

# 高中職電子商務課程實務創新教學策略與執行

郭瑞花 孫兆華

## 摘要

電子商務課程在高中職校多數為校訂科目，教學目標在傳授網際網路以整合商業技術。課程內容以電子商店平台操作管理、網頁設計概論、會計學、電腦證照...等，有些科系有專題製作作為學生團隊實作的機會，也建置電子商城軟體模擬實務操作，但即使電子商店經營軟體模擬逼真，但仍欠缺在實際商業世界運作的實務歷練，讓學生在新鮮感消失後難以持續保有學習熱誠，而電子商務課程的實施，著重以電子網路技術去實現現實商業世界的交易行為，而高中職的學生年紀尚輕，若茂然讓學生身處電子商務的實際運作，不僅在金錢資金或是學生身心，可能都造成極大的壓力，甚至造成失敗，導致不僅未學習到電子商務經營之道，反而打擊學生學習的信心。

本研究基於現行高中職電子商務課程實施現況，提出創新的 LPC 教學策略，本研究提出「上課(Lecture)」、「實作(Practice)」、「比賽(Competition)」的 LPC 的教學三部曲策略。第一階段「上課(Lecture)」，同學於課堂教學中，吸收教師所傳授的新知或基礎概念；第二階段「實作(Practice)」，同學以分組團隊方式，對教師傳授的知識技能進行實作。第三階段「比賽(Competition)」，由教師帶領學生參加全國性或地區性的電子商務行銷比賽，藉由與別校學生的同場競技而驗證學生的學習成效。

**關鍵字:電子商務、創新課程、做中學、教學策略**

## 壹、電子商務

電子商務的經營模式是指在網際網路、企業內部網路和增網上以電子交易進行交易活動和相關服務活動，是傳統商業活動各環節的電子化、網路化(黃滌瑤, 2015)。電子商務透過電腦與資訊網路來達到交換商品、商務資訊、商務管理及完成商品交易的活動，是網路技術與商業實務的結合，以科技來提升競爭力。電子商務包含兩個層面的意涵：一是在技術層面，電子商務可以通過網路與電子通訊方式來完成資訊的交換，主要是在網路上進行。二是商務活動層面，指生產、流通、分配、交換和消費等環節連接生產和消費的活動。從商務活動的角度分析，電子商務在資訊的查詢，而網際網路則在網上將資訊流、商流、金流和部分的物流完整地實現。從尋找客戶，一直到洽談、訂貨、線上收(付)款、開立電子發票，到電子報關、電子納稅等，都在網路上完成。企業透過規劃產品、通路、收費、資金、市場定位等活動，使公司所供應的產品或服務為公司創造利潤。網路商店要成功也要讓消費者有賓至如歸的感覺，因此能夠讓消費者購物的全部流程均能方便完成，包括資訊、品質檢視、付款交貨、售後服務等，才能留住消費者。電子商務的成功關鍵因素，包含以下四點：

- (1) 產品或價值鏈中有較高的資訊應用：產品或消費過程中有較高的資訊應用，表示可以更有效的利用網路來產生價值。消費者能以較低的交易獲得更多消費資訊、

生活情報等，也是吸引網路消費的原因之一。

- (2) 以低成本、更好的服務凝聚客戶：電子商務讓賣方不需要花費實體店鋪的成本，但卻需要大量的廣告及配送成本，因此如何能以較低廉的成本在網路上推銷商品，畢竟更便宜的產品，更好的服務還是比較吸引人的，如何凝聚消費者是重要的關鍵。
- (3) 比傳統市場有相對的優勢：網路商店要成功在於成本、時間與資訊方面比傳統商店更有優勢。電子商務需要提供比傳統交易更豐富完整的商品資訊，減少消費者搜尋商品資訊的時間與成本，並能簡化交易流程，具有傳統交易模式無法取代的優勢才會成功。
- (4) 電子商務的四流：商流、物流、金流、資訊流，包括銷售、商情蒐集、商業服務、商品資訊、資訊提供、促銷、行銷…以有效控管電子商務正常運作。

## 貳、電子商務模式

根據資策會的資料顯示，2013年台灣電子商務產值（包括B2C及C2C）已達7,600億元規模，預期2015年，電子商務整體產值可望突破兆元，將成為台灣另一個新興的兆元產業。此數據可知，電子商務在台灣的發展已成為近成熟型態的商業模式，並持續具有市場發展的潛力。而目前台灣市場已有各種電商模式，包含B2C（購物平台）、C2C（網路拍賣）、B2B2C（商店平台）、獨立式品牌網站、團購網站、手機網站、社群團購等各種多元化服務模式，並且持續發展出多種創新的行銷方式增加交易機會。

## 參、台灣高中職校電子商務課程現況

由於網際網路的蓬勃發展，電子商務也迅速普及，各式各樣的網路商業模式的創新發展，每每促進商業活動的繁榮，如此的發展更促使技職院校(包括高中職及科技學院)大量投入人力物力，設立電子商務相關科系學程，甚至設立電子商務系科或電子商務研究所來培育電子商務專門人才。

一般而言，高中職設立的電子商務科，多由資料處理科及商業經營科演化而來，電子商務科的教學特色，多以：

- (1) 傳授有關電子商務之實用技術、商業經營及培養資料收集、處理、分析及操作商業網站之應用知能。
  - (2) 輔導取得網頁設計、電腦軟體應用、會計事務、電腦軟體設計乙、丙級證照。
- 課程內容包括：電子商務實務、網路架設與安裝、商業經營實務、會計實務、程式語

言、文書處理、數位化資料處理、計算機應用、資料庫應用、民法、商事法與著作權法、行銷學、商事法、電腦網路原理、網際網路實務等。

#### 肆、電子商務課程創新實施策略

電子商務是一項蓬勃發展中的技術應用，各式各樣的資訊技術與商業模式都如雨後春筍

分類方式	B2C	B2B2C	C2C
代表網站	1.Yahoo!奇摩購物中心。 2.PCHome 線上購物。 3.MOMO。 4.博客來。 5.7-Net。 6.ASAP。	1.Yahoo!奇摩超級商城。 2.PCHome 商店街。 3.樂天。	1.Yahoo!奇摩拍賣。 2.露天拍賣。
海外代表網站	1.英國 ASOS。 2.美國 Zappos。	1.中國天貓。 2.中國京東商城。 3.日本樂天商城。 4.美國 Amazon。	1.中國淘寶網。 2.美國 eBay。
招商標準	1.門檻較為嚴格。 2.需具備品牌知名度與穩定供貨能力。	1.門檻適中。 2.適合中小企業與品牌商需要營利事業登記證。	1.門檻寬鬆。 2.適合個人為主與部分中小企業。
運作方式	1.使用者透過入口網站找尋到特定的目的網站，會接收來自目的社群網站的商品資料。 2.在 B2C 的運作模式中，使用者通常會將個人資料交給店家，而店家會將使用者資料加以儲存，以利未來的行銷依據，當使用者要在某店家消費時會輸入訂單資料及付款資料。 3.將您的電子認證資料、訂單資料及付款資料一並送到商店端的交易平台，店家保留訂單資訊，其他的送到認證階段的收單銀行去請求授權，並完成認證。	1.系統將給予每個供應商不同帳號與密碼，於網站管理者所勾選的商品分類中自行上架商品資料、圖片等。 2.供應商上架完商品，需經網站管理者審核後，才能顯示於前台。待消費者訂購商品時，網站管理者審核訂單確認後按鈕通知供應商出貨，供應商將送貨單號輸入系統，系統將同時發送貨通知 e-mail 予管理者和訂購者。	1.賣方將欲賣的貨品登記在社群伺服器上。 2.買方透過入口網頁伺服器得到二手貨資料。 3.買方透過檢查賣方的信用度後，選擇欲購買的二手貨。 4.透過管理交易的平台，分別完成資料記錄，並做付款認證後付款給賣方。

	4.完成認證後，店家將資料傳送到物流平台，最後完成物流的配送。	3.管理者可隨時查詢每個供應商出貨狀況、銷售報表，提升會計人員每月對帳效率。	5.透過網站的物流運送機制，將貨品送到買方。
交易對象	交易對象為平台業者，買家選擇商品不需考慮供貨商，商品重複性少。	交易對象為專業商家，買家可自行選擇供貨廠商，商品具重複性。	交易對象為個人型賣家，買家可選擇賣家，商品具高度重複性，商品涵蓋二手商品。
付款方式	統一金流付款方式，包含信用卡(含分期)、ATM、超商付款。	需使用平台提供的金流方式，部分可付款給商家。	平台提供第三方支付工具，包含信用卡與ATM等，但以超商取貨付款為多。
寄送方式	平台統一寄送(包含商家寄送)。	商家各自寄送。	賣家自行處理，部分可面交。
保固與客服	平台負責，統一客服服務。	商家負責，平台監督。	賣家負責，平台不介入。
對比的通路印象	百貨公司	大型賣場	夜市

般出現，因此在「電子商務」的教學過程中，教師需將創新思維及作法融入教學，藉以提高學習效果。「創新」在教育上應是以一種有組織、有系統的工作方式，對教育內涵與方式進行不斷的改善和有意義的教學實踐，因此教師需要不斷調整出最適切的教學方式來教育學生(曾瓊慧, 2010)。「教學創新」(Instructional Innovation)指的是「引進新的教學概念、方法、工具」，創新是一種改變的力量，為了追求更美好的生活，根據原來的狀況改變了舊的形式或樣貌，產生了新的作法、觀點和價值。電子商務為一實務應用導向的學門，學生於習得基礎理論後，應搭配實務應用的課程單元，方能達成「做中學(Learning by Doing)」的技職教育目的。因此本研究提出「上課(Lecture)」、「實作(Practice)」、「比賽(Competition)」的LPC的教學三部曲策略，作為教師於電子商務相關課程教學時的參考。

本研究提出的 LPC 模式，是一循環式的課程實施模式。如下圖，在第一階段，同學於課堂教學中，吸收教師所傳授的新知或基礎概念，讓同學對於電子商務的產業趨勢有一整體的宏觀(Overview)，於此階段，教師需不斷吸收新知，於課堂上灌輸同學電子商務營運的操作管理知識，同時也訓練同學對網路技術的操作應用能力。在第二階段，同學以「分組合作」方式，對教師傳授的知識技能進行「實作」，例如：於「網頁設計」課程，同學得經由教師的指導，而實作一旅遊導覽的網站。在技職體系的教育理念，即是強調「做中學」(Learning by Doing)的具體實踐，在電子商務的領域中更是如此，多數的研究與創新服務商品的開發都是在

反覆的實作過程中，透過「嘗試與錯誤」(Try and Error)進行無數次的修正而後得到的結果。但是高中職的學生年紀尚輕，社會經驗是一張白紙，而電子商務實務經營必有金流的發生，稍有疏失，不僅是金錢上的損失，更可能成為法律案件；因此在電子商務的實務運作上，實無讓學生「嘗試與錯誤」的空間。所以，教師與業師應擔負起「經驗分享」、「支持後盾」的角色，給予學生最堅實的支持與鼓勵，盡力減少學生犯錯的可能性。第三階段，是由教師帶領學生參加全國性或地區性的電子商務行銷比賽，藉由與別校學生的同場競技而驗證學生的學習成效，比賽過程，乃是學生團隊的整體能力的展現，可以培養學生創新思考模式，訓練學生從「進貨、銷貨、庫存、人際溝通、財務、資訊技術應用」...等實務整合能力。並藉此讓同學與指導老師共同發揮創意，整合學術科能力，師生角色強調以學生為主體，教師從旁輔助，提供適切的合作學習環境。



圖一、LPC 電子商務創新課程實施策略

## 伍、實際案例

南部某高職管理科為縮短學用落差，強化學生學習信心，採用本研究提出的「LPC 教學策略」，第一階段，該高職科系與某科技大學企管系策略聯盟，導入「雙師(教師、業師)協同教學」，由大學教授協助發展特色課程，經由業界師資的課堂授課，教導學生理解電子商務技術新知與產業趨勢，引發學生對電子商務的學習興趣。第二階段，由高職科系、大學院所及電子商務專業廠商三方產學合作，資訊廠商提供電子購物平台讓同學可以將商品上架銷

售，該電子購物平台提供「刷卡」、「ATM 轉帳」、「超商取貨」.. 等金流服務。如下圖。

規格	單價	數量	小計
	90	1	90
	90	1	90
商品金額小計			180
— 折扣			-0
物流方式	黑貓宅急便-本島	+ 運費	80
付費方式	-請選擇付款方式-	+ 手續費	0
實付金額總計			<b>NT\$ 260</b>

圖二、電子商務平台提供多種金流付款方式

第三階段，師長帶領學生參加全國性或地區性比賽，因高中職生年紀尚未成年，於電子商務經營上尚無法獨當一面；因此採取與大學院校的學長姐合組團隊，一同參與比賽，在比賽過程中，同學學習到網路商店經營管理及各式各樣網路行銷的技巧，例如：(一)、在購物平台的經營管理方面，實體商品進貨、庫存、銷貨報表及網站商品上下架作業、商品訂價策略、商品圖片拍攝與編輯…等，讓同學對電子商務四流的運作流程能清楚了解，並能熟練操作。(二)、在網路行銷方面，同學能擅用現行熱門的網路行銷媒介，舉凡 FB 粉絲團、Line 會員群組或內部成員群組，同學運用影像編輯軟體設計紙張 DM，與客戶進行直接銷售動作，甚至拍攝微電影，以故事行銷感動人心。

The collage consists of several panels:

- 購物平台 (Shopping Platform):** A screenshot of an e-commerce website showing product listings and a shopping cart icon.
- FB 粉絲團 (Facebook Fan Page):** A green panel with a leaf logo and text: "FB 粉絲團", "客戶關係", "商品促銷", "分析銷售".
- Line:** A blue panel with a Line chat interface showing a conversation about a product. Text: "Line", "即時互動", "回應客戶需求", "內部成員聯繫".
- 紙張DM (Paper DM):** A purple panel with a target icon and text: "紙張DM", "虛實整合", "面對客戶", "服務年長客戶群".
- 微電影 (Micro-video):** An orange panel with a film strip icon and text: "微電影", "影像多媒體行銷", "故事行銷", "旅遊特色行銷".
- 購物平台 (Shopping Platform):** A pink panel with a shopping cart icon and text: "購物平台", "商流", "資訊流", "金流", "物流".
- 海農嗶呖 fresh:** A screenshot of a Facebook page for "海農嗶呖 fresh" with a sailboat logo.
- DM Examples:** A grid of various DM designs for different products, including coffee and snacks.

## 陸、未來研究方向

本研究提出創新的 LPC 教學策略，目前屬先導研究，未來將持續推動，並以問卷調查同學學習滿意度，作為研究改善的依據。

## 柒、結論

技職院校的教學理念是期許同學實務操作，從做中學(learning by doing)來逐步學習，技職教育重視學生自主學習，認為學習的重心既能符合個人興趣又能發揮學校教育使命，學習不僅止於課堂知識傳授，更從課堂教室延伸至社會，結合網路科技與資訊教育的教學策略提供更多元化的學習。本研究基於現行高中職電子商務課程實施現況，提出創新的 LPC 教學策略，本研究提出「上課(Lecture)」、「實作(Practice)」、「比賽(Competition)」的 LPC 的教學三部曲策略。第一階段「上課(Lecture)」，同學於課堂教學中，吸收教師所傳授的新知或基礎概念;第二階段「實作(Practice)」，同學以分組團隊方式，對教師傳授的知識技能進行實作。第三階段「比賽(Competition)」，是由教師帶領學生參加全國性或地區性的電子商務行銷比賽，藉由與別校學生的同場競技而驗證學生的學習成效。

## 參攷文獻

- 曾瓊慧 (2010)。臺中縣生活課程教師知識管理與教學創新之相關研究。國立臺南大學教育學系課程與教學研究所碩士論文，台南市。
- 黃滌瑢 (2015)。運用電子商務提升學生學習滿意度。逢甲大學電子商務碩士在職專班碩士論文，台中市。