

【附件三】教育部教學實踐研究計畫成果報告格式(系統端上傳 PDF 檔)

教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program (Cover Page)

計畫編號/Project Number：PHE107004

學門分類/Division：民生

執行期間/Funding Period：2018/08/01–2019/07/31

以科技教學內容知識(TPACK)模式建構服務品質管理課程模組與落實教學創新
餐旅實務實習(校內)

計畫主持人(Principal Investigator)：汪仲仁

共同主持人(Co-Principal Investigator)：

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：國立屏東科技大學餐

旅管理系

繳交報告日期(Report Submission Date)：2019/09/18

一. 報告內文

1. 研究動機與主題目的

餐旅、觀光及休閒產業是全球最具規模且重要的產業之一，根據研究資料顯示，於 2015 年以來，整體營收更可達到 2.2 兆美元(Ryan, 2015; Tsai, Horng, Liu, & Hu, 2015)，有鑑於全球發展的蓬勃趨勢，餐旅、觀光及休閒教育更應該加強服務品質管理教育，以提升學生具備品質管理領域之基本學理與實務基礎，未來就業時能夠加強與顧客之間的關係，讓消費者體驗到最佳的服務以增加其再購意願，並對企業經營獲利做出具體貢獻，也因此被認為是維持持久性競爭優勢的必要條件(Cronin, Brady, & Hult, 2000; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)。此外，消費者對於服務品質的判斷，主要來自於服務傳遞過程中的員工態度、表情或語調(Crosby, Evans, & Cowles, 1990)等，而高品質的服務乃是透過自發性的及時服務、個別關懷與照顧來協助顧客，以及提供正確且專業的服務，來達到品質提升的目的(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)，進一步來說，確保服務品質達到甚至超出過客預期，都需要服務人員具備強烈動機且富專業知識、技巧及自發性的員工來與顧客互動，所以服務品質管理的觀念在餐旅、觀光及休閒教育中更應被強調，並藉此提升相關科系學生的職涯發展，以及連結產業的經營成效。因此，本研究計畫呼應 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry(1988)的觀點，提出服務品質模組與進行教學實驗，並連結學校高教深耕計畫所提「落實教學創新」重點策略的具體實踐與學校發展整體定位及辦學目標，以期促進學生學習成效及未來的職涯發展。

此外，Mishra 與 Koehler 於 2006 年所倡之科技內容教學知識 (Technological Pedagogical Content. Knowledge, TPACK) 理論架構，乃是現今探討教師專業知能、教學方法與科技應用重要發展模式。因此，本研究利用科技教學內容知識(TPACK)架構為基礎，探討將知識融入餐旅、觀光及休閒教育的挑戰，並藉此研究架構提供機會給教師及學生在課堂上將學科知識、教學法與適合的科技應用整合，以達到多元知識整合來強化師生互動與學習效果(Koehler & Mishra, 2009; Mishra & Koehler, 2006)。最後，營造優質學習環境是教育中最重要的目的之一，然而，研究調查顯示大部分學科教育無法有效結合學生會來的職能發展訓練(Behnke, 2012; Kim & Agrusa, 2011)，因此，藉由應用科技教學內容知識(TPACK)於課程中以提升學生服務品質管理素養，藉由 18 周課程模組介入，讓學生能夠 (1) 學習了解與服務有關的服裝儀容、舉止表達及服務設備運用(有形性)；(2) 學習提供顧客及時協助與服務的重要性與能力培養(對應性)；(3) 學習如何對顧客展現個別關懷、關注與照顧以符合顧客需求(同理心)；(4) 學習如何提供正確可靠的服務品質(可靠性)；以及 (5) 學習如何藉由專業服務，強化顧客的信任、安全感及滿意度(保證性)。此外，本研究不但可強化專業學科課程設計，也可以透過適合的教學法與科技整合促進學生有效提升學習成效，並藉此帶動餐旅、觀光及休閒教育新的應用與發展。

2. 文獻探討

服務品質之意涵與重要性

服務品質是指產品提供的服務質量或服務業用以滿足規定以及顧客潛在要求的總和(von Nordenflycht, 2010)，根據不同的產業特性，服務的產品或概念具有不同的意涵，例如以餐旅、觀光及休閒產業而言，觀光旅遊具有陶冶人的性情並給人愉悅的特性，旅館飯店則有給人提供休息與住宿的特性，而餐飲業則提供消費者飲食方面的滿足(Albacete-Saez, Fuentes-Fuentes, & Llorens-Montes, 2007; Yu & Lee, 2009)。然而，服務是無形的，因此很難精確地去衡量、儲存與計算服務品質(Parasuraman et al., 1985)，特別是在勞動密集的服務型產業，由於顧客的歧異需求與期望，服務品質與績效達成往往難以維持(Cronin et al., 2000; Parasuraman et al., 1985)。此外，由於服務的生產及消費可能同時發生的，故服務的傳遞需要員工具有高度的動機、技能並願意與顧客互動，因此顧客對員工的態度、表情或言語的認知可能是影響他們對服務品質評價的重要因素(Crosby et al., 1990)。

有鑒於此，Parasuraman, Zeithaml 及 Berry 等三位學者於 1985 年所提出的服務品質概念模式，將服務品質定義為期望的服務與認知的服務之間的差距，主張顧客是服務品質的最終決定者，企業若想要滿足顧客的需求，就必須要弭平五個服務品質缺口：1. 顧客期望與管理者認知之間的缺口：當企業不了解顧客期望時，便無法提供讓顧客滿意的服務；2. 管理者認知與服務品質規格之間的缺口：企業可能會受限於市場或是資源的限制，無法達到標準化的服務，而產生品質管理的缺口；3. 服務品質規格與服務傳遞之間的缺口：當企業的員工訓練或素質無法達到標準化或出現異質時，會進一步影響顧客對服務品質的認知；4. 服務傳遞與外部溝通之間的缺口：例如誇大不實的廣告，造成顧客期望過高，然而實際接受到的服務卻不如預期，便會降低顧客對服務品質的認知；5. 顧客事前期望與事後認知之間的缺口：指顧客接受服務之後的知覺上的差距。其中，缺口一至缺口四可以經由企業透過管理改善或是評量分析來改善服務品質，而缺口五僅能由縮短顧客認知與期望的差異來改善。

此外，Parasuraman, Zeithaml 與 Berry 提出服務品質量表的概念，強調服務品質是衡量服務傳遞以符合顧客期望的指標，並開發了 SERVQUAL 模式來評估顧客對企業服務品質的看法(Parasuraman et al., 1988)。SERVQUAL 工具由五個面向：有形性(Tangibles)、對應性(Responsiveness)、同理心(Empathy)、可靠性(Reliability)及保證性(Assurance) 組成，其中，「有形性」是指與服務有關的硬體設備、設施及員工的表情等，例如現代化的服務設施、服務設施吸引力、員工整潔的制服、企業設施與提供的服務匹配等；「對應性」是指願意幫助顧客並提供協助及適時服務，例如告訴顧客提供服務的準時時間、提供給顧客及時服務、員工總是隨時隨地願意幫助顧客並滿足顧客的需求等；「同理心」是指向消費者展現個別關懷、關注與照顧，例如企業會針對顧客提供個別的服務、員工會給與顧客個別的關懷、員工瞭解顧客的需求及利益、企業提供的服務時間符合所有顧客的需求等；「可靠性」是指正確且可靠地提供服務的能力，例如企業向顧客承諾的事情都能及時完成、當顧客遇到困難時能表現出關懷並

幫助、能正確記錄相關的承諾等；最後，「保證性」涉及促發顧客正面信念及信任所需的知識、經驗與禮節，例如顧客感覺該員工是值得信賴的、在從事服務時顧客能感到放心、員工有禮貌的、員工可以從企業得到適當的授權支持，以提供顧客更好的服務。

此外，Cronin 與 Taylor (1992)發現服務品質，顧客滿意度及購買意願之間具有正向關係的連結，進一步來說，服務品質是顧客滿意度的重要前提，而顧客滿意度則對購買意願有重要的影響，例如 Manhas 及 Tukamushaba (2015)針對旅館房客的消費行為進行研究，認為顧客滿意度是顧客認知買賣雙方的關係建立在信任與承諾，並表現出服務品質的認同，而展現出重複購買的行為；Ryu, Lee 與 Kim (2012)針對餐廳消費的實體環境、服務印象、知覺價值與消費意圖研究亦發現，認為顧客滿意度是根植於顧客對公司的產品或服務品質的喜好態度，並承諾再次購買產品或服務，而且會推薦給他人；最後，Wong 與 Kwong (2004)研究旅行社的消費行為發現，服務品質與顧客滿意度呈現強烈的連結關係，意味著高度的服務品質表現，往往會強化顧客整體的滿意程度，並進一步促進企業經營績效，因此，就競爭激烈的餐旅、觀光及休閒產業來說，如何跳脫削價競爭的紅海而增加企業利潤，提升服務品質乃是維持企業持久性競爭優勢的不可或缺要件。



圖 1. SERVQUAL 服務品質模式(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

科技教學內容知識(TPACK)之意涵與重要性

根據 Mishra 與 Koehler (2006)的觀點，科技教學內容知識(TPACK)理論架構包括內容知識 (CK)、教學知識 (PK) 與科技知識 (TK) 等三種基本成分與教學內容知識 (PCK)、科技內容知識 (TCK)、科技教學知識 (TPK) 與科技教學內容知識(TPACK)等四種衍生成分的教師知識，以充分的教學實踐和科技來理解整合教學內容。其中，內容知識 (CK) 是指在教

學或學習中學科呈現的主要知識，它對學習者提供了基本的概念、理論及實踐(Mishra & Koehler, 2006)，由於內容知識(CK)在各領域之間差異甚大，因此課程教學需要加強對特定領域必要知識的理解，例如，餐旅管理課程需要有餐旅、觀光及休閒產業方面的管理、會計、行銷及人力資源等知識，若在沒有全面性的內容知識(CK)作為課程內容基礎，學生可能會得到不正確的資訊及不健全的教育觀念(Koehler & Mishra, 2009)，因此，內容知識(CK)呈現與學習成效的高度聯結。其次，教學知識(PK)是指課程教師透過課堂教學的方法與過程廣泛運用教學知識的能力(Chai, Koh, & Tsai, 2010)，這些知識包括一般的教育價值及目標，以促進學生的學習、課堂管理、課程規劃和學習評估(Schmidt et al., 2009)。此外，教學知識(PK)還包含協助學生學習課堂內容理解的方法或技巧，例如一位具有旅館及餐廳豐富教學知識的老師可以體會到，如何以課程的學習過程幫助學生理解及運用餐旅、觀光及休閒知識，這種廣泛的教學知識來自於生理、心理和社會學習的相關認知經驗而運用於課堂教學。最後，科技知識(TK)是指多元的具備與運用計算機、網路、軟體程式和其他數位應用的科技知識(Mishra & Koehler, 2006)，因此具科技知識的教師比起其他不善於運用科技知識的教師，更能有效協助學生處理與克服學習問題(Jang, 2010)，例如懂電腦應用的餐旅、觀光及休閒科系教師，可以藉此探索相關行業的基本趨勢，並從事問題導向學習(Problem-based learning)教學，用以協助學生解決環境中的實際問題，因此科技知識(TK)仰賴教師資訊溝通及互動的專業能力，並運用適合的科技於教學，以有利於問題的有效解決。

此外，Mishra 與 Koehler (2006) 亦提到，教學內容知識(PCK)是指可用於教授特定學科的教育相關知識，根據 Shulman (1986)的觀點，教學內容知識(PCK)著重於理解學科的解釋及傳授以促進學習者在教學中學習，因此教學內容知識(PCK)還包括課堂評量，並在課程內容範圍內結合課程、教學法和教學過程之間的連結關係(Schmidt et al., 2009)，例如在餐飲課程中，具有豐富教學學科知識的教師可以根據學生以前在餐旅、觀光及休閒產業的背景與知識採取不同的教學策略，並利用彈性適性分組來處理學習問題，以利促進更有效的教學內容，所以教學內容知識(PCK)乃是將教學內容及教學法融合於教學實務來尋求更有效的學習成效。其次，科技內容知識(TCK)是使用科技來展示特定領域學科的知識(Schmidt et al., 2009)，藉由利用科技進展，教師可用新穎的觀點來說明與解釋學科領域的現象與知識內涵(Koehler & Mishra, 2009)，在餐旅、觀光及休閒教育方面，學生可以利用課堂上提供使用科技應用的機會充分參與課程，並從中培養足夠的學科知識，例如教師在教授餐旅管理課程時，教師可以使用智慧型手機或筆記型電腦作為技術輔助，模擬旅館或餐廳的運作實務，另外學生也可以透過這些科技設備在網站上瀏覽課程相關補充講義與教材，所以科技內容知識(TCK)可透過應用特定科技來提高學習者學科知識養成的高度靈活性。另外，科技教學知識(TPK)是指在教學中使用科技運用提昇教學方法，並有效促進學習的效果(Mishra & Koehler, 2006)，因此透過結合教學知識及科技應用，課程設計可以更有系統及有效地解決學生實際的學習需求(Lewthwaite, Knight, & Lenoy, 2015)，例如餐旅、觀光及休閒相關系所教師可以使用電子白板來溝通和分享行銷策略方面的技能，分享 Airbnb 或是智慧餐飲 APP 系統等新興科技與服

務平台應用，教授共享經濟的新餐旅趨勢，並隨著教學科技設備的提升，做好充分的準備教學內容，以進一步提升教學方法與學習成果。最後，科技教學內容知識(TPACK)乃是指教師在特定領域課程中整合學科內容、教學法與科技應用等知識的能力(Schmidt et al., 2009)，授課教師應該具有對該領域真正的理解及有效運用教學的專業技能，在完整的科技教學內容知識(TPACK)架構中，教師可以運用適合的科技來幫助學生解決問題、深入淺出地解釋複雜理論知識，並使學生獲得充分的學科知識(Koehler & Mishra, 2009; Mishra & Koehler, 2006)，例如餐旅、觀光及休閒教育相關系所教師可以運用科技教學內容知識(TPACK)架構，將線上學習(Online learning)、問題導向學習(Problem-based learning)教學及個案研究(Case study)結合於旅館和餐廳實務實習課程之中，以加強學生對餐旅、觀光及休閒產業特性的理解，並藉由整合教學法、科技運用與學科內涵等使課堂上的學習成果提升，使學習者充分理解專業知識的並獲得職場上的良好發展(Yurdakul et al., 2012)。因此，就餐旅、觀光及休閒領域而言，科技教學內容知識(TPACK)架構可以視為是提供教師評估學生學習成效、強化教學方法與內容以及運用新興科技於專業知識傳授的整合運用。

3. 研究方法

研究假設

根據上述文獻回顧結果，本研究旨探討服務品質管理課程模組教學介入、學習成效衡量與科技教學內容知識(TPACK)運用，進一步探討服務品質管理課程模組進行課程介入之後，針對餐旅、觀光及休閒相關系所學生有形性、對應性、同理心、可靠性與保證性等服務品質管理素養進行學習成效量測，評估學習成效的前後測結果改變量是否具有顯著差異？

研究範圍

服務品質管理教育在餐旅、觀光及休閒產業中不但可以提升學生具備服務人員基本素養及促進職涯發展外，也可以正向連結企業的經營成效，因此，本研究呼應 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1988)的觀點，採取一系列性的課程規劃，並根據 Wong 與 Law (2002)的建議，提出服務品質模組並利用實驗教學，進行為期 18 小時的課程傳授，以幫助學生 (1) 學習了解與服務有關的服裝儀容、舉止表達及服務設備運用(有形性)；(2) 學習提供顧客及時協助與服務的重要性與能力培養(對應性)；(3) 學習如何對顧客展現個別關懷、關注與照顧以符合顧客需求(同理心)；(4) 學習如何提供正確可靠的服務品質(可靠性)；以及 (5) 學習如何藉由專業服務，強化顧客的信任、安全感及滿意度(保證性)等服務品質管理素養。此外，本研究計畫亦將線上學習(Online learning)、問題導向學習(Problem-based learning)教學及個案研究(Case study)結合於旅館和餐廳服務品質管理實務之中，以加強學生對餐旅、觀光及休閒產業特性的理解，並藉由科技教學內容知識(TPACK)架構整合教學法、科技運用與學科內涵等使課堂上的學習成果提升，使學生能充分理解專業知識，並採取紙筆測驗、口試、報告、實

作及課堂參與等多元教學評量方式，能隨時掌握學生的學習內容，亦讓教師明白教學情況，藉以充分發揮教育的效率與效能。

研究對象

本研究計畫由國立屏東科技大學餐旅管理系修習校內餐旅實務實習的學生為研究樣本資料，利用所開發的有形性、對應性、同理心、可靠性及保證性等五大面向服務品質管理課程模組為實驗教材，進行每周一小時的教學實驗，為期一學期，共計 18 周。首先，本研究場域為校內迎賓館實習餐廳，由校內餐旅管理系大三同學籌備規劃，同時汪仲仁助理教授及洪志鴻副教授級專技人員共同負責授課，學生結合學校科技農業之整體發展特色，將課堂所學知識與技術，實際運用到校內實習餐廳經營。於學期開始的第一周，授課教師會介紹服務品質管理課程模組為實驗教學的目的與授課內容，概述服務品質管理在同學職涯發展中的重要性，並介紹科技教學內容知識(TPACK)架構對於促進同學學習成效、強化教學方法及運用新興科技於專業知識傳授的整合優勢以及教學實驗說明，在取得參加同學意願之後，會利用線上問卷調查來取得參與者對於服務品質管理素養的前測成績，並於學期末再進行一次線上問卷調查來取得參與者的後測成績，以總體衡量教學成果與學習成效。

研究方法及工具

本研究採用 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1988)的 SERVQUAL 服務品質量表來衡量學生的服務品質管理素養，共計量測 20 題，例如，「我能夠穿著整齊並搭配合宜的舉止來服務顧客」(有形性構面，共計 2 題)；「當顧客遭遇問題時我可以利用服務熱誠協助解決」(可靠性構面，共計 5 題)；「我會提供顧客適當的即時服務」(對應性構面，共計 4 題)；「我的服務能夠讓顧客感到信任」(保證性構面，共計 4 題)以及「我能夠對顧客給予個別關懷」(同理心構面，共計 5 題)等，以李克特量表(Likert Scales)來衡量學生對於自己對於學習前以及學習後的服務品質管理態度和行為，根據 Hinkin, Tracey 與 Enz (1997)的建議，為提供調查項目更適切的量測可靠性，我們利用語義上的差異，共分為七種判斷結果，包括：(1) 完全不同意；(2) 大部分不同意；(3) 有點不同意；(4) 尚可；(5) 有點同意；(6) 大部分同意；與 (7) 完全同意。

實施程序

本研究計畫之服務品質管理課程模組乃根據 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1988)的 SERVQUAL 服務品質模式建構 18 小時為期一學期的課程傳授，並結合線上學習(Online learning)、分組報告(Group presentation)、問題導向學習 (Problem-based learning) 教學、合作學習(Cooperative learning method)及個案研究(Case study)等多元學習方式融入於旅館和餐廳服務品質管理實務之中，藉以加強學生對餐旅、觀光及休閒產業服務特性的理解，並藉由科技教學內容知識(TPACK)架構整合教學法、科技運用與學科內涵等使課堂上的學習成果提升，

使學生能充分理解專業知識，並發揮教育的效率與效能。其中，前三次課程主要在建立學生對於服務品質管理有形性的認知，學習了解與服務有關的硬體設備、設施及員工服務傳遞應該具備的表情，期望透過優質的具體服務表現等正面形象，能為顧客帶來更好的服務感受；其次的四次授課主旨在培養學生合宜的對應表現，學習提供顧客及時協助與服務的重要性與能力培養，藉由表情、語言及非言語表達中判斷顧客的需求，並建立良好的對應溝通能力，樂於及適提供顧客所需的服務；接下來的四次授課主要培養學生具備服務品質管理的同理心，學習如何對顧客展現個別關懷、關注與照顧以符合顧客需求，顧客抱怨或特別需求能夠調整情緒表達方式，並盡力協助解決問題；緊接著的三次授課目的在於建立學生如何具備提供顧客正確可靠服務品質的能力，對於顧客服務所做的承諾，可以利用服務熱誠協助解決並保持服務內容的準確性；最後的四次課程旨在養成學生對於服務品質管理保證性的能力，學習如何藉由服務，強化顧客的信任、安全感及滿意度，並利用專業知識、經驗與服務熱誠，有效地解決執行服務傳遞，以提升服務品質管理素養。

4. 教學暨研究成果

服務品質管理素養前側與後測差異

藉由 IBM SPSS 25 for Windows 統計套裝軟體進行成對樣本 t 檢定 (Paired Sample t test)，重複量測探討服務品質管理素養平均數差異結果顯示前側與後測結果呈現顯著差異(如表 1)，並從有形性 (前測：M = 5.42, SD = 0.85, 後測：M = 5.71, SD = 0.81, $t = 3.38$, $p < .001$)、對應性 (前測：M = 5.12, SD = 0.99, 後測：M = 5.61, SD = 0.84, $t = 6.32$, $p < .001$)、同理心 (前測：M = 5.35, SD = 0.94, 後測：M = 5.61, SD = 0.73, $t = 3.69$, $p < .001$)、可靠性 (前測：M = 5.41, SD = 0.86, 後測：M = 5.75, SD = 0.82, $t = 3.43$, $p < .001$) 與保證性 (前測：M = 5.40, SD = 0.94, 後測：M = 5.69, SD = 0.64, $t = 4.19$, $p < .001$) 等構面有效地提升了學生的服務品質管理素養。因此，藉由前側與後測差異比較，可以印證科技教學內容知識(TPACK)運用服務品質教學產生關鍵性影響，不但可強化專業學科課程設計，也可以透過適合的教學法與科技整合促進學生有效提升學習成效。

表 1. 成對樣本 t 檢定 (Paired Sample t test)

服務品質管理素養	前測		後測		t-value	Difference
	M	SD	M	SD		
有形性	5.42	0.85	5.71	0.81	3.38***	0.29
對應性	5.12	0.99	5.61	0.84	6.32***	0.49
同理心	5.35	0.94	5.61	0.73	3.69***	0.26
可靠性	5.41	0.86	5.75	0.82	3.43***	0.34
保證性	5.40	0.94	5.69	0.64	4.19***	0.29

Note: *** $p < .001$ (two-tailed).

學生學習回饋與學習成效

服務品質是服務用以滿足顧客需求的總和，因此服務的傳遞需要員工具有高度的動機、技能並願意與顧客互動，方能提高服務品質的評價(Crosby et al., 1990)。因此，服務品質管理教育在餐旅、觀光及休閒產業中著重於服務人員基本素養，也與企業經營成效正向連結，本研究係呼應 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1988)所提 SERVQUAL 服務品質模式的有形性、對應性、同理心、可靠性以及保證性等五大面向觀點，採取一系列性的服務品質管理課程模，期望利用為期 18 小時的實驗教學傳授，以幫助學生強化對餐旅、觀光及休閒產業服務特性的理解，並藉由科技教學內容知識(TPACK)架構整合教學法、科技運用與學科內涵等，達成學習前、後測顯著差異的學習成效提升，使學生能充分理解專業知識，建立對於服務品質管理有形性的認知，以及服務傳遞應該具備的表情，透過優質的具體服務表現為顧客帶來更好的服務感受；以及培養學生合宜的服務表現，提供顧客及時協助與並建立良好的對應溝通能力；以及培養學生具備服務品質管理的同理心，面對顧客顧客抱怨或特別需求能夠調整情緒表達方式，並盡力協助解決問題；以及具備提供顧客正確可靠服務品質的能力，對於顧客服務利用熱誠協助解決並保持服務內容的準確性；最後養成服務品質管理保證性的能力，藉由有效地執行服務傳遞強化顧客的信任、安全感及滿意度。因此，在深入了解服務品質管理的內涵之後，學生未來任職於餐旅、觀光及休閒產業時，不但可以提升自我服務品質管理素養並運用於管理服務接觸與顧客服務等，也可以提高服務品質與工作成效，達到促進職涯發展與企業獲利的雙贏局面(Gruman, Barrows, & Reavley, 2009; Jameson, 2007; Sigala, 2002)。

教學過程與成果

本教學實踐研究計畫以建構服務品質管理課程模組之核心概念，利用科技教學內容知識(TPACK) 理論觀點協助教學與學習成效評量，教學成果公開發表分享如下：

1. 數位學習教材發表：利用 Moodle 數位學習平台，建立線上學習資源與師生互動管道，完整記錄學生學習歷程與學習成效，並藉由 YouTube、Facebook 與 Twitter 等分享網站與社群網路，發表數位學習教材，藉由分享服務品質管理課程模組內容製作、合作學習、師生互動與學習成果，達到服務品質管理素養宣導與SERVQUAL 服務品質模式基本知識傳遞的功效。



圖 2. 實習餐廳 Facebook 社群互動網站



圖 3. 烘焙坊 Facebook 社群互動網站

2. 教學成果產出：藉由科技教學內容知識(TPACK)協助建構服務品質管理課程模組，並藉由發表受測學生前、後測的成績差異，展現學生對服務品質管理意涵瞭解的程度，並擴大教學成果。
3. 結合校內實習機制推廣：藉由校內實習餐廳實務模擬機制使理論與實務相結合，以創造大學學習生態系統，並讓學生可持續藉由校內實習、實作模擬與團隊合作學習等方式，培養學生專業服務能力、服務熱誠體驗及適應職場生活，並藉由顧客服務的經驗，擴展服務品質管理的實務應用。



圖 4. 實習餐廳學生實務模擬(1)



圖 5. 烘焙坊學生實務模擬(1)



圖 6. 實習餐廳學生實務模擬(2)



圖 7. 烘焙坊學生實務模擬(2)



圖 8. 實習餐廳學生實務模擬(3)



圖 9. 烘焙坊廳學生實務模擬(3)



圖 10. 實習餐廳菜單



圖 11. 烘焙坊廳學生作品

教師教學反思與貢獻

面對競爭激烈的餐旅、觀光及休閒產業，服務人員若具備高度的服務品質管理素養，必能創造顧客難忘的經驗與價值，進而提高顧客的滿意度與企業營收，因此，本教學研究計畫期待由學校教育著手，藉由服務品質管理課程模組之概念推廣與科技教學內容知識(TPACK)理論應用，特別是有別於傳統的課程授課，利用線上學習(Online learning)、分組報告(Group presentation)、問題導向學習 (Problem-based learning) 教學、合作學習(Cooperative learning method)及個案研究(Case study)等不同的創新教學方法，為服務品質管理課程提供多元的學習管道。此外，本計畫教學成果亦可以清楚連結校內高教深耕計畫，強化「落實教學創新」策略，並且透過建立清楚的目標、具理論的主題、內容與教學策略來發展有系統的學習經驗，採用學習評量蒐集學生意見，重視學生的服務品質管理素養養成，並提供了適當、簡明有條理的課程設計架構，能作為其他相關課程設計之參考，也有助於教學品質提升。因此本服務品質管理課程模組可應用於提升未來餐旅、觀光及休閒產業從業人員服務水平，進而掌握服務品質管理的精神，並且以樂觀的態度調整身心理狀態來提供優質的顧客服務，計畫執行結果對未來餐旅、觀光及休閒產業人才培育及顧客服務品質提升有正面幫助，也縮小學科知識、教學實施及適合的科技使用之間的落差，為領域內相關教學發展、理論整合以及實證研究提供正面的影響。

二、參考文獻

- Albacete-Saez, C. A., Fuentes-Fuentes, M. M., & Llorens-Montes, F. J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 45-65. doi:10.1016/j.annals.2006.06.010
- Behnke, C. (2012). Examining the Relationship Between Emotional Intelligence and Hospitality Student Attitudes toward E-learning. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 24(2-3), 12-20. doi:10.1080/10963758.2012.10696665
- Boschman, F., McKenney, S., & Voogt, J. (2015). Exploring teachers' use of TPACK in design talk: The collaborative design of technology-rich early literacy activities. *Computers & Education*, 82, 250-262. doi:10.1016/j.compedu.2014.11.010
- Chai, C. S., Koh, J. H. L., & Tsai, C. C. (2010). Facilitating Preservice Teachers' Development of Technological, Pedagogical, and Content Knowledge (TPACK). *Educational Technology & Society*, 13(4), 63-73.
- Ching, Y. H., Yang, D. Z., Baek, Y., & Baldwin, S. (2016). Enhancing graduate students' reflection in e-portfolios using the TPACK framework. *Australasian Journal of Educational Technology*, 32(5), 108-122. doi:10.14742/ajet.2830
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218. doi:10.1016/s0022-4359(00)00028-2
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality - A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.2307/1252296
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling - An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81. doi:10.2307/1251817
- Gruman, J., Barrows, C., & Reavley, M. (2009). A Hospitality Management Education Model: Recommendations for the effective use of work-based learning in undergraduate management courses. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 21(4), 26-33. doi:10.1080/10963758.2009.10696957
- Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hinkin, T. R., Tracey, J. B., & Enz, C. A. (1997). Scale Construction: Developing Reliable and Valid Measurement Instruments. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 21(1), 100-120. doi:10.1177/109634809702100108
- Jameson, D. A. (2007). Embedding Written and Oral Communication Within the Hospitality Curriculum. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 19(1), 39-50. doi:10.1080/10963758.2007.10696881
- Jang, S. J. (2010). Integrating the interactive whiteboard and peer coaching to develop the TPACK of secondary science teachers. *Computers & Education*, 55(4), 1744-1751.

doi:10.1016/j.compedu.2010.07.020

- Kim, H. J., & Agrusa, J. (2011). Hospitality service employees' coping styles: The role of emotional intelligence, two basic personality traits, and socio-demographic factors. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 588-598. doi:10.1016/j.ijhm.2010.11.003
- Koehler, M. J., & Mishra, P. (2009). What Is Technological Pedagogical Content Knowledge? *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 9(1).
- Koh, J. H. L., & Chai, C. S. (2014). Teacher clusters and their perceptions of technological pedagogical content knowledge (TPACK) development through ICT lesson design. *Computers & Education*, 70, 222-232. doi:10.1016/j.compedu.2013.08.017
- Koh, J. H. L., Chai, C. S., & Tsai, C. C. (2014). Demographic factors, TPACK constructs, and teachers' perceptions of constructivist-oriented TPACK. *Educational Technology & Society*, 17(1), 185-196.
- Lee, J., & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.014
- Lewthwaite, B. E., Knight, C., & Lenoy, M. (2015). Epistemological Considerations for Approaching Teaching in an On-Line Environment Aboriginal and Torres Strait Islander Teacher Education Program: Reconsidering TPACK. *Australian Journal of Teacher Education*, 40(9), 63-85. doi:10.14221/ajte.2015v40n9.4
- Manhas, P. S., & Tukamushaba, E. K. (2015). Understanding service experience and its impact on brand image in hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 77-87. doi:10.1016/j.ijhm.2014.11.010
- Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological pedagogical content knowledge: A framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017-1054. doi:10.1111/j.1467-9620.2006.00684.x
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual-model of service quality and its implications for future-research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ryan, C. (2015). Trends in hospitality management research: a personal reflection. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 340-361. doi:10.1108/ijchm-12-2013-0544
- Ryu, K., Lee, H.-R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2-3), 200-223. doi:10.1108/09596111211206141
- Schmidt, D. A., Baran, E., Thompson, A. D., Mishra, P., Koehler, M. J., & Shin, T. S. (2009). Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK). *Journal of Research on*

Technology in Education, 42(2), 123-149. doi:10.1080/15391523.2009.10782544

- Shulman, L. S. (1986). Those Who Understand: Knowledge Growth in Teaching. *Educational Researcher*, 15(2), 4-14. doi:10.3102/0013189x015002004
- Sigala, M. (2002). The evolution of internet pedagogy: benefits for tourism and hospitality education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(2), 29-45.
- Tsai, C.-Y., Horng, J.-S., Liu, C.-H., & Hu, D.-C. (2015). Work environment and atmosphere: The role of organizational support in the creativity performance of tourism and hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26-35. doi:10.1016/j.ijhm.2015.01.009
- von Nordenflycht, A. (2010). WHAT IS A PROFESSIONAL SERVICE FIRM? TOWARD A THEORY AND TAXONOMY OF KNOWLEDGE-INTENSIVE FIRMS. *Academy of Management Review*, 35(1), 155-174.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. doi:http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Wong, C. K. S., & Kwong, W. Y. Y. (2004). Outbound tourists' selection criteria for choosing all-inclusive package tours. *Tourism Management*, 25(5), 581-592. doi:10.1016/j.tourman.2003.06.002
- Yu, M. M., & Lee, B. C. Y. (2009). Efficiency and effectiveness of service business: Evidence from international tourist hotels in Taiwan. *Tourism Management*, 30(4), 571-580. doi:10.1016/j.tourman.2008.09.005
- Yurdakul, I. K., Odabasi, H. F., Kilicer, K., Coklar, A. N., Birinci, G., & Kurt, A. A. (2012). The development, validity and reliability of TPACK-deep: A technological pedagogical content knowledge scale. *Computers & Education*, 58(3), 964-977. doi:10.1016/j.compedu.2011.10.012