

104 年度教學卓越計畫子計畫一「職能融入課程重構計畫」

觀光學院休閒遊憩管理學系 林莉萍助理教授



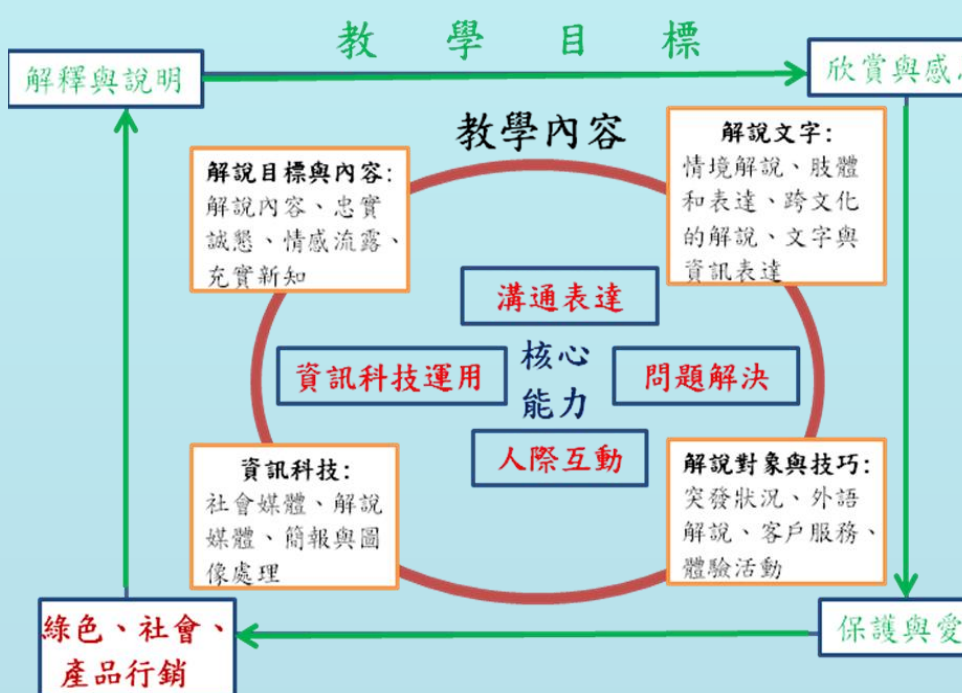
課程名稱: 解說服務

計畫動機

傳統上，國家公園等戶外遊憩場所是導覽解說員最主要的工作地點，但近幾年台灣新興熱門的觀光遊憩場所增加，其中的『觀光工廠』全台由經濟部核准者已超過 100 處(桃園地區超過 14 家)，其中的多家觀光工廠在導覽解說和體驗行銷自 2013 年起已逐漸與本系合作訓練導覽解說專才。近來政府也大力催生私人博物館的設立，例如：台南的奇美博物館等。可以預見各類遊憩場所興起對於導覽解說專才的仰賴漸增，而國內培養這樣專才的機構或科系相對缺乏，本課程為符合這樣的產業與就業市場需求，欲透過本專業課程(解說服務)授課內容使提升學生的職能，以貼近企業需求，對於學生增加就業之競爭力更形重要。

融入課程之職能項目及執行方式

導覽解說是提供教育、體驗與互動、增進保育功能或提升公司形象、整體提供遊客滿意度的重要途徑，其工作中的重要技能：溝通表達、人際互動，實則是未來工作發展的基礎。所以本系學生在本專業課程(解說服務)上應特別強調有效溝通與人際關係的訓練，長遠來說，對我系畢業生在企業裡職務之更上一層樓也是無比的助益。綜上，從就業職能加強、增加求職競爭力，到順應觀光休憩就業市場的發展需求、進入職場後的再提升等方面來看，本課程計畫從提升溝通表達能力、活絡人際互動、效率地問題解決、配合資訊科技等職能為主軸，融入課程的教學與訓練當中，以爭取學生未來職場之就業機會與競爭力。



職能	目標範疇	解釋與說明	欣賞與感恩	保護與愛護
表達溝通	解說目標與內容	解說目標與內容	解說目標與內容	解說目標與內容
	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧
	解說藝術與文字	解說藝術與文字	解說藝術與文字	解說藝術與文字
人際互動	解說媒體與工具	解說媒體與工具	解說媒體與工具	解說媒體與工具
	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧
問題解決	解說藝術與文字	解說藝術與文字	解說藝術與文字	解說藝術與文字
	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧	解說對象與技巧
資訊科技運用	解說目標與內容	解說目標與內容	解說目標與內容	解說目標與內容
	解說媒體與工具	解說媒體與工具	解說媒體與工具	解說媒體與工具

執行過程:與導覽實務界的分享

『南僑觀光工廠 張解說專員慈耘』
『東和音樂體驗館 館長兼業務經理陳維宏』



『故宮博物院英文導覽 黃解說員瑞宏』
『可口可樂觀光工廠 蕭副理裕耀及陳專員怡靜』



執行成效

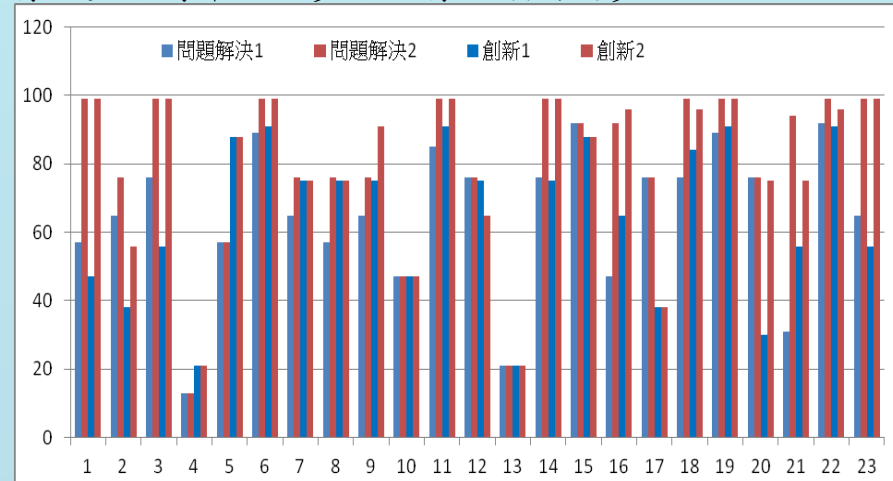
全班 UCAN 平均成績來看：八個類別職能項目在課程進行之後，同學的表現均有明顯的進步，特別是在”人際互動”、”問題解決”、”創新”、”資訊科技運用”進步幅度明顯，與課程重構之鎖定項目大致符合。

班 級： 休憩四甲
課程名稱： 解說服務
授課教師： 林莉萍
份數統計： 33

期初	溝通表達	持續學習	人際互動	團隊合作	問題解決	創新	工作責任及紀律	資訊科技應用
「PR值」之平均值	71	65	57	60	62	61	57	56

期末	溝通表達	持續學習	人際互動	團隊合作	問題解決	創新	工作責任及紀律	資訊科技應用
「PR值」之平均值	79	76	70	71	80	79	72	73

個別學生的分項職能進步狀況，多數同學呈現課程前與後之進步趨勢，以下圖的問題解決和創新能力為例，只有極少數持平，大多數人有明顯的進步。



請您勾選您在本課程所提升之共通職能項目：

題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 我了解老師進行職能融入教學計畫的目的。	82%	18%	0%	0%	0%
2. 當老師進行職能融入教學計畫時，我知道該如何配合。	86%	14%	0%	0%	0%
3. 我認為職能融入教學計畫，對於提升同學們的共通職能有幫助。	82%	18%	0%	0%	0%
4. 本課程所施行的教學策略和教學方法，對於提升共通職能有幫助。	93%	7%	0%	0%	0%
5. 我認為提升共通職能對我是重要的。	93%	7%	0%	0%	0%