

國立東華大學教學卓越中心  
107-1 三創教學課程期末報告書

計畫主持人:陳麗如 副教授

單位:國立東華大學 觀光暨休閒遊憩學系

# 目錄

壹、107-1 期末成果報告確認表-----	1
貳、執行成果總報告-----	2
參、附件-----	9

**國立東華大學-三創教學課程  
107-1 期末成果確認表**

課程/學程名稱：遊程規劃與設計/觀光產業與發展學程		
授課教師：陳麗如 老師		
服務單位：觀光暨休閒遊憩學系/副教授		
班級人數：60 人		
勾選	繳交項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)；Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、期末成果發表等
<input checked="" type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-20 張即可 (請將檔案控制在 20 MB 以內)

- 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- 本年度所有受補助課程/學程之成果報告，將上述資料匯集成冊(封面、目錄、內容、附件)，做為本期成果報告書
- 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫  
(#6591；imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

# 三創教學合作社-執行成果總報告

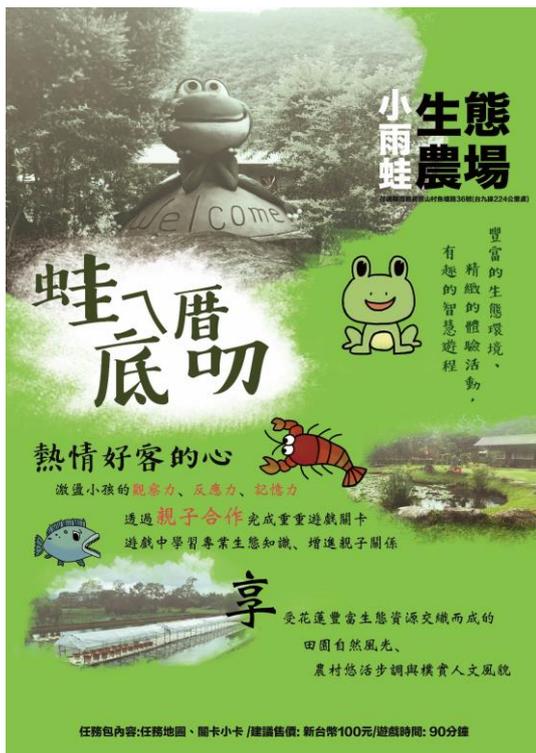
## 單一課程/跨領域就業課程

一、課程內容特色
<p>遊程規劃與設計是觀光旅遊業者最重要的產品項目之一，本課程帶領學生透過實地踏查、目標客群特質資料收集與設計規劃遊程，讓學生了解一個行程從構想到實現所有需要考量之因子，如當地特色、季節、風土民情、成本分析、觀光行銷等，並搭配小組討論分享、業者實務經驗交流、小組互評等活動，以期學生從實作中習得相關所需知識與能力。</p>
二、特殊創意/活動規劃
<p>整體課程圍繞著國際旅客花蓮旅遊之主題，由淺入深地帶領學生進行深度主題遊程規劃。第一階段透過學生化身為國際旅客，實際走訪踏查花蓮入口機場、車站、港口等地，設身處地去理解該客群在旅遊花蓮時，可能遭遇到的困難與需求。第二階段請各組學生以一市區景點為例，經過現地走訪與資料收集過程，讓學生以英文情境劇的形式介紹景點，以模擬實際國際旅客可能的旅遊狀況。第三階段透過二手資料收集，進而結合花蓮在地資源與人文特色，來設計適合指定目標客群與主題的遊程規劃，初步先以兩天一夜花蓮市區設計為主，經過分享與檢討後，進而擴大至花蓮與台東五天四夜之旅的完整遊程企劃設計。</p>
三、教學策略/教學方法
<p>課程執行方式以課堂講授、業師分享、小組資源踏查、英語情境劇、小組討論，以及遊程規劃設計為主。課程以小組為單位，分配各組特定客群與主題，透過實地考察花蓮國際旅客友善程度，引導學生從中發掘目前問題，並規劃相關遊程(Problem-Based Learning 模式)，藉由小組成員間的思考討論(Team-Based Learning 模式)，由淺入深依循階段性作業任務，完成一完整的特定客群之主題式遊程企劃報告。</p>
四、課程/學程相關產業分析
<p>花蓮為台灣獨具特色的觀光大縣，具有豐富多元的人文歷史與世界級的自然美景，深受國際遊客喜愛，境外旅客可藉由郵輪、飛機、火車、巴士等交通方式進入花蓮，但針對特定國籍與主題的遊程資訊仍稍嫌不足，觀光景點之國際遊客友善程度仍有待加強，因此今年度課程主題重點為設計適合於國際旅客的花東遊程，以特定客群的需求為設計基礎，藉由資源盤點與行程規劃，量身訂作該客群主題式的花東遊程，除了讓學生對特定國際客群的特質與需求有更深層的了解外，也期望能串連出獨具特色的花東主題行程，提供花蓮旅客服務中心與相關單位參考。</p>
五、整體活動執行成果效益
<p>本次設計聚焦國際旅客花東旅遊之設計，課程結合消費者行為、旅遊產品規劃、行銷推廣等不同課程的元素，將期末報告分解成階段性且多樣化的小組討論與作業內容，讓學生化身為業者提案的角色，整體期末報告以校外遊程比賽的要求為規劃，增加學生貼近實務操作的經驗。在課堂小組討論作業過程中，各組學生能從設計規劃的過程中發掘問題與疑問，增進課堂師生互動；而小組討論</p>

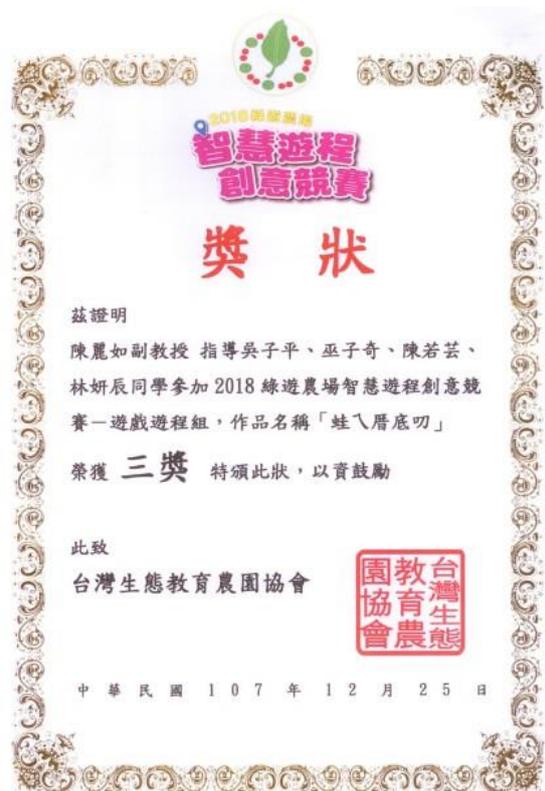
座位模式，增進組員面對面互動，相較於過去課程，本次課程的期末報告學生設計較具水準。

### 【質化指標】

- 透過進行花蓮市區景點與交通入口點實地踏查，讓同學以團客操作的角度，深度認識周邊的觀光景點資源，提升觀光規劃專業能力。
- 舉辦一場業師經驗分享講座「騎遇福爾摩沙-探索臺灣之美」，參與人數達 60 人，以增進實務操作的概念。
- 帶領一組學生參加「2018 年綠遊農場智慧遊程創意競賽」榮獲遊戲遊程組 三獎 (指導吳子平、陳若芸、巫子奇、林妍辰同學)，讓積極的學生成為同學的典範，在學生畢業前就有學以致用的機會，增加進入職場的競爭力。



學生所設計遊戲遊程比賽之海報



學生比賽獎狀

### 【量化指標】

- 花蓮市區實地踏查共兩次，一次聚焦花蓮市區與週邊特定觀光景點，如慈濟文化園區、鐵道文化園區、慶修院、松園別館、花蓮文創園區、鯉魚潭等；一次聚焦國際旅客進入花蓮之入口點，如：花蓮火車站、花蓮機場、花蓮港等，各完成 10 份踏查記錄表，達到學生以團客操作角度，深度檢視花蓮景點與入口點的資源與動線，踏查資料也上傳至 e 學苑提供各組同學規劃遊程之參考。
- 學生分組進行英語情境劇展演共 10 場(產出 ppt 與文稿 10 份)，以所踏查的花蓮景點，編撰觀光英語情境劇，展演後需與聽眾進行英文 Q & A，提供學生觀光英語對話與思考的情境，增進學生國際化程度。
- 10 組學生產出特定國際旅客花東五天四夜遊程設計達 100%

## 六、多元評量尺規

本課程提供多元評量尺規，個人分數為出席(10%)與學期考試(20%)共佔比 30%，將學期考試紙筆測驗的分數佔分降低至 20%。小組分數為小組作業與期末報告佔比為 70%，為反應組員實際貢獻，增加組內「同儕互評機制」，參酌調整組員個別分數。小組作業包括課堂討論、兩次實地踏查記錄、一次英語情境劇展演、一次兩天一夜遊程規劃與互評，學生需進行團隊合作、工作分配、協調統合，以及邏輯思考等多元能力的運用，鼓勵同學發掘自身不同專長與能力。

## 七、學生整體意見與回饋 (整體活動滿意度、文字意見回饋等)

根據學生期中教學意見回饋(n=44)分析結果顯示，學生對課程綱要安排適切性、教師教學用心、師生良好互動、評量方式合理性，以及整體課程滿意度等大項皆認為本課程有 97%左右的符合程度。對教學引發學習興趣大項則有 83%左右的符合程度。關於學生對課程的質性回饋，主要分為三大類：學生喜愛之處、踏查設計與其他建議。多數皆認可老師教學認真用心、教學內容多元，提供校外踏查可增進學習等，也有同學建議老師上課速度放慢一些、增加互動性活動等。

以下為學生期中質性回饋內容彙整：

學生喜愛之處	教學內容多元
	教學內容多元化
	教學豐富多元
	老師很用心在安排課程，演講活動都很棒
	老師很用心在準備課程，很多元化
	課堂學習作業都盡量利用上課時間完成，非常棒
	老師超讚，人好又認真
	老師教學非常認真，詳細，非常有耐心回答學生的問題
	老師的教學很用心
	老師教學認真，採多元教學，有很多不一樣的體驗，實地考察等，很有趣，老師對教學內容也很熟悉，有充分準備
	老師的課程安排很清楚，作業部份有針對特定族群實際踏察，讓小組思考，老師重視學生的意見，並給予鼓勵和回應

第三題的部份，我覺得老師非常用心，在戶外踏查的方面還提供車禍時該如何處理的資訊。我修過老師開的各門課程，都可以看得出老師非常認真的備課，並給予我們非常良好的學習環境，謝謝！

踏查設計	老師辛苦了，出去外面踏青很有趣，可是好容易出意外喔！
	老師授課很用心，上次踏察時，助教前來關心組內狀況，有提醒我們很多該觀察的地方，覺得老師比我們做了更多功課
	很多到戶外踏察的課程，不是只是學生坐在教室上課，很有趣
	可以多些戶外教學，體驗遊程規劃
	老師最棒，實際操作比較能學到東西(踏查)

其他建議	希望可以上傳課堂的 PPT，因為有時候上課來不及抄到筆記，回家沒有辦法複習
	上課速度有些過快，老師有很多內容想教給我們，但互動性尚可加強，少數學生上課專注度欠佳
	繳交作業希望只印一份資料，若一開始老師有給紙本，就不必再印一次打字檔
	可不可以自己分組

期末採用 Zuvio 問答題，開放自願性填答以蒐集學生對整學期課程設計的建議。開放式問題為：這學期課程老師進行多項課堂活動與作業設計，想請問有哪些你認為有助於學習建議保留，或建議如何改進？

根據學生期末回饋所收集到的質性回饋(n=24)，主要分為五大類：學生喜愛之處、觀光專業、組內情境、課程時間規劃與踏查設計。學生認為這學期的課程設計對遊程設計與規劃的學期很有幫助，尤其是作業設計、市區踏查與提供課堂小組討論的模式，另外，期末報告以實際競賽規格設計也增進學生了解校外比賽的情境。此外，機票解說、專業觀光英語與英語情境劇的規劃也獲得學生的肯定，認為有助於觀光專業的養成。而主要建議再於希望增加小組互評比重、增進小組向心力的設計，市區踏查活動內容更彈性，以及考量課程進度與假期調配報告時間等。整體回饋很有建設性，可提供下次開課設計的參考，更符合學生學習需求。

#### 以下為學生期末課程設計建議彙整

學生喜愛之處	我真的很喜歡老師的教學方式、每堂課都會有小組討論。有很多校外教學等。我認為不需要改老師的教學方式。
	我覺得小組設計遊程的部分很特別 畢竟不是每個人都有機會去參加遊程比賽 有這個部分的課程安排可以讓大家對安排遊程有些概念！
	我認為可以保留的部分是作業設計，我覺得每一份作業可以讓我們瞭解遊程的規劃、如何設計遊程活動
	課程活動蠻多的，和其他課不太一樣蠻有趣的！
	我覺得很棒、內容豐富，老師很認真具有教學熱忱！
	課堂讓同學發問，能夠讓大家的專注力集中在台上。其他也都很好！
	作業有點多，但是修的很開心~老師超棒

觀光專業	機票需要比較多的練習好看懂，而機票占了期末考的 20%，或許可以多一點課堂練習，畢竟不是每位同學都很常出國、很熟悉機票。
	介紹機票那塊蠻有趣也很實用，還有航空代碼、退佣制度與英文專業用語，身為觀光人這些可能都是需要知道的常備知識。
	我認為老師設計大部分的課堂活動對學習都很有幫助，我認為老師可以在教學內容中，增加台灣其他縣市有名的英文景點詞彙/鄰近地區有名的英文詞彙的教學，相信一定會很實用。
	逐一增加遊程天數 讓我們可以慢慢進階學習到規劃時的安排細節。遊程主題應和指定景點相呼應，如:讓回教徒去慶修院，就十分不合理。

課程時間規劃	報告時間剛好在跨年隔天太可怕!
	一月二號報告的組別在準備上有一點點趕，如果能再有更多課堂上的小組討論時間準備上會更充裕一些!
	課程上的有點趕 希望老師可以再講詳細一點

組內情境	我認為小組間互評分數可以提高比重，因為這堂課很多人真的都有搭便車的習慣，結果只有幾個人辛苦做成的報告，卻要讓完全沒做到什麼事的人分一杯羹，互評也只佔小部份的分數，會讓這樣的同學覺得反正不做事也可以平安度過這堂課拿到學分。多樣化的教學還有演講跟踏查，這堂課程真的滿豐富的，謝謝老師這學期的教導!
	前面英語情境劇和踏查的進度分配都很剛好，如果能在學期初用自我目標設定、組員共同目標及各自的特點、需要幫助的部分、能提供的能力，應該能更幫助小組內的團結與認識。遊程企劃書部分有些趕，如果能在每週進度中更明確的準備，或許遊程設計能更整合、更一致。避免因為時間壓力，企劃書就被分割成組內分工合作、各自負責不同的 part，整體整合性低。
	我覺得座位可以不用一整組面對面做，比較不舒服，還要側頭聽老師是上課，也會一直踢到對面的腳。希望之後座位正常但規定一組坐一起就好~
	可以自己分組、自己選擇想要做的客群，這樣會對自己的報告比較有興趣。

踏查設計	去交通地點參訪的時候可以換別的形式感覺一整堂課 就去那有點小空虛!
	我覺得去實地走訪還滿不錯的，對做作業蠻有幫助，會比較清楚那裡有什麼東西
	實地探訪可以採自行決定，應該會還不錯
	小組踏查時，各組所去的地方有點分散，希望老師能一起帶著全班到一個地方進行踏查。
	我覺得市區定點訪查挺不錯的，各個小組可以一起出門去市區觀察景點，也可以順便培養小組的默契
	實地走訪~以及用主題和循序漸進的方式做期末報告這些我都覺得很棒，課堂也留了許多時間讓同學們討論!建議:有關作業2、3的說明可能要更詳細清楚

#### 八、檢討與建議

本期活動的執行困難及問題，以及調整改善之處：

1. 踏查設計：因班級人數較多，校外踏查分組活動時，需多名助教協同訪查，加上學生多以機車代步，第一次踏查有發生交通意外，因此交通安全問題需要特別留意與提醒。若要使用遊覽車作集體活動，則大班戶外教學操作有其困難度以外，經費考量也是一大問題。

2. 作業與討論：課程活動與作業較多，部分作業為第一次設計，一開始設計上較不完整，造成作業

說明以及課堂分享各組作業的時間略嫌不足。安排日後遊程設計作業時，將盡可能在課堂上指導各組學生現場完成，亦可要求各組自備筆電，以即時回應學生設計時的疑問。而此次期末報告前提供較多的時間作課堂小組討論，成效良好，未來可再增加討論時間的設計。

3. 演講 QA：演講 QA 問答不積極，雖有請學生在演講前上 Zuvio 提問，整理問題給予講者參考，但現場多數學生仍太害羞不願主動提問，未來可設計「分組加分」方式，鼓勵學生提問與講者互動。

4. 考試時間：學期考試時間安排可提早進行測驗，原先設計於期末報告後，但考量學生準備期末報告恐無心準備考試，故移至 12 月初考試，調整結果課程進行較為順暢，未來本課程學期考試時間，可以繼續沿用本學期的規劃。

5. 組內情境：本次課程座位安排以小組為設計，每週輪調小組方位，可使組員間彼此更熟識，也讓小組具有凝聚力，但越到期末到班人數有下降的問題，造成部分小組到班組員較少或遲到情況嚴重，日後應考量微調課堂活動並設計加成出席記分機制，以激勵同學出席。而組內互動的強化，可參考學生建議提供組內目標訂定的彈性，讓各組提出需要老師協助的面向，依照各組困難作調整，另外增加組內互評比重，以達到對搭便車同學警告的效果。

九、活動精彩剪影 (請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



本學期上課座位安排採用的分組座位模式，增進小組組員互動與討論。



2018.10.17 綠遊農場智慧遊程比賽到班宣傳



2018.10.24 學生校外踏查 1：  
在慈濟靜思堂向導覽志工學習



2018.10.24 學生校外踏查 2：  
在松園別館討論踏查記錄表項目



2018.11.21 學生校外踏查 3：  
在花蓮機場了解機場服務設施



2018.12.24 指導班上學生參加「2018 年綠遊農場智慧遊程創意競賽」榮獲遊戲遊程組 三獎

### 活動紀錄表一

活動主題	市區景點踏查
活動時間	107年10月24日 9時至 12時
活動地點	學生分為10組，各組前往指定的花蓮市區景點，如：慈濟文化園區、鐵道文化園區、慶修院、松園別館、花蓮文創園區、鯉魚潭等，進行現場記錄與踏查，並完成踏查紀錄表。當天由老師及兩名助教至各組場域進行踏查引導。
主講人	授課老師：陳麗如老師
參與人數	62人 (包含助教2名)

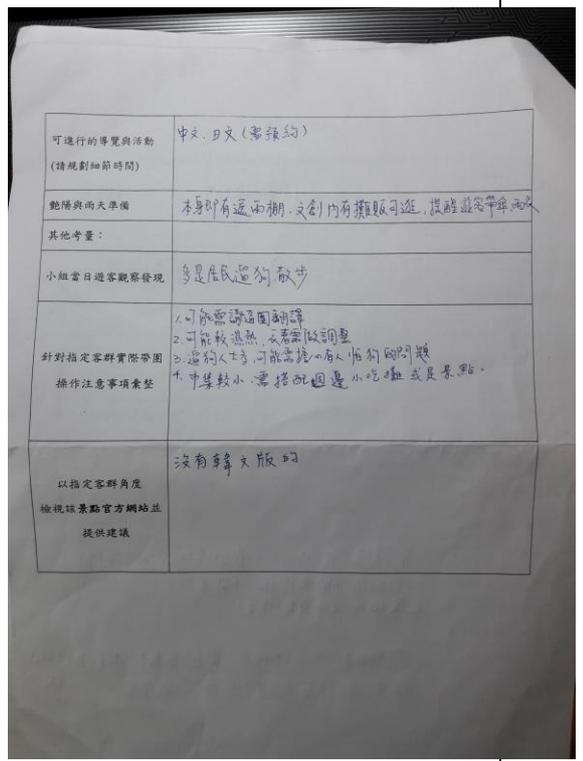
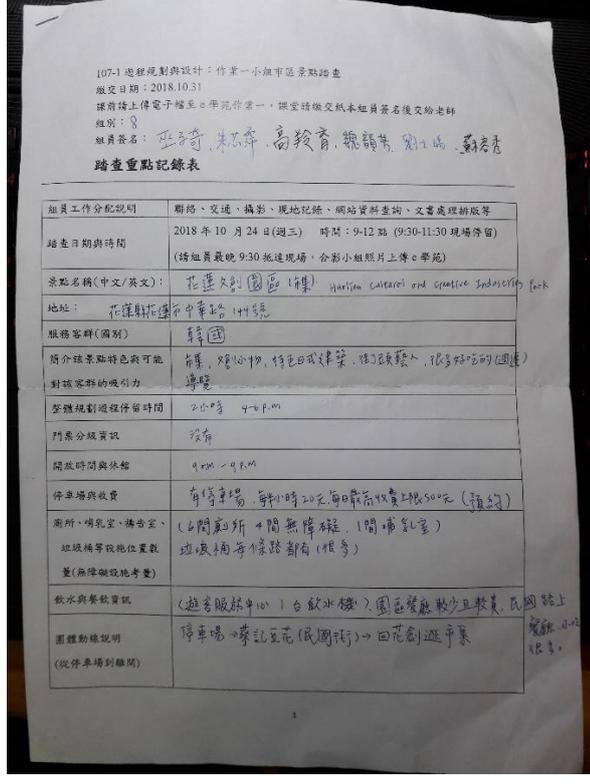
● 活動進行方式與內容

1. 各組以指定客群之團客操作角度，檢視小組指定景點(現場及網站)
2. 小組須完成入口點踏查重點紀錄表，初稿如下圖。
3. 現場踏查完畢，各組進行英語情境劇的設計。

● 活動重點與預期助益

透過親赴現場，讓學生檢視花蓮景點的國際化友善程度與觀光資源，並設計規劃團客操作動線。

活動內容



<p>活動回饋 與成效</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意見與回饋 透過踏查紀錄表的項目，讓學生用兩種角度來檢視花蓮景點，一是指定國際旅客，二是服務團客的旅行社導遊，學生一開始到現場不知道觀察哪些層面，經過提醒後才有自覺以服務人員的角度檢視景點，想像當帶領團客到訪時，應該要注意之處。學生反應經過實地踏查後，能更了解花蓮景點特色。</li> </ul>
---------------------	---

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



花蓮文創園區踏查



鯉魚潭踏查



花蓮市區餐廳踏查



花蓮文創園區小組討論



花蓮鐵道園區踏查



花蓮市區文創小店踏查

附件二

活動紀錄表二

活動主題	騎遇福爾摩沙-探索臺灣之美
活動時間	107年10月31日 9時30分至11時30分
活動地點	管院D211教室
主講人	黃竣俞先生 (捷安特旅行社 旅遊企劃專員)
參與人數	60人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動進行方式與內容 捷安特旅行社專精於國內外自行車旅遊，提供自行車套裝旅遊，以及客製化自行車旅遊規劃。講者黃竣俞先生在捷安特旅行社擔任旅遊企劃專員，分享他在捷安特旅行社服務10年的工作經驗。</li> <li>● 講座重點與預期助益 透過實務分享，讓學生了解自行車旅遊設計規劃的特殊性，在活動前、中、後等各環節，都需考量旅客的需求，以因應不同客群需求設計多元產品。</li> </ul>
活動回饋 與成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意見與回饋 講座聚焦於自行車旅遊產品的規劃細節與實務操作心得，花東地形與地景十分適合發展自行車旅遊，可以配合不同季節有多樣化的操作方式與設計。經驗分享則提供許多國內外自行車旅遊產品實務操作的經驗與細節，並提供學生未來職涯規劃的參考。</li> </ul>

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



講者分享自身的自行車旅遊經驗



演講現場，大家聚精會神聽講



學生與講者互動，提出問題



講者捷安特旅行社黃竣俞先生與師生合照

附件三

活動紀錄表三

活動主題	花蓮入口交通與路線規劃踏查																						
活動時間	107年11月21日 9時0分至12時0分																						
活動地點	此次踏查區域為花蓮入口點，包含：1.花蓮航空站 2.花蓮港 3.花蓮火車站 各組至指定入口點進行踏查紀錄與拍照，並完成踏查紀錄表。當天由老師及兩名助教至各組場域進行踏查引導。																						
主講人	陳麗如老師																						
參與人數	62人(包含助教2名)																						
活動內容	<p>● 活動進行方式與內容</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各組以指定客群之團客操作角度，檢視指定入口交通地點(現場及網站)</li> <li>2. 小組須完成入口點踏查重點紀錄表初稿</li> <li>3. 現場踏查完畢，各組進行作業三的遊程路線踏查</li> </ol> <p>● 活動重點與預期助益</p> <p>透過親赴現場讓學生檢視花蓮入口點：火車站、機場的國際化友善程度，並設計規劃團客操作動線。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>107-1 遊程規劃與設計：作業二 花蓮交通入口地點踏查(10%) 提交日期：2018.11.28 課前傳上傳電子檔至e學範作業二，課堂請印出紙本組員簽名後交給老師 組別：第四組 組員簽名：羅智齡、張明宇、蘇承翰、張君華、李宛蓁 踏查重點紀錄表 (課堂討論草稿)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1. 踏查日期與時間</td> <td>2018年11月21日(週三) 時間：9-12點 (9:30-11:00現場停留，之後可進行兩日遊部分路線踏查或作業討論) 請組員最晚9:30抵達現場，小組合照照片請上傳e學範作業二</td> </tr> <tr> <td>2. 組員工作分配說明</td> <td>聯絡：劉允安 攝影：施君華、李宛蓁 視地紀錄：羅智齡 網站資料查詢：蘇承翰 文書處理排版：洪詩安</td> </tr> <tr> <td>3. 入口點資訊</td> <td>中文/英文名稱：花蓮火車站/Hualien Station 地址：花蓮市國聯一路100號 開放時間：06:00-24:00</td> </tr> <tr> <td>4. 指定客群</td> <td>中國親子客</td> </tr> <tr> <td>5. 規劃團客停留時間長度與內容</td> <td>抵達：11:30，<u>導管+行李車廁所</u> 離開：隔天 17:25，17:00 <u>提早抵達火車站</u></td> </tr> <tr> <td>6. 廁所、哺乳室、儲蓄室、垃圾箱、飲水、餐食等設施位置數量(包含無障礙設施考量)</td> <td>哺乳室位於服務中心 電梯：東出口*2，西出口*1 垃圾箱：4個 飲水機於東出口廁所旁(2個) 洗手檯：東西出口各2 AED：售票口左側1個 服務中心提供輪椅</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">失物招領位於值機站長室 廁所：東側三樓、一樓各一間，殘障廁所三樓、一樓各一間；西側一樓一間，殘障一間 電話亭：東出口一個 郵箱：東出口一個 儲蓄室：西出口一樓一間</td> </tr> <tr> <td>7. 團體動線圖示(以簡圖標示抵達與離去時的集合處、bus上車處等位置)</td> <td>統一由東出口集合</td> </tr> <tr> <td>8. 其他考量與發現</td> <td>花蓮火車站的出口指示為東西出口，跟大家平常習慣說的南後站不一樣</td> </tr> <tr> <td>9. 針對指定客群實際帶團操作注意事項</td> <td>需詳細指示集合地點 因為是親子客較容易有突發狀況，時間不能太緊迫</td> </tr> <tr> <td>10. 以指定客群角度檢視入口交通官方網站與現場情況並提供建議</td> <td>一、花蓮車站官方網站： A. 很多項目都很久沒有更新了，而進去網頁連結所呈現的內容有些項目會沒有內容(網頁上是一片空白的)，→需要派人員長期去維護網站的系統與資訊。或者不要有分站的官方網站，只開設一個台鐵的官方網站方便資訊的統一管理及維護。 B. 網站並沒有設計簡體版官方網站，就算有設計英文版官方網站但是並不是花蓮車站特有的網站，而是連結到台鐵的英文網站。→若希</td> </tr> </table> </div> </div>	1. 踏查日期與時間	2018年11月21日(週三) 時間：9-12點 (9:30-11:00現場停留，之後可進行兩日遊部分路線踏查或作業討論) 請組員最晚9:30抵達現場，小組合照照片請上傳e學範作業二	2. 組員工作分配說明	聯絡：劉允安 攝影：施君華、李宛蓁 視地紀錄：羅智齡 網站資料查詢：蘇承翰 文書處理排版：洪詩安	3. 入口點資訊	中文/英文名稱：花蓮火車站/Hualien Station 地址：花蓮市國聯一路100號 開放時間：06:00-24:00	4. 指定客群	中國親子客	5. 規劃團客停留時間長度與內容	抵達：11:30， <u>導管+行李車廁所</u> 離開：隔天 17:25，17:00 <u>提早抵達火車站</u>	6. 廁所、哺乳室、儲蓄室、垃圾箱、飲水、餐食等設施位置數量(包含無障礙設施考量)	哺乳室位於服務中心 電梯：東出口*2，西出口*1 垃圾箱：4個 飲水機於東出口廁所旁(2個) 洗手檯：東西出口各2 AED：售票口左側1個 服務中心提供輪椅		失物招領位於值機站長室 廁所：東側三樓、一樓各一間，殘障廁所三樓、一樓各一間；西側一樓一間，殘障一間 電話亭：東出口一個 郵箱：東出口一個 儲蓄室：西出口一樓一間	7. 團體動線圖示(以簡圖標示抵達與離去時的集合處、bus上車處等位置)	統一由東出口集合	8. 其他考量與發現	花蓮火車站的出口指示為東西出口，跟大家平常習慣說的南後站不一樣	9. 針對指定客群實際帶團操作注意事項	需詳細指示集合地點 因為是親子客較容易有突發狀況，時間不能太緊迫	10. 以指定客群角度檢視入口交通官方網站與現場情況並提供建議	一、花蓮車站官方網站： A. 很多項目都很久沒有更新了，而進去網頁連結所呈現的內容有些項目會沒有內容(網頁上是一片空白的)，→需要派人員長期去維護網站的系統與資訊。或者不要有分站的官方網站，只開設一個台鐵的官方網站方便資訊的統一管理及維護。 B. 網站並沒有設計簡體版官方網站，就算有設計英文版官方網站但是並不是花蓮車站特有的網站，而是連結到台鐵的英文網站。→若希
1. 踏查日期與時間	2018年11月21日(週三) 時間：9-12點 (9:30-11:00現場停留，之後可進行兩日遊部分路線踏查或作業討論) 請組員最晚9:30抵達現場，小組合照照片請上傳e學範作業二																						
2. 組員工作分配說明	聯絡：劉允安 攝影：施君華、李宛蓁 視地紀錄：羅智齡 網站資料查詢：蘇承翰 文書處理排版：洪詩安																						
3. 入口點資訊	中文/英文名稱：花蓮火車站/Hualien Station 地址：花蓮市國聯一路100號 開放時間：06:00-24:00																						
4. 指定客群	中國親子客																						
5. 規劃團客停留時間長度與內容	抵達：11:30， <u>導管+行李車廁所</u> 離開：隔天 17:25，17:00 <u>提早抵達火車站</u>																						
6. 廁所、哺乳室、儲蓄室、垃圾箱、飲水、餐食等設施位置數量(包含無障礙設施考量)	哺乳室位於服務中心 電梯：東出口*2，西出口*1 垃圾箱：4個 飲水機於東出口廁所旁(2個) 洗手檯：東西出口各2 AED：售票口左側1個 服務中心提供輪椅																						
	失物招領位於值機站長室 廁所：東側三樓、一樓各一間，殘障廁所三樓、一樓各一間；西側一樓一間，殘障一間 電話亭：東出口一個 郵箱：東出口一個 儲蓄室：西出口一樓一間																						
7. 團體動線圖示(以簡圖標示抵達與離去時的集合處、bus上車處等位置)	統一由東出口集合																						
8. 其他考量與發現	花蓮火車站的出口指示為東西出口，跟大家平常習慣說的南後站不一樣																						
9. 針對指定客群實際帶團操作注意事項	需詳細指示集合地點 因為是親子客較容易有突發狀況，時間不能太緊迫																						
10. 以指定客群角度檢視入口交通官方網站與現場情況並提供建議	一、花蓮車站官方網站： A. 很多項目都很久沒有更新了，而進去網頁連結所呈現的內容有些項目會沒有內容(網頁上是一片空白的)，→需要派人員長期去維護網站的系統與資訊。或者不要有分站的官方網站，只開設一個台鐵的官方網站方便資訊的統一管理及維護。 B. 網站並沒有設計簡體版官方網站，就算有設計英文版官方網站但是並不是花蓮車站特有的網站，而是連結到台鐵的英文網站。→若希																						

	<p>望能夠友善中國背包客搭乘台鐵應該為中國客群設計簡體版網頁，甚至架設微博粉絲專頁。</p> <p>C. 花蓮車站官方網站本身特有的資訊較少而且不深入→同樣需要加強網站的維護，且為了讓花蓮車站官方網站有別於台鐵本身官方網站，可以配合每個時期的特別活動做網站設計已及更新，像是配合賞螢季或是溫泉季，並且增加花蓮許多旅遊資訊在網站裡，一來加強實用性，二來刺激遊客對於到達花蓮車站的慾望。</p> <p>二、台鐵官方網站：</p> <p>A. 不知道是否因為近期的魯德瑪事件所以整個中文版網頁呈現灰階，灰階讓圖片顏色對比不明顯。→日後網頁更新時可能網站圖片可改用彩色設計。</p> <p>B. 繁體中文版的網站與外語網站是不同的網頁設計，繁體中文網站所提供的資訊非常多；或許是國外旅客與本國旅客對台鐵網站的用途不同而特別設計，外國旅客使用的面相較單純，通常只有訂票以及客服比較常使用，但既然都額外設計了一個外文版本的官方網站，或許可以在網站上添加多一點台灣當地值得一去的旅遊景點。</p> <p>11. 作業三：二 日遊路線設計 注意事項</p> <p>新車站搭車須上到三樓，需注意到達火車站時間</p>	<p>12. 現場重點影像紀錄 (請附至少 4 張現場照片並簡單說明重要性)</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="863 248 1134 439">  </td> <td data-bbox="1134 248 1434 439">  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 439 1134 483"> <p>說明 1：新車站落成後只有一個車站大廳</p> </td> <td data-bbox="1134 439 1434 483"> <p>說明 2：服務中心旁有哺乳室</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 483 1134 707">  </td> <td data-bbox="1134 483 1434 707">  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 707 1134 741"> <p>說明 3：廁所與飲水機在同一地方</p> </td> <td data-bbox="1134 707 1434 741"> <p>說明 4：穆斯林禱告室位於西出口</p> </td> </tr> </table> <p>表格可請自行增減</p>			<p>說明 1：新車站落成後只有一個車站大廳</p>	<p>說明 2：服務中心旁有哺乳室</p>			<p>說明 3：廁所與飲水機在同一地方</p>	<p>說明 4：穆斯林禱告室位於西出口</p>
										
<p>說明 1：新車站落成後只有一個車站大廳</p>	<p>說明 2：服務中心旁有哺乳室</p>									
										
<p>說明 3：廁所與飲水機在同一地方</p>	<p>說明 4：穆斯林禱告室位於西出口</p>									
<p>活動回饋 與成效</p>	<p>● 意見與回饋</p> <p>花蓮入口點車站、機場與港口中，學生比較熟悉花蓮火車站，正好今年 2018 年十月份整修完畢，透過踏查以國際團客操作的角度，重新認識我們熟悉的火車站。活動中特別要同學注意尋找禱告室、哺乳室與選擇團客適合集合的地點，同學發現過去常用的「前站」與「後站」，新的標示是使用「東出口」與「西出口」，另外部分小組踏查較仔細，有發現禱告室與吸菸區域的所在位置。而機場與港口對同學來說是新的體驗，都是第一次到訪，可惜今年 10/27 香港快運已經停飛，因此目前機場並無固定的國際航班。國際旅客若以船運的交通方式抵達花蓮，多以搭乘郵輪或是麗娜輪為主，11 月份東北季風較強，麗娜輪船班較少，且港口為管制區域，須辦理登記方可入內，且須團進團出，因當日並無事前預約，僅能透過訪談港務局相關人員，來了解通關服務與站內設施，當天另外有小插曲，有小組找錯地方跑錯港口，跑至附近的賞鯨碼頭，耽誤了一些時間。透過此次踏查，增進學生對花蓮入口設施的了解與認識，體認實際操作前，應有更多細節需要注意。</p>									

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



花蓮港務大樓外小組討論



花蓮火車站內小組討論 1



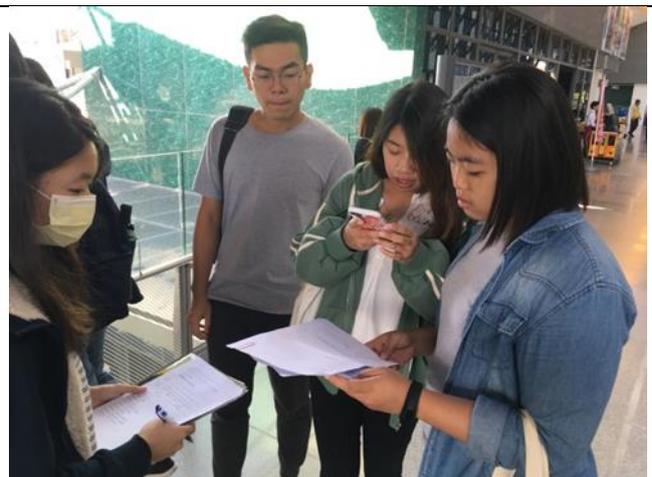
花蓮火車站後站區域小組討論



花蓮火車站內小組討論 2



花蓮機場 1F 小組踏查



花蓮火車站內小組討論 3