papamarcos, S. D. (2002). The 'next wave' in service-learning: Integrative team-based engagements with structural objectives. *Review of Business*, 23(2), 31-38.
- Porth, S. J. (1997). Management education goes international: A model for designing and teaching a study tour course. *Journal of Management Education*, 21(2), 190-199. <https://doi.org/10.1177/105256299702100204>
- Richardson, J. D., & Kleiner, B. H. (1992). The relevant effectiveness of different training and development methodologies. *Management Research News*, 15(10), 23-25. <https://doi.org/10.1108/eb028264>
- Robbins, S. P. (2000). *Managing today!* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Ruhanen, L. (2005). Bridging the divide between theory and practice: Experience learning approaches for tourism and hospitality management education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(4), 33-51. https://doi.org/10.1300/J172v05n04_03
- Tsai, C.-C., Lin, T.-G., & Hu, K.-H. (2017, December 11-12). *Applying scenario to inspire visitor resonance in educational tourism* [Conference session]. 5th Annual International Conference on Tourism and Hospitality Research, Singapore. https://doi.org/10.5176/2251-3426_THOR17.25
- Wong, A., & Wong, S. (2009). Useful practices for organizing a field trip that enhances learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(2-3), 241-260. <https://doi.org/10.1080/15313220802714539>

Incorporating Experiential Learning in Tour Planning and Design: Practice and Reflections

Li-Ju Chen*

Abstract

In the author's experience of teaching tour planning and design, the tour designs of students are often impractical because they have never visited the tour destination and thus have a shallow understanding of relevant attractions. Conventional teaching models often do emphasize the importance of continual plan implementation and revision. Thus, experiential learning and Kolb's experiential learning cycle theory were incorporated into a course in the 2019 fall semester. Teaching activities, including team-based projects, destination scouting, field trips, role play, observational learning, and peer evaluation, were designed. These activities allowed students to learn by doing and bridged the gap between school education and practice. The qualitative reflections of 59 students in the early, middle, and final stages of the semester and their responses in midterm and end-term feedback surveys were collected. The data were supplemented by the author's classroom observations and after-class reflections. The results of this study revealed that students' learning outcomes were optimal when they learned through teamwork, field trips, observational learning, and peer evaluation. The interlocking course design provided students with multiple experiential learning cycles, deepened their understanding of the course content, bridged the gap between school education and practice, and enhanced their multi-

* Li-Ju Chen: Associate Professor, Department of Tourism, Recreation and Leisure Studies, National Dong Hwa University
E-mail: lijuchen@gms.ndhu.edu.tw
Manuscript received: 2021.12.06; Accept: 2023.01.04

learning outcomes. This study's teaching methods and recommendations can serve as a reference for future studies and courses on tourism.

Keywords: experiential learning, tour planning and design, field trip, peer evaluation