

銘傳大學 104 學年度下學期  
104 年度教學卓越計畫子計畫一  
【產業實務】課程重構計畫

結案報告



課程名稱：\_\_\_\_\_ 消費者行為 \_\_\_\_\_

教師姓名：\_\_\_\_\_ 余淑芬 \_\_\_\_\_

系所單位：\_\_\_\_\_ 廣告暨策略行銷學系 \_\_\_\_\_

撰寫日期：\_\_\_\_\_ 105 年 6 月 22 日 \_\_\_\_\_

## 壹、計畫動機

「消費者行為」為廣告暨策略行銷學系三年級必修課程，在奠定學生對消費者的了解及行為的分析上扮演相當重要的角色。有鑑於此，本計畫企盼能引進實務界資源，強化課程的內容。

### (一) 強化產業認知及互動

希望能透過本計畫與業界建立密切的互動，一方面希望讓學生透過親身觀察方式了解業界狀況與運作，及早樹立未來人生目標，利用未來的就學期間聚焦工作所需之重點課程，以有策略性的學習方式提升個人能力。

### (二) 提高就業競爭力

面對大陸廣告產業崛起而逐漸萎縮的國內廣告市場，未來就業競爭將日益激烈，而能夠妥善且有效的執行廣告任務，消費者調查及分析為十分重要的一環。在成本的考量上，業主傾向聘任具有實務經驗，無需訓練即能進入工作狀態的人員。因此學生畢業後是否具備即刻上手的能力，將是錄取與否的關鍵。希望能透過課程的設計與實務界專家的課程參與，提升學生將消費者的行為分析及與廣告事務結合的相關實務能力，以提高學生就業競爭力。

## 貳、執行內容 (課程設計與執行概念、實施方式、實施進度等訊息)

### 一、若本課程非首次申請課程重構計畫，請說明與前不同之處

本課程為首次申請此類型計畫。

## 二、教學目標（教學目標是什麼）

- (一)使學生具備線上資料庫使用能力
- (二)訓練學生針對所蒐尋的資料進行分類及解釋
- (三)提升學生對產業的認知
- (四)提高就業競爭力

## 三、教學內容（主要的教學內容）

- (一)課程中以理論定義解說引導學生進行問解析等思考。
- (二)將資料分析列為課程實作，引領學生逐步完成蒐集及問卷設計，作為學生操作及驗證課程理論的方式。
- (三)透過業師的實作引導，讓學生實際進行問卷的執行，以縮短產學差距。
- (四)引領學生進行東方線上資料庫查詢及分析，提高學生對產業的認知，並透過與實務界的積極互動，助於學生未來就業。

## 四、教學活動設計（產學合作的教學活動設計）

本學期課程除了既定課程理論內容的教授外，在實務部分不同於以往僅著重二手資料的調查，流於紙上談兵之憾。而改以要求學生嘗試以課程所學，針對分析後的結果做出創意的行銷對策，達成分析與創意思維的結合；透過業師的執行規劃策略講解，讓學生得以結合所學，進行企畫書的討論及撰寫，以達計畫目標。本課程產業實務的教學活動設計說明如下。

### (一)消費者心理相關理論及研究方法

聚焦於消費者心理的研究理論概述及定義，讓學生習得基本應用知識。

## (二)東方線上資料庫

邀請業界三人團隊教導學生使用東方線上資料庫系統，並展示資料搜尋方式，讓學生能夠透過二手資料的蒐集，建立對的問題設定及發掘精準的消費者洞悉。

## (三)業師講座

邀請澄禧廣告行銷經理吳思穎先生進行演講，分享實際廣告案例分析，解釋 Insight 的挖掘與消費者行為的探究之關聯，並教導同學如何以循序漸進的方式找出消費者心理的趨勢，得以做出適當的策略規劃。

## (四)消費者行為期中報告

期中階段讓同學分組作廣告企劃的報告，內容須有詳盡的消費者資料分機作為理論的依據，訓練學生在創意發想的同時也兼顧現實面。

## (五)期末線上測驗

透過實際線上測驗，督促學生在學期間內研讀相關理論和書籍，為了讓同學能靈活思考書本內容，採用隨機出題方式。

## **五、教學評量**（如何評量教學目標達到與否）

(一)透過學校設定之課程評量，評估課程運作情況。

(二)藉由學生消費者行為研究報告，評估產業實務引進模式的成效。

(三)透心得報告呈現學生在課程學習過程的嘗試、努力、反思及成長。

## 參、計畫成果

### 一、摘述辦理情形

表一、課程進度表

週次	日期	課程內容	備註
1	02/22	課程介紹	評量說明、分組、廣告企劃格式
2	02/29	和平紀念日補假	
3	03/07	導論、消費者研究	第一&二章
4	03/14	消費者資料庫線上教學	電腦教室
5	03/21	消費者購買決策	第三章
6	03/28	認知	第四章
7	04/04	春假	
8	04/11	小組報告(族群行為報告)	加油!
9	04/18	期中考	
10	04/25	學習與記憶	第五章
11	05/02	動機	第六章
12	05/09	人格與自我概念	第七章
13	05/16	態度	第八章
14	05/23	業師演講	B402 大會議室
15	05/30	文化因素的影響	第九章
16	06/06	社會因素的影響	第十章
17	06/13	期末線上測驗	F608 電腦教室
18	06/20	期末考	暑假愉快!

## 二、產業實務融入課程成果

- (一)引進產業界人才訓練模式，培養學生成為業界急需即用人才。
- (二)課程實務個案提供產業界最新發展趨向，縮短產學差距，提升學生對產業的認知。
- (三)透過課程教師及外聘資料庫分析學者的協力指導下，完成消費者行為報告，提升學生的實務能力。

## 三、執行成效評估（學生學習成效為何，請提出具體佐證）

為能確實掌握課程執行成效，本課程於 105 年 4 月 11 日舉辦期中教學反映調查，105 年 6 月 13 日舉辦期末教學反映調查。修課學生在兩次評量的各個項目皆給予頗高的評價，顯示課程規畫妥當，學習成效良好。

### (一)教師教學反應問卷

課程名稱：消費者行為 教師姓名：余淑芬

施測日期：4/11 修課人數：39 問卷份數：29 有效比例：74%

#### ● 教師教學知能：

教師教學知能題目	回應					平均 分數	五 點 量 尺
	非常 良好	良 好	無 意 見	可 改 進	尚 需 加 強		
<b>A1. 課程設計</b>							
☆ 老師能訂定具體可行之課程目標。	31%	<b>45%</b>	24%	0%	0%		<b>4.1</b>

教師教學知能題目	回應					平均 分數	五 點 量 尺
	非常 良好	良 好	無 意 見	可 改 進	尚 需 加 強		
☆ 老師能依照課程目標選擇適宜之教學內容。	31%	<b>38%</b>	31%	0%	0%		<b>4.0</b>
☆ 老師能根據課程目標與學生學習特性組織課程內容。	31%	28%	<b>34%</b>	7%	0%		<b>3.8</b>
☆ 老師能選擇符合學生程度之教材，必要時自行研發創新教材。	21%	<b>41%</b>	31%	7%	0%		<b>3.8</b>
☆ 老師能依據課程性質與需要，選擇恰當的教學方法，例如：講授法、合作學習法等等。	24%	<b>41%</b>	31%	3%	0%		<b>3.9</b>
<b>A2. 教學實踐</b>							
☆ 老師能搭配適合的圖儀設備、網路或教具，以達到教學目標。	31%	<b>38%</b>	24%	7%	0%		<b>3.9</b>
☆ 老師能設計符合課程內容之教學活動，如實作、分組討論、上台發表等等。	34%	<b>38%</b>	21%	3%	3%		<b>4.0</b>
☆ 老師能根據學生的程度，及時調整教學方法因應之。	24%	24%	<b>34%</b>	14%	3%		<b>3.5</b>
☆ 老師能容許彈性變動教學進度與內容，以配合學生學習狀況。	28%	<b>34%</b>	24%	10%	3%		<b>3.7</b>
☆ 老師能關注學生個別的學習困難。	21%	28%	<b>34%</b>	14%	3%		<b>3.5</b>
<b>A3. 班級經營</b>							
☆ 老師能善用時事或舊經驗的連結等方式，激勵學生的學習動機。	21%	<b>38%</b>	31%	7%	3%		<b>3.7</b>

教師教學知能題目	回應					平均 分數	五 點 量 尺
	非常 良好	良 好	無 意 見	可 改 進	尚 需 加 強		
☆ 老師能保持良好的師生互動，維持和諧熱絡之上課氣氛。	28%	24%	<b>38%</b>	7%	3%		<b>3.7</b>
☆ 老師能善用提問的方式，刺激學生思考。	28%	<b>38%</b>	31%	3%	0%		<b>3.9</b>
☆ 老師能鼓勵學生發問，檢視學生學習狀況。	28%	<b>34%</b>	31%	7%	0%		<b>3.8</b>
☆ 老師能營造不怕犯錯、勇於嘗試的學習殿堂，讓學生快樂學習。	24%	24%	<b>41%</b>	10%	0%		<b>3.6</b>
<b>A4. 教學評量</b>							
☆ 老師能明訂具體的考試和作業的評分標準。	28%	<b>41%</b>	31%	0%	0%		<b>4.0</b>
☆ 老師能採取多元評量方式評比學生分數。	24%	<b>45%</b>	28%	3%	0%		<b>3.9</b>
☆ 老師能公平公正地予以評分。	28%	<b>41%</b>	31%	0%	0%		<b>4.0</b>
☆ 老師能從評量過程中瞭解學生學習狀況，作為修正課程教學之參考。	24%	<b>45%</b>	24%	3%	3%		<b>3.8</b>
☆ 老師的考評方式可以測驗出我的學習成果。	28%	28%	<b>38%</b>	7%	0%		<b>3.8</b>
<b>A5. 教學輔導</b>							
☆ 老師能判斷學生學習困難的課程內容與原因。	21%	<b>31%</b>	28%	17%	3%		<b>3.5</b>
☆ 老師能瞭解學生學習困難後，給予適當的輔導轉介（例如教學助理或小老師）。	21%	<b>31%</b>	28%	21%	0%		<b>3.5</b>



教師教學知能題目	回應					平均 分數	五 點 量 尺
	非常 良好	良 好	無 意 見	可 改 進	尚 需 加 強		
☆ 老師能瞭解學生先備知識的不足處，進而給予建議與輔導。	24%	<b>41%</b>	24%	10%	0%		<b>3.8</b>
☆ 老師能針對表現優異的學生，提供額外的學習機會與資源。	24%	28%	<b>38%</b>	7%	3%		<b>3.6</b>

● 教學建議：

1. 您對老師授課教材的內容是否有任何建議？(例如：課本選擇或投影片內容等。)

- 1.沒有，老師準備的已經很充足
- 2.東方線上系統只能在學校使用，導致報告進度拖慢
- 3.皆很好
- 4.PPT 字太多，定義多但例子少

2. 您對老師授課方式是否有任何建議？(例如：使用投影片或寫白板或是上課音量是否需要調整等等。)

- 1.PPT 可以好看點
- 2.調課臨時，不是每個同學放學都沒事。(例如: 打工)
- 3.H401 學校教室常常沒椅子

4. 調課太晚通知導致無法出席，影響作業成效
  5. 評分表要學生自己印
  6. 功課可以少一點
  7. 若要調課可以提早講，因課後尚有安排，以至於不能出席，影響其中報告之繳交
  8. 建議校方的白板筆要有水
  9. 可以用有趣的例子分析，而不適用研究方法講述
3. 您對老師上課之進度是否有任何建議?(例如太快 太慢或者適中)
1. 適中。(5人填答)
  2. 太快
4. 您對老師之考試方式、作業份量、報告份量或內容是否有任何建議?
1. 期末份量有點重
  2. 報告如果都放在一個平台分享會更好，日後更多一份參考資料
  3. 報告要求可明確點
  4. 作業份量可以少一點
  5. 報告份量過多
  6. 期末報告略有難度
  7. 很 OK

5. 您在學習本課程時是否會遭遇困難？ 如果有，那是什麼？

1. 資料尋找地方太多(數據)
2. 有時覺得聽不太明白 課程與報告連不上關西
3. 使用東方線上系統，只有教學的時候可以用到
4. 軟體抓出資料後如何分析
5. 能組內討論得時間很少，希望能有個人作業就好
6. 不清楚方向

6. 請描述您給予老師其他教學上的建議。

1. 感謝你的教導
2. 老師很棒

### (三)課程回饋問卷

#### 基本資料

1. 課程名稱：消費者行為
2. 性別： 89% 女      11% 男
3. 年級： 0% 一年級      89% 二年級      11% 三年級      0% 四年級

題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 我了解老師進行產業實務融入教學計畫的目的。	25%	<b>50%</b>	21%	4%	0%
2. 當老師進行產業實務融入教學計畫時，我知道該如何配合。	21%	<b>46%</b>	29%	4%	0%
3. 我認為產業實務融入課程，對提升同學們對職場的認知很有幫助。	25%	<b>46%</b>	21%	7%	0%
4. 本課程所施行的教學策略和教學方法，對於提升職場認知有幫助。	21%	<b>43%</b>	25%	11%	0%
5. 我認為提升職場認知，縮短學校與產業連接，對我是重要的。	36%	<b>46%</b>	14%	4%	0%

1. 請描述老師在本課程中，將產業實務融入課程的教學策略和活動有哪些？

(1) 邀請業界人士來舉辦講座。(11 人填答)

(2) 帶入業界實際案例。(2 人填答)

(3) 實作作業。

(4) 期中分析報告。

(5) 不太清楚。(3 人填答)

- (6) 於課堂中分享相關資訊。
- (7) 消費者洞察、焦點團體法。
- (8) 配合影片、業界講師、東方線上調查。
- (9) 覺得都是理論而已並沒有融入。
- (10) 找不同的族群對不同的產品的消費行為進行分析。
- (11) 請業界講師來演講，說明現今業界的真實情況，並給予我們建議。

2. 在產業實務融入教學的施行過程中，您認為對同學有助益之處為何？您的學習成效如何？

- (1) 提早了解職場須知及幫助我們更加專業。
- (2) 提早體驗業界情境。
- (3) 了解實務狀況，了解自己尚不足之處。
- (4) 融合案例讓技巧和理論更容易理解。
- (5) a. 早一步了解業界作業過程，增加實戰經驗。  
b. 比單向課本內容教授來得好，更加印象深刻及有趣。
- (6) 還好。(2人填答)
- (7) 不太清楚。
- (8) 更加了解實務上的運作模式。
- (9) 更加了解實務課程。
- (10) 更了解業界的運作及廣告如何產製。

- (11)更加瞭解現實生活的需求，而非只是課文資料。
- (12)對業界更為了解，不只是紙上談兵。
- (13)與產業緊密結合。
- (14)可以更早與社會接軌，從實際案例中得到知識。
- (15)能提早模擬業界工作真實的狀況，對未來工作上的內容和方式會有比較具體的概念。
- (16)能學習更多的東西。
- (17)有更加清楚。
- (18)覺得都是在上課本的東西。
- (19)很有趣希望能有多一點人來分享。
- (20)雖然可以更了解消費者分析的過程，但感覺跟產業上行銷策略中調查目標族群的過程仍有很大的出入，因此感覺成效不佳。
- (21)a.讓同學對於社會上的生態有大略的了解，並且跟我們分享他在公司經歷的一些部份，她遇到的問題是怎麼解決的。  
b.有外界的講師來演講學到了應以何種態度、何種思考方法幫助公司解決問題。

3. 在產業實務融入教學的施行過程中，您覺得需要改進之處為何？

- (1) 可以邀請多點業界人士來授課或講師，一學期只有一次太少了。
- (2) 可以邊進行實作邊教學，比較不會茫然不知如何下手。

- (3) 不太清楚。
- (4) 案例搭配理論。
- (5) 機會太少。
- (6) 時間安排。
- (7) 多一些案例或演講人。
- (8) 在報告前希望能夠多補充案例以及說明將會更清楚課程目標。
- (9) 沒有很多實體操作。
- (10) 時間地點應溝通好。
- (11) 需要更多舉例更實用。
- (12) 我覺得需要再過融入產業的真正作法或實務，不然感覺意義不大。
- (13) 場地可以找所有座位都正面對講師的教室，讓講師可以只看著前方，不需左右來回轉，坐在角落的同學也可以不用側視老師。

4. 為了使產業實務融入教學計畫的實施更符合您的需要，若有其他寶貴意見，請列述於下，謝謝！

- (1) 課程與產業實務比例可以 2:1，多點實務經驗。
- (2) 時間的安排可以更好。
- (3) 如果能不只單面的聽課就好了，希望能有跟業界合作的機會。
- (4) 請學校多請業師來演講。

- (5) 希望能多請各行業的講師來學校分享。
- (6) 實務可以多一點。
- (7) 可以有更多業界的人來分享真正實務上的做法，以謀其事者來說明，更能說出實作的過程或需要注意的細節，或會遇到的困難及克服的方法。

#### 四、 課程反思（本課程實驗可分享給其他教師的教學發現和重要經驗）

- (一)計畫執行至今已完成課程規劃的引進東方線上消費者資料庫系統的操作納入課程，於3月15日邀請東方線上資料庫講師一行三人至課堂上，引領學生在電腦線上實際操作。課程並將各組特定族群消費者行為解析報告設為期中考成績評量，學生們在使用與彙整報告中熟悉業界常用的資料庫的使用方式，有效的縮短產學差距。
- (二)引領學生逐步發展個人專精消費者族群領域，作為學生操作及驗證課程理論的方式。課程分組方式不同以往由學生自行成組，此次依學生感興趣的族群而組成，希望學生在對主題動機及涉入度較強的驅使下，能有更好的報告品質。結果在運作上產生不少問題，包括組員間過去未有合作經驗，溝通、協調即工作配合上略有困難。再加上部分選修同學(系外或院外)與班上不熟，組內聯繫不易。
- (三)課程安排在早上8:10-10:00，大三學生往往無法準時到課，雖以點名警示或加分方式鼓勵，改善有限。且學生未購買或商借上課教材，無法依規定完成課前預期及課後複習，影響學習成效。
- (四)針對小組報告運作困難影響期中報告水準，在班上同學的建議下，以線上考試取代期末實作報告。一方面可以督促學生熟讀理論，一方面可以免除同學小組運作之苦，因此修正期末評量方式。



## **五、 後續調整規劃**

此次課程的實驗對學生及教師而言是一項全新的考驗，雖然過程困難重重，但在大家同心協力下總算完成所有規劃，對學生及教師皆是一次難得經驗。未來將秉持此次之經驗，持續修正課程，以提高學生實務能力，縮短產學差距。

## **肆、建議與改進**

後學透過此次的計畫，重新規劃課程內容，以理論及實務結合方式，已有效提升學生的學習動機。此外，透過以業界線上資料庫引領學生進行消費者行為報告，大幅增進學生實作力。

此次計畫有效達成預定之目標，爾後將秉持此次的課程執行的經驗，持續調整與改進，亟能精益求精，建立增進學生能力的同時，亦能提高學生執行等其他實務能力的教學方法，以期培養產業界急需即用之人才，提高學生就業競爭力。