

銘傳大學 104 學年度下學期
105 年度教學卓越計畫子計畫一
【職能融入】課程重構計畫

結案報告



課程名稱：_____ 消費者行為 _____

教師姓名：_____ 高凱寧 _____

系所單位：_____ 商品設計學系 _____

撰寫日期：_____ 105 年 7 月 30 日 _____

壹、計畫動機

傳統的主題導向學習法，教師的教學通常以教科書內容為主，傳授同一主題中的相關概念，但這樣的教學過程偏重單向傳遞資訊，易造成教學僵化。依據美國教育學家 Edgar Dale 所提出的學習金字塔理論(cone of learning)，單純的講述教學法對學生而言，在聽課完的兩週之後所能記得的內容僅剩 20%，其學習效果最低；但是，如果能馬上將學習的內容付諸行動或教導他人，則能記得 90% 的學習內容。

而設計科系由於主軸課程需繳交實體作品，學生投注非常多的心力和時間在作業上，而在上講述性課程時則較無法全心投入，能專注的時間也較短暫，因此教師希望能經由此次融入「問題解決」職能項目的課程重構改善學生在消費者行為課程中多為被動式學習的現況，找到更適合學生的教學方式，在課程中採用問題導向學習法(Problem Based Learning，簡稱 PBL)，誘發學生主動思考學習，改善教學實務。

問題導向學習也是一種挑戰學生「學會去學習」(learning to learn)的教學活動。學生以合作的方式共同找尋真實世界問題的解決方案，過程中更重要的是發展學生具備引導自我學習的能力。因此，問題導向學習的目標是能力的學習，而不是知識的學習而已。在問題導向學習過程中，教師必須扮演著激勵者和觀察者的角色，首先必須針對教學內容設計一個「缺乏結構性的問題」，而且問題不能太抽象，最好是真實世界可能發生的問題，然後呈現問題給學生並引起其興趣，接著由學生分組討論，教師觀察學生討論活動，最後由小組提出建議解決方案。過程中教師的角色不再像過去是傳遞知識的專家，而是問題設計者、引導者，也是學生解決問題的催化者。

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

二、擬融入課程之職能項目 (目標是什麼)

提升學生問題解決能力

三、職能融入教學模式 (怎麼教)

經由問題導向學習，解決問題是其目的，而其最終用意，在使學生能由分析、歸納、演繹、綜合過程中，創造產生出不同答案。本課程中的問題解決能力融入教學模式將有以下數項特色：

(1)以學生為中心：強調以學生為中心，學生必須自己負起學習的責任，了解應該要知道什麼，以什麼方式學習，提出問題、蒐集資料、提出可能的解釋和所依據的證據等，而對問題有更好的了解和解決。

(2)小團體的學習方式：在問題導向學習的教學，通常最理想的人數是 5 到 9 位學生，如此每位學生可以充份地互動，達到學習的效果(Barrows,1996)。

(3)以問題集中焦點刺激學習：在問題導向學習中，問題最好是真實的、複雜的、模糊的、開放的，而且結構不良的問題。當學生在嘗試了解問題時，他就會知道應該學些什麼，問題給了學生從很多學科的角度，統整獲得的新資訊。

(4)教師是促進者和引導者角色：帶領問題導向學習的教師稱為「輔導老師」(tutor)，教師的角色從講台上的賢能者變成了從旁引導者，促進者而不是傳播者、是觀察者而不是行動者，像在场界邊的教練，引導學生面對實際的挑戰。

四、職能融入教學教案（教學內容）

問題導向學習法指的是透過問題或情境誘發學生思考，並建立學習目標，由學生進行自我導向式研讀，增進新知或修正舊有的知識內容。由於是學生主動的學習，在處理問題的同時，也是學生精進知識的最佳時機。

本課程主要目的是希望學生修習完此課程能從微觀及宏觀面分析影響消費行為之各項因素，課堂主要活動將針對數個消費個案作討論，由學生提出其中產生的問題或消費糾紛原因，並提出解決方式；作業部分將由學生分組以微電影或動漫形式呈現，提出針對某品牌能打動消費者的廣告或宣傳影片。

五、職能融入教學行動研究（怎麼做）

由於考量消費者行為課程內容對學生來說十分陌生，基於教學目標與班級規模，本課程採取混合式問題導向學習（Hybrid PBL），採取 50%講授及 50%小組教學的形式。

1.課程內容設計非以課本章節順序為主，而是配合學生的行銷及消費者行為先備知識及興趣，例如：前幾週上課內容為消費個案討論

2.教師上課發問多以學生切身相關、結構模糊的開放式問題為主，例如：分享學生本身經歷過印象深刻的消費或服務經驗

3.學生以小組方式，針對消費個案進行討論，並以分組口頭報告方式呈現結果。針對某品牌以微電影或動漫形式呈現能打動消費者的廣告或宣傳影片。

參、計畫成果

一、摘述辦理情形

銘傳大學商品設計系消費者行為課程教學計劃

上課時數/學分數	2/2
上課對象/人數	商品設計系大三選修/75 人
教學目標	1. 指出消費者的資訊處理及決策過程 2. 從微觀及宏觀面分析影響消費行為之因素 3. 提升行銷相關之問題解決能力
課程規劃	使用 hybrid PBL，前半學期講述為主，期中考後以分組學習為主
學生特質	商品設計系大三學生
作業形式	1. 期中為個人報告 2. 期末為分組報告

二、共通職能融入課程成果

從學生問卷結果可得知，87%的學生認為本課程提升其問題解決能力。95%的學生認為本課程所施行的教學策略和教學方法，對於提升共通職能有幫助。

三、執行成效評估（學生學習成效為何，請提出具體佐證）

<p>基本資料</p> <p>1. 課程名稱：_____ 消費者行為 _____</p> <p>2. 性別： 69% 女 31% 男</p> <p>3. 年級： 0% 一年級 0% 二年級 100% 三年級 0% 四年級</p>																																			
<p>請您勾選您在本課程所提升之共通職能項目：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">教育部大專校院就業職能平台（UCAN）</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">【職場共通職能】（從事各種不同的職業類型都需要具備的能力）</td> </tr> <tr> <td>41%</td> <td>溝通表達</td> <td>46%</td> <td>持續學習</td> <td>41%</td> <td>人際互動</td> </tr> <tr> <td>51%</td> <td>團隊合作</td> <td>87%</td> <td>問題解決</td> <td>49%</td> <td>創新</td> </tr> <tr> <td>26%</td> <td>工作責任及紀律</td> <td>31%</td> <td>資訊科技應用</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						教育部大專校院就業職能平台（UCAN）						【職場共通職能】（從事各種不同的職業類型都需要具備的能力）						41%	溝通表達	46%	持續學習	41%	人際互動	51%	團隊合作	87%	問題解決	49%	創新	26%	工作責任及紀律	31%	資訊科技應用		
教育部大專校院就業職能平台（UCAN）																																			
【職場共通職能】（從事各種不同的職業類型都需要具備的能力）																																			
41%	溝通表達	46%	持續學習	41%	人際互動																														
51%	團隊合作	87%	問題解決	49%	創新																														
26%	工作責任及紀律	31%	資訊科技應用																																
題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意																														
1. 我了解老師進行職能融入教學計畫的目的。	49%	49%	3%	0%	0%																														

2. 當老師進行職能融入教學計畫時，我知道該如何配合。	54%	44%	3%	0%	0%
3. 我認為職能融入教學計畫，對於提升同學們的共通職能有幫助。	56%	36%	8%	0%	0%
4. 本課程所施行的教學策略和教學方法，對於提升共通職能有幫助。	49%	46%	5%	0%	0%
5. 我認為提升共通職能對我是重要的。	51%	44%	5%	0%	0%

四、課程反思

1. 在課堂詢問開放式問題無人回答

根據問題導向學習之教學特色，提問是促使學生發展有效問題解決能力的開始，教師在課堂提出的問題應盡可能接近實際生活情境，。但在 75 人的課堂上提問時，很難在第一時間獲得回答，通常必須由教師指派同學回答。原因之一是課堂人數太多，學生回答的責任分散；另一可能的原因則是，即使是與生活情境相關，而且沒有標準答案的開放式問題，如果沒有加分為誘因，學生仍缺乏回答問題的動機。

2. 學生因習慣傳統式學習，認為以個案研究為開始的學習太簡單

在課程中，學生的表現顯示，具備較多不同的先前知識與生活經驗的學生，或是具有和教師所提出問題相似背景的學生比較能有好的表現和吸收。這類學生在接觸到問題時較能觸類旁通，願意去思考，以消費者行為課程為例，如果平常便對商品銷售、品牌及解決系統性的服務問題有興趣，或有打工經驗的同學，較能在問題導向學習的過程中投入；相反地，教師也經由訪談得知有少數同學覺得課程教學太過簡單，由於未能得到更詳細的資訊，經研究者反思後推論認為有可能是學生已習慣傳統式學習，在課堂中如未先接觸到理論、定義、模式等名詞便感到不安心，因 PBL 的學習通常由個案研究開始，再從個案去學習相關知識，這樣的過程中若學生未能專注或全程投入，可能會覺得只是走馬看花的介紹。

3. 問題的設計和報告內容性質充份影響學生對作業的投入程度

本申請案融入「微電影」之跨領域元素，因此期末分組作業繳交形式為 10 分鐘內之微電影。由於作業形式特殊，且自由度高可充分發揮創意，學生反應皆非常正面，但因電影拍攝非一蹴可及，大多數學生場景及人員均受限於生活經驗，較難在作品上有所突破。

五、後續調整規劃

1. 強調課程中結合職能的部分
2. 嘗試更貼近職場運作方式的教學
3. 增加校外教學及業師教學機會

肆、建議與改進

針對上述問題，研究者除在研究過程中，亦即教學過程中立即做改善，但仍有一部分未臻完善，預計在之後的課程中提出數項改進：

1. 在進行口頭報告的同時，由聆聽報告的同學進行同儕評量，針對：報告的組織、報告進度的快慢、報告技巧、內容豐富程度及與台下互動情形等，給予報告同學立即的回饋意見。不僅可促進全班同學的課堂參與，學生也可經由給與同學回饋，反思自己在準備報告時應注意的部分。
2. 關於學生缺乏在課堂回答問題的意願部分，暫時性的解決是採用加分作為鼓勵學生發表意見或問問題的嘉獎，希望藉著這些同學的示範活絡課堂參與氣氛，但未來仍須思考能引起學生主動提問發表的動機的方法。
3. 在問題導向學習中，分組學習是非常重要的環，因經過此學期，未來若教師對學生的能力已有較深入了解，可嘗試分組合作學習中的 S 型異質分組法，依學生能力作 S 型分組，使各組具有相似的異質性，有助分組學習。

伍、補充說明

一、課程照片

無

二、其它相關資料

學生期末作業檔案後補