

(六)觀光英語

1. 成果資料

國立臺中科技大學 108 學年度內涵服務學習課程成果表

一、課程基本資訊			
課程名稱	觀光英語	辦理期別	■上學期 □下學期
開課單位	應用英語系	課程屬性	■專業課程 □通識課程
任課老師	陳麗清	系所/職稱	應用英語系助理教授
開課年級	四技三年級 二技一年級	必/選修	□必修 ■選修
學分數/時數	3 學分/3 小時	人 數	1.修課人數：合計 <u>22</u> 人 (含男 <u>4</u> 人、女 <u>18</u> 人) 2.校外服務人數：合計 <u>22</u> 人 (含男 <u>4</u> 人、女 <u>18</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>44</u> 次 2.個人：合計 <u>2</u> 次	服務單位如何擇定	□學生 ■教師 □學校安排
服務時數	1. 每次 <u>3</u> 時 2. 個人總計 <u>6</u> 小時	服務時段	□課堂 ■課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之向度(請填寫百分比，總計 100%)			
<u>10 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>10 %</u>	G6 科技與科學素養
<u>10 %</u>	G2 獨立思考與表達溝通思維	<u>10 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>10 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>10 %</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>10 %</u>	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>10 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>10 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>10 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
透過觀光英文會話練習及學習觀光旅遊資訊，加強學生以英文完成各項旅遊情境下的翻譯應用，使學生具備旅遊知識與英語能力，未來能服務於觀光相關產業，或安排自己的國內外旅遊，另外課程也結合服務學習，與台中市觀光局合作，藉由服務於台中火車站、台中高鐵站及台中機場，讓學生提供專業服務，及參與臺中市國際發展。			
四、課程內容			
1. 觀光旅遊訊息及相關網頁的觀光旅遊資訊英文練習。 2. 觀光局旅客服務中心的服務注意事項說明會。 3. 翻譯理論的認識及應用，練習以英文表達各項旅遊情境，如國內旅遊景點介紹、觀光旅遊型態的認識、各類交通工具的使用、緊急事件處理、機場活動等。			
五、教學策略			
1. 基礎訓練：觀光英語課程簡介、服務機構介紹、服務注意事項說明、服務組別分組。 2. 專業訓練：介紹觀光旅遊資訊及網頁、觀光英語練習與討論、學習觀光英語溝通技巧。 3. 服務學習：到台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場觀光局旅客服務中心對國外旅客提供旅遊相關資訊及協助；在服務後，學生在課堂上分享服務心得、服務反思及慶賀。			
六、各階段工作及各週流程			

準備	1. 與合作單位協調與確認服務內容 2. 與學生說明課程內容與準備事宜 3. 學生分組 4. 資料蒐集	第 1 週：與合作單位協調與確認服務內容、服務地點。 第 1-2 週：對學生說明內涵服務學習課程內容，以及讓學生進行分組。 第 2-4 週：觀光英語相關情境練習與討論，充實英語會話能力及蒐集相關觀光資訊。
服務	分組實地服務	第 5-15 週： (1) 服務內容：學生每 2-3 人一組於課外時間，到台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場觀光局旅客服務中心對國內外旅客提供旅遊相關資訊及協助 (期中、期末考除外)。 (2) 服務時間：期中，末考前各 3 小時。
反省	1. 定期討論服務狀況 2. 心得撰寫及反思 3. 反思問卷填寫	第 8 週：期中反思、分享、討論。 第 15 週：期末反思、分享、討論。 第 16 週：繳交服務學習後的反思心得，透過填寫反思問卷了解學生在服務態度、人際關係、專業技能、全能教育上的看法，以求精進。
慶賀	1. 上台分享 2. 成果發表及表揚 3. 感謝合作單位 4. 期末成果慶賀	第 15-16 週：由各組同學分享不同據點的服務經驗，並說出遇到的困難及體會到自己所學的不足，同時也運用課堂所學，幫助國內外旅客的愉快成就與體驗。 第 17 週：填寫反思問卷。 第 18 週：服務結束後，與台中市觀光局進行檢討和討論，以求雙方更加進步，並感謝合作單位給學生們這個機會，讓產學合作更加順利。

七、合作機構

機構名稱/聯絡人	台中市政府觀光局/陳正偉
機構電話	電話：04-2228-9111 分機：58613
e-mail	Tohi****@taichung.gov.tw
機構地址	42007 台中市豐原區陽明街 36 號
服務工作項目或內容	到台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場旅客服務中心提供旅客旅遊資訊和英語導覽服務。
合作模式	1. 學生受過基礎訓練之後，再到台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場旅客服務中心對旅客提供旅遊相關資訊及協助。 2. 交通及時數：學生到台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場旅客服務中心，服務時數為 2 次，各 3 小時。 3. 服務完成後，與台中市觀光局進行交流、討論，以求雙方成長。

八、服務進行方式

1. 地點：台中市觀光局轄下的台中火車站、台中高鐵站及台中國際機場旅客服務中心。
2. 時間：由學生自行選填自己方便的課外時間服務。
3. 活動內容：主要提供國內外旅客相關觀光旅遊資訊。

九、評量方式

1. 課外服務表現、期末問券及心得反省：25%。 2. 期中考：25%。 3. 期末考：25%。 4. 出席、學習態度、課堂演練、小考、作業等：25%。	
十、服務效益	
1. 本課程修課學生為 22 人，此 22 名學生提供國內外旅客相關旅遊資訊服務，經由此服務活動，學生有學以致用的機會，並能有自信與外國人以英語溝通，解決國外旅客在台灣旅遊時所遇困難。 2. 服務活動提供國外旅客在臺灣觀光的便利及增進與當地民眾學生的互動，同時也讓學生受益，學習相關的台中觀光旅遊資訊。	
十一、延續性規劃及具體作法	
希望藉由此服務學習活動，能與台中市觀光局合作互惠關係，亦藉由服務國內外旅客的機會，讓學生體驗服務學習的精神，同學應用其所學專業，使其對未來就業的職場有所認識，進而促使更多的學習及幫助就業。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	1. 有些較內向或只想自己去旅行而不想從事觀光業的同學，傾向不喜歡去接觸陌生的國內外旅客。 2. 非台中本地的學生對台中旅遊資訊非常缺乏與陌生，很難在短短數周內對台中觀光有全面瞭解。 3. 因服務次數分兩次，各三小時，兩人一組自己選定服務時段，但仍有學生因故要改時段，造成連絡不便。 4. 有學生反應服務時段旅客很少，沒事可做，或其他的服務志工很多，故缺少服務機會。
未來建議	針對上述檢討提出改善： 1. 若不喜歡至台中市觀光局旅客中心服務，同學可提出自己喜歡的服務單位。 2. 由台中市觀光局提供各項紙本旅遊資訊，讓學生更熟悉旅客中心所用的各項旅遊資訊。 3. 提醒學生切勿更改服務時段。 4. 請觀光局調配適當服務人數，以讓人力發揮。
十三、教師經驗分享	
1. 透過實作學生的學習更有發揮的空間。 2. 與服務單位的溝通也加強了產學的合作。 3. 透過反思，學生能深刻了解自己不足，進而加強學習動機。	



學生於高鐵台中站服務旅客。



學生幫忙旅客蒐集資訊。



學生帶著微笑於清泉崗機場服務旅客。



學生在旅遊服務中心介紹旅客觀光景點。



學生在旅遊服務中心，服務後開心拍照留念。



學生與旅遊服務中心服務人員合照。

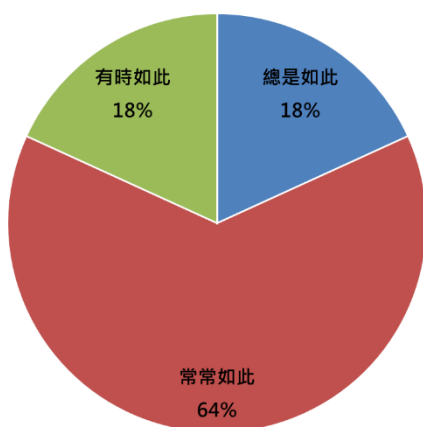
2. 反思心得

國立臺中科技大學 108 學年度第一學期內涵服務學習課程反思心得

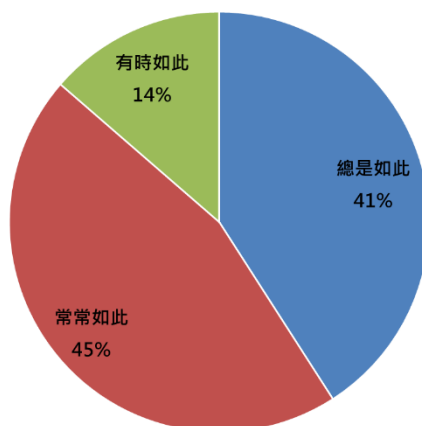
課程名稱	觀光英語	服務地點	台中機場
系 級	應英 3A	姓 名	吳○育、章○威、陳○妍
英 3A 1310841*** 吳○育 總結在機場服務時被問的所有問題，最多人問的不外乎是機場的 WI-FI 怎麼用、無線網路的 SIM 卡去哪邊買，又或者是我們能不能推薦一些私房行程給他們之類的，而在這之中容易遇到的就是各國人的英文口音都不一樣的問題，最大的溝通障礙也是口音造成的理解困難。經過這次的經驗更加堅定了我想當空服員或地勤的夢想，看著在機場裡穿著漂亮制服、擁有美麗儀態的空服人員們，真的讓我非常嚮往。雖然我在機場待了六個多小時，但我覺得非常值得，在空閒時間與櫃檯姐姐交流的過程中，我得到了比其他只待三小時的人更多的資訊。雖然很累，但真的值得。			
英三 A 1310841***章○威 第二次去火車站服務時，我對於自己的工作內容更加熟悉，這次，我遇到了一位留著鬍鬚的高個子外國遊客，他來到台灣背包旅行，他告訴我他想去日月潭，但他不知道該怎麼前往，然後，我建議他到干城站搭乘台灣觀光巴士，車程約兩個小時，不過，由於他沒有太多時間，他苦惱著是否要更改行程，知道了他的煩惱之後，我想到了另一個方法，但這將會花費很多錢，但最後他很高興地接受了我的建議，坐上計程車去日月潭了。 從服務學習中，我不僅提高解決問題的能力，我也意識到要將顧客服務做好，並非一件容易的事。			
英三 1 1410641*** 陳○妍 因為我並不是在台中土生土長的小孩，所以原本我對於台中的交通並不是非常的熟悉。但因為這次的機會在台中車站的旅客服務中心為旅客服務，我必須背下很多種不同的交通方式，以抵達不同的景點。經過這次的服務，當朋友問我去各種景點的交通方法時，我都能倒背如流的回答他們，變成朋友圈裡的交通小幫手！也非常榮幸有這次的機會，可以在台中車站旅客服務中心服務，讓更多遊客順利的到他們想去的地方，創造美好回憶！			

3. 問卷統計分析圖

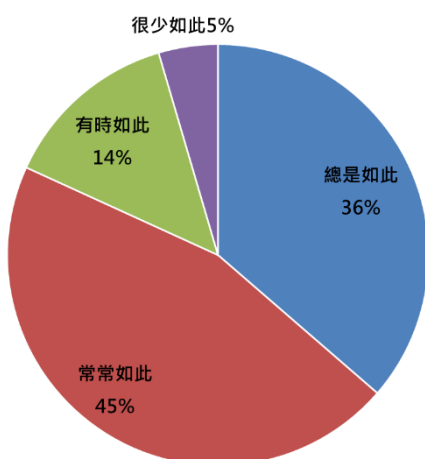
一、啟發對服務的興趣與熱忱



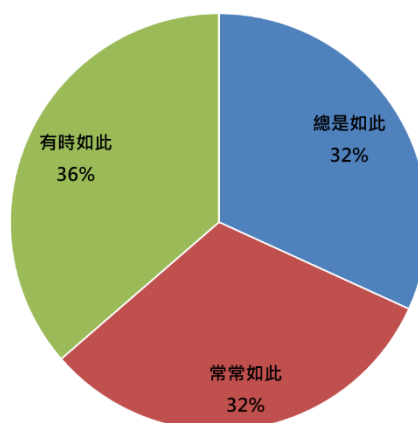
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



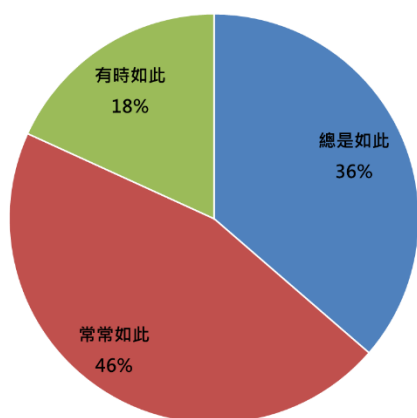
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



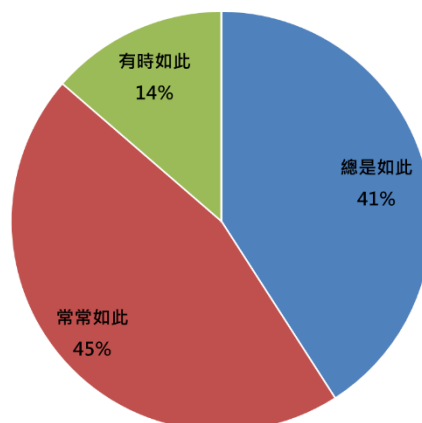
四、覺得自己是有價值的人



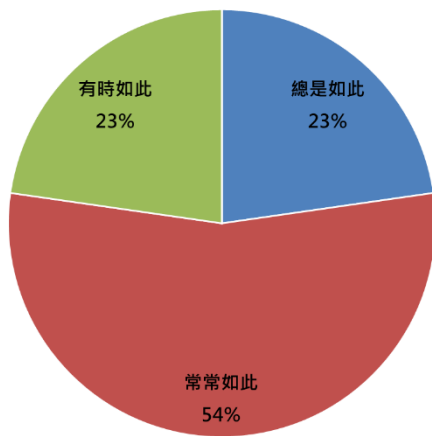
五、有耐心的傾聽別人



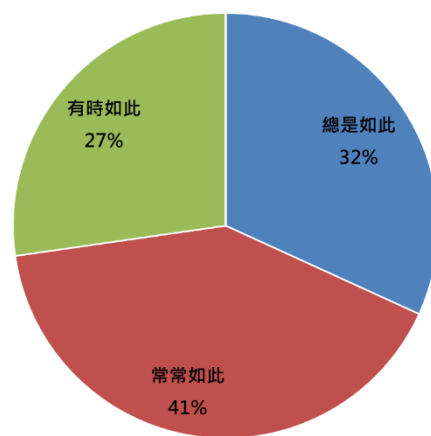
六、樂於與不相識之人互動



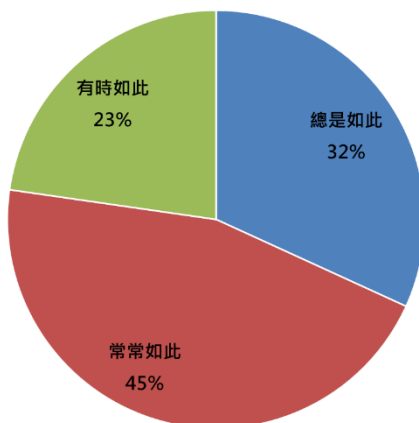
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



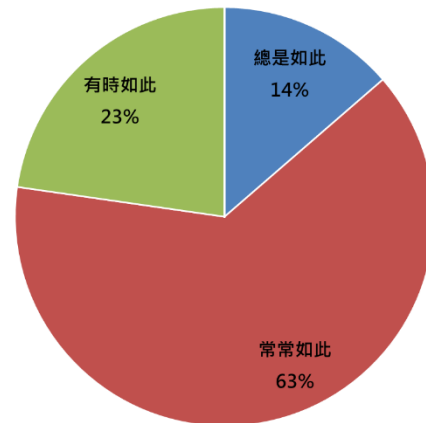
八、在與人合作工作時會主動地與他人溝通



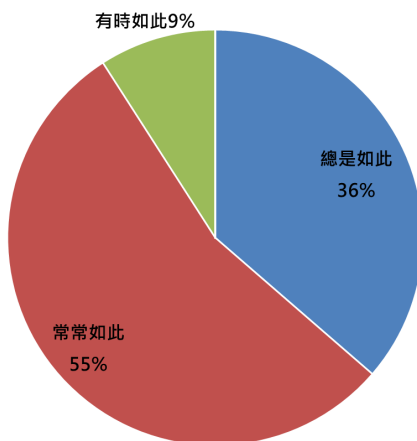
九、將服務融入課程的教學方式，
您認為有趣且有實際效用



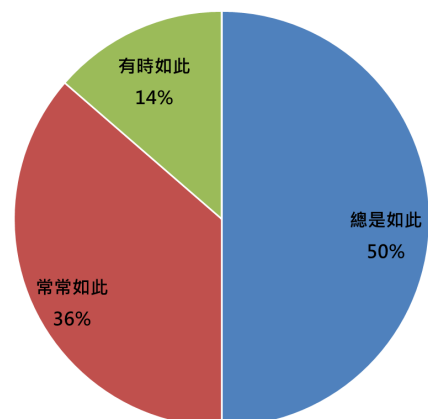
十、從事服務活動時，
確實有運用到自己的專業知識



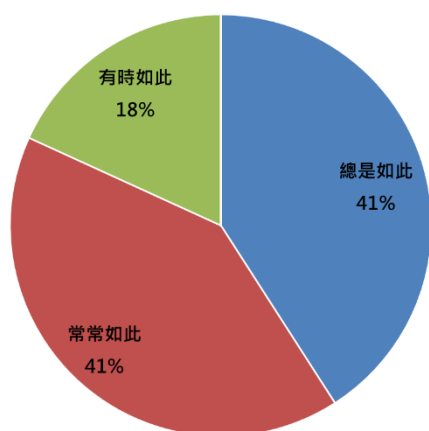
十一、透過服務活動，
提升了您對於服務倫理的認知



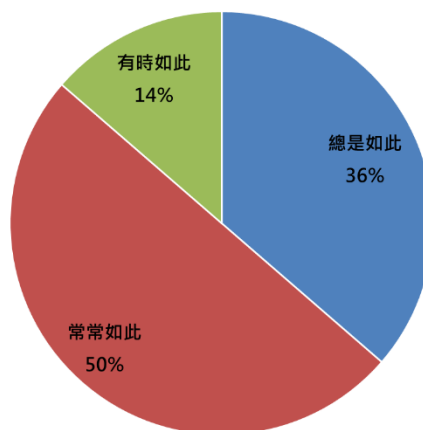
十二、對於此次服務學習之整體成效，
您是感到滿意的



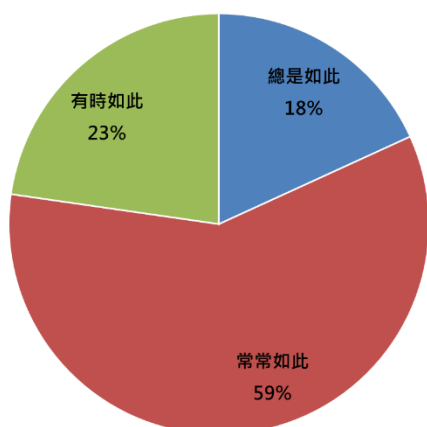
十三、能從不同之角度思考問題



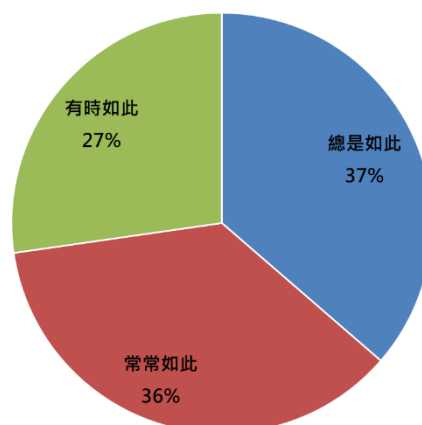
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，
能夠豐富校園生活與學習狀態



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

國立臺中科技大學「服務與學習」課程合作單位調查問卷

各位親愛合作夥伴您好：

感謝貴單位配合本校「服務與學習」課程，提供一個服務場域讓學生學習，本課程是結合「服務」與「學習」的一種教學法，臺中科技大學為了使服務學習在本校深化紮根，希望透過此問卷調查讓我們了解同學在修課服務過程中有那些需要再努力加強，以作為未來本校服務學習課程改善之重要參考，進而可提升學生服務學習態度。您的意見對本校服務與學習課程未來推展相當重要，煩請費神填答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

服務學習輔導組 敬上

問卷調查的回答將使本課程規劃更完美。若您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，在「非常同意」的方格中打「✓」，若是大部分符合，在「同意」的方格中打「✓」，依次類推。

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	☒	☐	☐	☐	☐
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	☒	☐	☐	☐	☐
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
5. 您認為本校服務同學同理心思考問題並能獨立地處理突發狀況。	☒	☐	☐	☐	☐
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	☒	☐	☐	☐	☐
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	☒	☐	☐	☐	☐
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	☒	☐	☐	☐	☐
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	☒	☐	☐	☐	☐
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	☒	☐	☐	☐	☐
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	☒	☐	☐	☐	☐
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	☒	☐	☐	☐	☐
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	☒	☐	☐	☐	☐
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	☐	☐	☐	☐	☒
15. 您認為本校服務的同學能服從他人之領導並持正向態度全力配合	☒	☐	☐	☐	☐
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	☒	☐	☐	☐	☐
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	☒	☐	☐	☐	☐
18. 您認為本校所提供相關專業知識的服務對機構是有幫助的。	☒	☐	☐	☐	☐
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	☒	☐	☐	☐	☐
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	☒	☐	☐	☐	☐

5. 成果海報

01 觀光英語

—內涵服務學習課程—

指導老師：陳麗清 助理教授(應用英語系)

合作單位：台中市政府觀光旅遊局

服務地點：臺中車站、臺中高鐵站、臺中國際機場

海報製作：張鈞盈 同學

台中市政府觀光旅遊局
www.tourism.taichung.gov.tw

國立台中科技大學
NATIONAL TAICHUNG UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY



課程計畫與說明

透過觀光英文會話練習及學習相關的觀光旅遊資訊，讓學生學習以英文完成各項旅遊情境下的活動，使學生具備旅遊相關的知識與英語能力，能服務於觀光相關產業，或安排自己的國內外旅遊，另外課程也結合服務學習，與台中市觀光局合作，藉由服務於轄下各據點，一同參與臺中市國際發展。



基礎訓練：

- 觀光英語課程簡介
- 服務機構介紹
- 服務注意事項說明
- 服務組別分組

專業訓練：

- 觀光旅遊資訊及景點英語介紹
- 觀光英語對話練習與討論

服務學習：

- 到台中火車站、台中高鐵站及臺中國際機場觀光局旅客服務中心對國外旅客提供旅遊相關資訊及協助；服務後，學生在課堂上分享服務心得、服務反思及慶賀。

執行情況與說明



準備

-與合作單位協調與確認服務內容、服務地點。
對學生說明內涵服務學習課程內容，課堂間充實觀光英語會話能力及事先蒐集相關觀光資訊。



服務

-學生每2-3人一組，到台中火車站、台中高鐵站及臺中國際機場觀光局旅遊中心對國內外旅客提供旅遊相關資訊及協助。



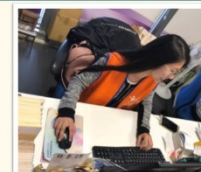
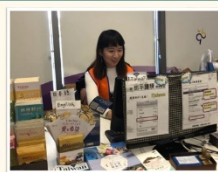
反省

-期中及期末討論服務情況，並繳交服務學習後的反思心得、反思問卷，了解學生服務過程中遇到的困難點及對服務學習課程的想法。



慶賀

-期末進行成果發表及表揚，致謝合作單位，並和台中市觀光局進行檢討以求進步，使未來合作更加順暢。



02 觀光英語 —內涵服務學習課程—



執行成效與結論

1. 本課程修課學生為22人，每人完成6小時服務時數。協助國內外旅客相關旅遊資訊服務，經由此服務活動，學生有學以致用的機會，能有自信與外國人以英語溝通，解決國內外旅客在台灣旅遊時所遇困難。
2. 服務活動也讓學生受益，學習到相關的台中觀光旅遊資訊。
3. 藉由此服務學習活動，與台中市觀光局合作建立互惠關係，也藉由服務國內外旅客的機會，讓學生體驗服務學習的精神，同學應用其所學專業，使其對未來就業的職場有所認識，進而促使更多的學習及幫助就業。



反思心得與建議

應英三A 章○威



第二次去火車站時，我更加熟悉工作內容。這次，我遇到了一位留著鬍鬚的高個子外國遊客，他是位想去日月潭的背包客，我建議他到干城站搭乘台灣觀光巴士，車程約兩個小時，但由於他沒有太多時間，所以我推薦他坐計程車去日月潭，雖然這花費比較昂貴，但他也欣然接受。從服務學習中，我不僅提高了解決問題的能力，我也意識到要將遊客服務做好不容易，在這個領域中，需要的是靈活的反應力以及豐富的知識，最重要的是還要對遊客非常的有耐心！

應英三A 吳○育

在機場最多人問的是WI-FI怎麼用、無線網路的SIM卡去哪邊買，又或者我們能不能推薦一些私房行程給他們之類的，而在這之中容易遇到的就是口音造成的溝通障礙。經過這次經驗堅定了我想當空服員或地勤的夢想，看著在機場裡穿著漂亮制服、擁有美麗儀態的空服人員們，真的讓我很嚮往。



應英三1 陳○妍

因為我並不是在台中土生土長的小孩，所以我對於台中的交通並不是非常的熟悉。但因為這次有機會在台中車站的旅客服務中心為旅客服務，我必須背下很多種不同的交通方式以抵達不同的景點，可以在台中車站旅客服務中心服務，讓更多遊客順利的到他們想去的地方，創造美好回憶！

