

澳門旅遊及款客服務大專課程線上教學研究

新型冠狀病毒 (COVID-19) 大流行為本澳以至全球帶來了前所未有的影響。在疫情高峰期間，澳門特區政府宣佈暫停各教育機構的面授課程，多所本地高等教育機構隨即展開網上教學。針對網上授課，澳門旅遊及酒店業協會 (Macao Tourism and Hospitality Association) 進行了一項以澳門旅遊及款客服務課程大專學生與教學人員為對象的研究，希望通過分享我們的研究結果，為本地高等教育課程的未來政策規劃提供幫助。

研究於 2020 年三月份透過網上問卷進行。本澳現有四所高等院校設有旅遊及酒店相關課程，分別是澳門城市大學、澳門旅遊學院、澳門科技大學及澳門大學。受訪者來自四所院校共 82 名教學人員和 356 名大專生，被邀參與者針對疫情期間對網上教學體驗的不同方面進行 5 分制的評分。

調查發現，大多數學生和教學人員在疫情爆發前並沒有任何網上教學和學習的經驗。在 82 名教學人員中，只有約 8.54% 在 2020 年二月之前曾經教授過網上課程，整體上同意於疫情期間有足夠穩定的網絡支持網上教學。雖然大多數教學人員同意線上課程較為方便和靈活，而當中超過三成參與者具有十年以上的教學經驗，但整體上認為準備和講授在線課程並不容易。只有約 8.54% 參與調查的教學人員傾向於純線上教學模式，43.9%較喜歡線上線下混合模式，約 47.56% 的大多數傾向於傳統面授教學模式。基於教學人員提供的意見，這結果的主因可能是由於在線教學環境較難觀察和鼓勵學生學習，以下為教學人員對線上教學評估平均分數最低和最高的兩個項目：

- 我認為教授款客服務／旅遊管理線上課程比面授課程更容易 (2.17)
- 在課室面對面交流會提高我的教學能力 (4.22)

儘管 356 名大專學生中約 69%從來沒有在線學習經驗，學生整體上對線上學習的評價正面。雖然使用資訊科技學習對現今的學生來說相對較易，但從學生提供的意見發現他們在線上學習期間仍面對一些困難。學生喜歡線上教學的靈活性，但是對其他方面如工作量、時間投入和學習效果的評價則相對較低。學生對教學人員的努力亦表示讚賞，並普遍對他們的表現感到滿意。然而，與線上課程相比，學生總體來說更喜歡傳統的面授課程，這結果反映學生們對目前線上學習仍有顧慮。與教學人員相比，大多數學生更喜歡線上線下學習的混合模式(61.8%)，其次是面授課程(30.9%)和純線上學習模式(7.3%)。

除了解教學人員和學生對線上教學環境的意見外，該研究亦問及有關參與者自新冠肺炎爆發以來的精神健康狀況，結果反映教學人員和學生於疫情爆發至三月期間均沒有壓力過大的情況，他們亦認為新冠肺炎並沒有嚴重影響他們的教學或學習表現。這些正面面對壓力的心態可能是由於澳門的確診病例數量相對較少，以及澳門特區政府能夠迅速控制局勢的原故。

儘管教學人員和學生並不抗拒線上教學，卻各自面臨著不同的困難和挑戰。調查發現最常提及到的問題通常是和資訊科技有關如網絡和線上學習系統問題。老師在線上環境亦較難和學生保持互動，要確保學生在家中也能投入學習亦有相當難度。適應新的線上教學環境、教學工具、以及評估方法亦相當具挑戰性。教學人員和學生亦相當關注線上教學評分的公平性，以及缺乏資源支援在線的教學和學習。一些教學人員指出在線上教授實踐課程(如烹飪和葡萄酒課程)的困難更大。

我們的研究發現指出旅遊和款客服務課程的教學人員和學生都需要更多的支持和培訓，以適應在線教學和學習。正如目前新冠肺炎大流行期間所看到的，線上教育作為傳統教學的替代辦法，在這次公共衛生危機中起著重要作用。隨著大流行爆發後帶來的各種不確定性，教育機構應謹慎地做好準備，教學人員和學生亦應得到支援，以面對以後傳統教學環境將可能面對的急劇變化。

我們希望這項研究能幫助高等教育的未來規劃，特別是旅遊和款客服務相關的課程規劃。希望決策者明白若繼續推行線上教學，需要投入更多資源支援教學人員和學生適應新的學習模式，希望研究結果能為未來決策方向提供建議。

澳門旅遊及酒店業協會(MacTHA)是由澳門本地旅遊及酒店業學者組成的學術團體。其宗旨是通過認知、教育和合作，為旅遊和款客服務業提供相關的教學和研究，幫助澳門旅遊和酒店業的長遠發展。澳門旅遊及酒店業協會為中華人民共和國澳門特別行政區正式註冊的社團。刊憲詳情於2019年6月19日發表在《Boletim Oficial》第25號第二期第10927-10928頁。

如有垂詢，敬請聯絡:

電子郵件: mactha.mo@gmail.com

網址: www.mactha.org.mo

