

## 服務學習融入旅遊人才培育之探索與實踐

林亞娟

大葉大學歐洲文化與旅遊學士學位學程助理教授

### 一、前言

服務學習源自於美國，自 1980 年代起，賓州大學、加州柏克萊大學、匹茲堡大學、康乃爾大學與美國各社區學院等，紛紛成立服務學習資源中心，將學術課程與社區服務結合，成為一種新興的教育學方法（林慧貞，2007）。這種將服務學習融入專業課程的教育策略，目的在促使學生從經驗中學習，獲得專業知識與核心素養能力，以實踐全人教育。隨著美國服務學習教育方案逐漸被廣泛研究與介紹，教育部在 2003 年於中學及大學陸續推動服務學習課程，更於 2007 年訂定「大專校院服務學習方案」，鼓勵教師開設服務學習正式課程，更將服務學習辦理績效列入大學訪視及評鑑指標。在「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」政策指導下，許多大學已成立服務學習專責單位，鼓勵通識教育與專業系所教師開設服務學習課程，協助學生應用課堂所學於社區服務。至於，如何將服務學習融入專業課程，如何使服務活動同時對學生與社區有所助益，則成為大學教師在規劃與設計服務學習課程時面臨的首要挑戰。

旅遊人才著重知識與能力結構能符合職務需求，然而目前課堂教學仍側重知識傳遞，對於方法的教育和技能的培養稍嫌不足，雖然大多數的旅遊學系設有企業實習課程，但學生多半被分配到一線從事打字或跑簽證業務，無法實際參與導遊領隊帶團或管理流程工作，以致學生的知識體系建構與綜合實踐能力培養仍有賴學校教育。為培養學生多元化實踐能力，研究者將服務學習策略導入其所規劃的「歐洲節慶文化」、「歐洲文化概論」、「歐洲文化旅遊專題」課程，歷經三次的教學實踐與課程方案修正，嘗試建構一個統整專業（知識應用）與通識（公民素養）的旅遊人才培養模式。有鑒服務學習融入旅遊相關課程之研究至今尚不多見，藉由研究者將服務學習導入旅遊人才培育的課程探索與實踐，提供旅遊服務學習課程規劃與實踐參考，希冀開啟多元化的旅遊人才培養模式探究，增進學生有效學習以提升職場就業力。

### 二、服務學習融入旅遊人才培育的課程探析

#### （一）旅遊人才培育的核心內涵

「學」與「術」為大學辦學的核心價值，高等教育旅遊人才應具備「知識」與「技術」能力，亦即能將知識應用轉化在職業實踐。從國際旅遊教育發展來看，鮮明的職業性與實踐性是旅遊教育的一大特色（李燕軍、魏紅濤，2008）。有鑒授課學生職業定向為歐洲專業領隊、遊程規劃人員，根據就業市場需求，其職務

核心能力要求具備歐洲帶團、領隊作業、導覽解說、遊程規劃、踩點探勘、活動企劃、文案編輯、簡報製作與外語能力等(1111人力銀行網站,2018年11月13日)。因此,建構從旅遊角度的歐洲文化知識體系,將領導、合作、企劃、表達、資訊能力融入課程活動,以培養學生職務核心能力有其必要。

除專業能力之外,大學教育目的在培養兼具專業與通識的全人。哈佛大學 Derek Bok 校長認為 21 世紀的大學應培養的公民素養能力包括:表達能力(寫作與溝通)、思辨能力、道德推理能力、公民責任能力、迎接多元文化生活能力、迎接全球化社會能力、廣泛的興趣、就業能力等(Bok, 2007)。換言之,培養學生溝通表達、批判思辨、公民責任、問題解決、多元包容與自主學習能力,也是高等教育旅遊人才培養的重要方向,而服務學習融入專業課程,可實踐專業與通識融合的全人教育。

## (二) 服務學習融入旅遊人才培育的理由

根據美國教育改革服務學習聯盟(Alliance for Service-Learning in Education Reform, ASLER)對服務學習的界定:「服務學習是一種方法,年輕人在主動參與有結構的服務經驗進行學習及發展達到實際社區的需要,學校和社區彼此間合作,並與課程內容做整合;此外,並提供時間讓學生去想、去談和寫有關他們在服務學習活動曾看到或做到。在服務學習過程中,年輕人有機會使用課堂上新學到的技能和在他們社區內真實生活,這也加強在學校所學,和有助鼓吹關心他人」(Wade, 1997)。Kozeracki 歸納許多學者針對美國社區學院所推展的服務學習方案的研究,整理服務學習的功能包含了:促進學習、價值澄清、增加對社區的認同感和公民責任、促進批判思考與問題解決能力、增加自信與自我效能、對他人的同情心、增加對職業的探索與工作技巧的發展(Kozeracki, 2000)。

服務學習被視為一種經驗學習的教學策略(Kolb, 1984),是以 John Dewey 的經驗教育理論為基礎,強調「做中學」,認為直接經驗的參與能促使學習者進行體驗與感悟,透過直接經驗的反思修正間接經驗(書本或教材知識),可獲得學習效果,也才能運用所學於社會生活(Dewey, 1938)。由於旅遊人才培育要求「學術並舉,崇術為上」,所謂「學術並舉」強調理論與技能緊密結合,「崇術為上」強調動手能力與技能為行業之本(張西林, 2011)。為有效引導學生將理論知識應用於實踐,研究者認為在旅遊課程增加動手做的學時,引導將知識轉化為社區實踐的過程,可統整訓練學生專題研究、簡報製作、活動企劃、合作學習與導覽解說能力,不失為培養旅遊專業學生知識實踐力可行方向。特別服務學習著重啟發對人的關懷與公民責任感,可做為企業實習的補充教育,運用服務學習與企業實習雙軌制的旅遊實踐教育,對旅遊人才培養意義重大。

## (三) 服務學習融入旅遊人才培育的課程設計

課程設計是指課程要素的選擇、組織與安排的方法過程（黃政傑，1991）。依照美國教育改革服務學習聯盟（ASLER）對服務學習的定義可知，服務學習的課程要素包含：服務必須與課程結合；服務機構為社福或非營利機構；提供的服務必須滿足社區需求；課程要有結構性的設計；能激發對社會的關懷。至於服務學習課程的規劃，Fertman et al.（1996）提出服務學習方案分成準備、服務、反思與慶賀四個階段歷程，「教育部大專校院服務學習課程與活動參考手冊」進一步列舉各階段重點工作內容，同時說明在專業課程安排社區服務之作業項目，做為服務學習與專業課程結合模式（教育部，2007）。

研究者依學期各週教學進度，將 Fertman 四階段修正為前置、準備、服務、反思、慶賀五階段，採用講述教學、專題製作、口頭報告、服務行動等教學策略，分別在 2 次的社區服務後立即進行反思活動，服務學習課程設計如下：

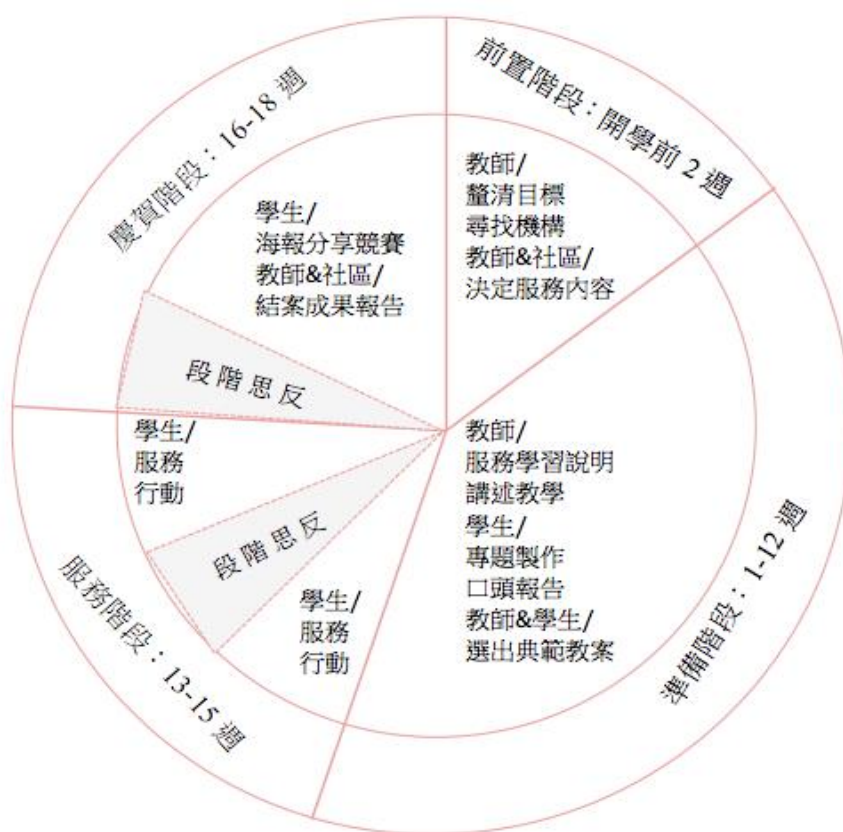


圖 1 服務學習的課程設計

### 三、服務學習融入旅遊人才培育的課程實踐

研究者分別在不同學期將服務學習融入所規劃之「歐洲節慶文化」、「歐洲文化概論」、「歐洲文化旅遊專題」課程，儘管課程主題不同，但培育文化旅遊人才目標相同，因此服務學習實施模式大抵相同。服務學習課程實施程序包括：前置階段、準備階段、服務階段、反思階段和慶賀階段。茲說明如下：

#### (一) 前置階段

##### 1. 釐清課程目標，採取專題導向式合作學習

根據就業市場需求，歐洲領隊、遊程規劃人員應具備歐洲文化旅遊相關知識以及專題企劃、簡報製作、導覽解說能力，而高等教育旅遊人才相對應的通識素養能力包括：自主學習、批判思考、溝通表達、問題解決、團隊合作和社會參與能力。因此，服務學習課程設計採取專題導向式的合作學習模式，藉由小組合作學習製作專題簡報後，進行導覽解說服務，可統整學生專業與通識能力。

##### 2. 結合學術目標，檢視社區資源選擇互惠機構

歐洲領隊、遊程規劃人員的職能角色，在帶領旅客認識歐洲文化及進行旅遊體驗活動，考量學生所能提供的專業服務為歐洲文化知識，由於解說的性質富有教育性，因此選擇國小做為服務學習合作機構。配合 12 年基本國民教育課程綱要，針對國小「多元文化與國際理解」課程需求，由學生進行歐洲文化旅遊教案設計，再進入國小協助「多元文化與國際理解」教學，讓學生應用歐洲文化相關知識帶領文化體驗活動，以補充國小多元文化課程師資與教案不足之問題。此部分的課程實踐，是由研究者預先擬定合作機構後，與國小教務主任討論服務學習主題、服務時間、小組執課人數、授課年級與對象等，雙方討論設定符合國小需求的主題框架，由學生採取專題導向式合作學習，設計歐洲文化旅遊相關教案內容，規劃文化課程暨體驗活動，帶領小學生進行一場文化體驗式學習之旅。

#### (二) 準備階段

##### 1. 說明服務學習內涵，介紹服務機構與工作內容

學期開始向學生說明服務學習內涵，介紹服務學習機構，說明服務學習主題、小組人數組成、工作時間與流程，從導覽解說角度請學生思考解說對象特性，提醒教案內容適宜性、體驗活動時間合理性、文化關聯性與創意性，採取班級競賽方式分組規劃教案內容。

## 2. 教案發表點評，同儕觀摩反思後修正教案內容

小組報告教案內容後由研究者點評，說明教案主題內容適切性、時間流程分配合理性、簡報製作優缺點、體驗活動文化關聯性與創意性，同儕觀摩學習後可擷取他組優點進行教案修正。

## 3. 選出典範教案，由教師帶領修正確認服務學習教案

由研究者從修正後教案選出優良作品，做為服務學習課程典範教案，帶領該組學生進行第二階段教案修改，直到確認教案可供服務學習執課使用，未入選之組別要採用典範教案進行服務學習。學生先在課堂進行文化課程解說演練，試做實作體驗作品，以熟悉教案內容與實作操作流程，確保所提供之教學服務運作順暢。

### (三) 服務階段

以「歐洲文化旅遊專題」服務學習課程之執行為例，學生以 4-6 人為一組，進入國小 4、5 年級課後輔導班授課，每次 3 小時，共進行 2 次，課程內容與活動包括：西班牙魔鬼節介紹，有獎徵答，彩繪面具、魔鬼披風與鈴鐺實作，走秀與成果分享。小組學生依照特長分工擔任文化課程解說員或實作指導員，每組由一位學生協助課堂紀錄錄影拍照等，以供服務學習執行後小組反思與檢討使用。學生進行服務時，國小班級導師均在場觀課，研究者與被服務學校教務主任採巡堂觀課方式，國小教務主任與班級導師事後再與研究者交換討論觀課意見。

### (四) 反思階段

服務學習後小組要在課堂報告執行歷程，自評服務學習各階段執行困難與收穫，也分享教學成果與小學生實作作品，由研究者對小組操作執行情況給予意見回饋後，學生再進行第二次的服務學習。配合學校服務學習專責單位對反思活動的設計，服務學習課程執行後要選派學生參與全校性海報發表競賽，觀摩其他服務學習課程實施成果與接受評審提問，評鑑服務學習課程執行妥適性與學生學習成效。

### (五) 慶賀階段

學生通過第一階段服務學習海報初賽後，必須再參與第二階段服務學習簡報決賽，由小組針對服務學習執行過程進行口頭簡報，接受評審提問並聽取點評意見，全校性的服務學習競賽依照成果表現給予獎勵；而教師與接受服務機構分別在服務學習執行之後進行成果分享報告。

#### 四、結語

將服務學習融入旅遊專業課程的探索與教學實踐，發現學生在進行社區服務前的學習態度相對較不積極，也多半缺乏自信，懷疑自己導覽解說與帶領實作體驗能力。但在進行社區服務後，大多數學生對服務學習抱持肯定態度，特別是對自己能站在講台分享所學進行文化解說感到自豪，也從服務中得到滿足與成長，認為從團隊合作製作簡報與執行活動中學習到人際互動能力，也肯定教師在服務學習過程中的引導角色。學期第二次進行社區服務時，大多數的學生均可駕輕就熟進行導覽解說與帶領體驗活動，總結三次將服務學習導入旅遊專業課程的實踐經驗顯示，研究者所規劃的課程優點有：針對旅遊人才職業特性設計教學活動、應用服務學習以統整專業與通識能力、有效引領學生完成服務學習準備階段任務、適時引領學生進行反思與激勵同儕學習、服務符合社區機構需求並得到充分支持、服務學習內容與課程高度結合。

然而從另一角度思考，由於研究焦點均放在服務學習課程的設計與操作流程上，較常使用面對面的訪談溝通，而忽略使用科學量表與問卷調查搜集受服務單位全體參與教師的意見回饋；也忽略對被服務的所有國小學童進行學習成果問卷調查。再者，由於學生各小組在執行服務學習階段中的角色任務比重不同，例如獲選典範教案與未入選教案小組成員之學習成效是否有差異？或是參加學校競賽與未參加學校競賽者之學習成效是否有所不同？完整經歷服務學習準備、服務、反思和慶賀階段的學生是否在各項能力指標上有顯著提升？上述這些問題也應設計更細緻化的問卷題目以利更科學化的評估服務學習成效。總而言之，本課程待改進之處仍多，回顧與檢視整體課程執行狀況與過程，可精進個人未來服務學習教學行動研究改進之用，也提供學界將服務學習融入旅遊人才培育模式參考，為旅遊人才培養探究更多元的實踐教育途徑。

#### 參考文獻

- 1111 人力銀行（2018）。2018年11月13日取自 <https://www.1111.com.tw/job/78599765/>、<https://www.1111.com.tw/job/71609063/>。
- 教育部（2007）。教育部大專校院服務學習課程與活動參考手冊。2018年11月15日取自教育部青年發展署網站 [https://servicelearning.yda.gov.tw/Materials.php?search\\_type=&key1=&pn=3&od=desc&pf=1#](https://servicelearning.yda.gov.tw/Materials.php?search_type=&key1=&pn=3&od=desc&pf=1#)。
- 黃政傑（1991）。課程設計。台北：東華。

- 林慧貞（2007）。美國高等教育服務學習方案設計之研究。開南大學通識研究集刊，11，117-140。
- 李燕軍、魏紅濤（2008）。旅遊人才培養模式探析。北京理工大學學報，10（2），35-38。
- 張西林（2011）。地方大學本科層次旅遊人才培養中的“學”與“術”。高教論壇，6，36-38。
- Bok, Derek. (2007). *Our Underachieving Colleges: A Candid Look at How Much Students Learn and Why They Should Be Learning More*. New Jersey: Princeton University Press.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. New York: Collier.
- Fertman, C.I., White, G.P., & White, L.J. (1996). *Service learning in the middle school: Building a culture of Service*. Columbus, OH: National Middle School Association.
- Hervani, A., & Helms, M.M., (2004). Increasing Creativity in Economics: The Service Learning Project. *Journal of Education for Business*, 79(5), 267-274.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kozercki, C.A. (2000). ERIC Review: Service learning in the community college. *Community College Review*, 27(4), 54-64.
- Wade, R.C. (1997). *Community service-learning: an overview* In R. C. Wade (Ed), *Community Service-Learning: a Guide to Including Service in the Public School Curriculum*. (pp.19-34) Albany: State University of New York Press.

