

第七章 服務學習在大學課程的應用

—以「職前師資培育課程」為例

馮莉雅

高雄餐旅大學餐旅教育研究所 教授

壹、前言

1989 年聯合國教科文組織召開「面向二十一世紀研討會」，指出道德、倫理、價值觀的挑戰會是二十一世紀人類面臨的首要挑戰。為迎戰這個挑戰，世界各國紛紛研擬對策，從改革教育尋找出路（天下雜誌，2003）。

針對「二十一世紀人才所需的能力」，美國學校管理者協會曾邀請社會各領域專家，集思廣義歸納出三大類能力：第一大類是學業能力，第二大類是個人能力，第三大類是公民能力：包括負責、自律、誠信等自我管理的能力，以及對他人尊重和對多元文化理解與欣賞的能力。但過去的學校教育都只偏重第一大類能力。當今各國推動的公民教育，主要就是為了培養第三大類的能力。而且與傳統的道德教育，有非常不同的目標與做法（天下雜誌 2003）。

當家庭結構面臨崩解，家庭中傳遞新核心價值的功能逐漸喪失，學校的角色更形吃重。公民教育，奠基於家庭，啟動於學校，實踐於社會，而學校和老師，成為連結家庭和社會的中流砥柱。

美國高等教育委員會主席 Frank Newman 於 1998 指出：高等教育是社會重



要的一個份子，我們需要退一步以開闊的心胸仔細檢視高等教育的功能，社會需要什麼？哪些人需要接受教育？要如何教育？獎學金是什麼？可以如何真正利用獎學金？高等教育機構在塑造社會公民本質的工作上，要扮演什麼樣的角色（馮莉雅，2003）？

西元 2002 年美國成立美國自由法人組織（USA Freedom Corps），通過「公民服務原則與改革法案」（Principle and Reforms for a Citizen Service Act），提供社區服務的補助經費給實施服務學習的各級學校機構與地方組織，此外特別重視服務方案的評鑑。使得美國高等教育紛紛成立服務學習資源中心，將學術課程與服務加以結合，成為一種新教學法，如賓州大學、柏克萊大學、匹茲堡大學、康乃爾大學與各社區學院…等（馮莉雅，2003）。

我國大專校院實施服務學習的對象以大一新生及大二轉學生為主，有的學校包括全校學生，服務期限以一學年為最多，服務時間有每週一小時、二・五小時、三小時等不同情形，也有訂定每學期總時數十四小時或十八小時的規定。服務範圍以學校公共空間為主。民國 94 年以前，我國很少有類似美國的服務學習方案，例如請熱心負責的老師設計社區服務相關課程，做學生在參與社區服務後能夠在課堂上討論其服務的感受；或將正式的學分課程與服務活動結合在一起，達到服務與學習的名實相符之效，此種發展方向才能真正落實推動服務學習的意義。

近年來，教育部大力鼓吹高等教育機構實施服務學習課程，例如「優質通識教育課程計畫」中，將服務學習列為「行動導向/問題解決導向通識課程」，鼓勵全國公私立大專校院提出申請（教育部，2008）。故提供我國高等教育如何推動服務學習的課程範例協助國內大專院校推動服務學習之參考是本研究的主要目的。

貳、服務學習的基本概念

一、服務學習的涵義

服務學習最常被定義為一種結合社區服務與學校課程的一種教學技巧。

Jacoby (1996) 認為服務學習教學法是一種以經驗為基礎的教育，同時提供反思機會，以使學習發生。另外，Bringle 和 Hatcher 將服務學習定義如下：

「服務學習為具有學分的教育經驗，學生參加具有組織性的服務活動，該服務活動符合社區需求，學生必須針對服務活動進行反思，透過反思，學生更了解課程內容，並增加學生的公民責任感。與志願服務不同的是，服務學習是以課程為基礎的服務經驗，當有意義的服務活動與課程內容相連結，學生透過如指導性寫作、小組討論、課堂參與等活動進行反思時，可以產生最大的學習效果。」(Bringle & Hatcher, 1996：222)。

綜合上述，服務學習為學校課程及社會服務的整合。服務學習的活動須清楚傳達課程主題並鼓勵學生發展或增進社區服務以及社會責任。服務學習是師資培育教育的一種有效的教學法，讓教師以及學習者透過社區服務而進行教育目標的追求 (Swick & Rowls, 1999)。優質服務學習需要參與者進行評鑑以及與接受服務者共同決定社區需求；設計符合該社區需求的服務活動；實施該服務活動；反思並綜合其成果以幫助未來的服務 (Erickson & Anderson, 1997)。學習者將整個服務學習計畫與課堂學習進行統整，因此創造出學習者與社區之間關係改變的可能性 (Waterman, 1997)。

二、服務學習的特性

Buchanan, Baldwin and Rudisill (2002) 指出服務學習是一種教學法，藉由這主動參與進而獲得符合實際社會需求的完整經驗，學生們學習並且發展。這觀



念被視為一個連續體，從社會服務到學生們的互相學習。服務學習根據教學方面的經驗可分為下列七種特色：(1)學生們將社區服務之成果當作課程內容。(2)學生們應用課程內容在社區服務上。(3)學生們提供時間及機會來經驗分享。(4)參與者之間的關係是分工合作、互利的。(5)社區服務是夥伴的關係。(6)社區夥伴從這過程中得到益處，而參與的學生們得到有用的知識及技能。(7)專業領域的學習。

服務學習是一種互惠關係，它可使這群準備服務他人的大學生增長他們對於成為一位公民所應有的認知，也可使社區中的成員從這群大學生及學校努力成果中獲取利益。服務學習、社區服務與服務本位的實習（Service-Based Internship）都是經驗教育的一種，均在學校指導下，學生在教室外進行真實性的社區服務活動，茲將服務學習與其他經驗教育活動的異同，以圖 1、表 1 加以說明。

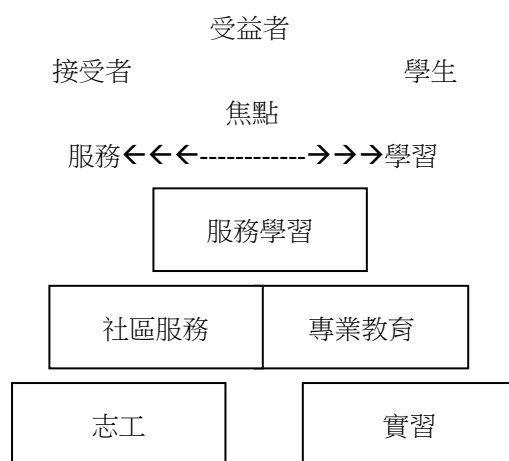


圖 1 服務學習與其他經驗教育活動的概念分析圖

表 1、三種經驗教育活動的區別

	社區服務	服務學習	服務本位的實習
受益者	接受服務者	接受服務者 提供服務者	提供服務者
焦點	服務	服務與學習	學習
教育目標	公民發展 倫理發展	學術發展 公民發展	生涯發展 學術發展
與課程的連結程度	次要的	統整的	補充的
服務活動的本質	重視社會目標	重視學術科目	重視企業或生涯

資料來源：Furco, A..(2002).Is service-learning really better than community service ?

A. Furco & S. H. Billig (Eds.), Service-learning: the essence of the pedagogy ,
p24.

綜合上述，理想的服務學習應具備七項特質：統整學習（integrated learning）、滿足真正需求（meeting genuine needs）、年青人的聲音與選擇（youth voice and choice）、合作（collaboration efforts）、互惠（reciprocity）、多元（divisty）、公民責任（civic responsibility）（黃玉，2000；Eyler & Giles, 1999；Kaye, 2003），茲說明如下：

- （一）統整學習：學生經由不同的環境/形式學習技能與知識，服務反映課程內容，課程內容反映出服務。
- （二）滿足真正需求：學生須學習辨認社區需求，服務行動是由學術知識與技能組合而成，此一服務對社區是很有價值的。
- （三）年青人的聲音與選擇：學生體驗適合年齡階段的挑戰，在一個安全的環境中，學生經由獲得犯錯與成功的機會，展現責任感。
- （四）合作：合作就是二個以上的團體或個人，朝向共同目標努力，彼此分享責任、權威和績效的互益關係。合作時每個夥伴都會帶進其特有的技



能、知識和資產，以及權衡的利益、關懷和期望，換言之，學校與社區的連結是雙方認同的服務方式，學生服務經驗對社區是有意義的貢獻。

（五）互惠：互惠能夠提高服務與學習結合的品質。在服務學習中，所有參與者知覺到的不是服務者和顧客而是夥伴。教學者、學習者和社區成員都在服務學習中得到學習和成長，學生表現應獲得被服務者、同儕、學校或社區的肯定與表揚。可以利用系統性的形成性與總結性評量，提供回饋給被服務者與服務者。

（六）多元：多元是一項資產，使服務學習整個歷程有各種不同的資源、才能、知識和技能，但在多元的環境下運作，也必須特別注意到文化差異和共同性，以及權力、特權、偏見和壓迫之間的連結。換言之，多元就是要讓所有夥伴參與實際設計，包括服務計畫、服務地點、服務方式、服務時間等項目的決定。

（七）公民責任：學生在改善社會、追求社會正義、關懷環境的過程中扮演一個角色，使他們完全了解民主的概念，肯定參與社區活動的重要性，培養終身的服務倫理與公民參與。



參、服務學習的理論基礎

近十年來，美國高等教育機構對於服務學習相當感興趣（Christensen, 2004），我國教育部也將服務教育課程列為高等教育機構的評鑑項目。美國的高等教育機構對服務學習的二種重要觀點：1.服務學習是學生參與社區的經驗，2.服務學習是促進課堂學習的方法（Campus Compact, 2000）。而杜威（Dewey）、皮亞傑（Piaget）、弗雷勒（Freire）以及寇博（Kolb）的理論是服務學習的理論基礎（Cone & Harris, 1996）。

一、杜威的經驗學習

杜威 (Dewey, 1938) 的教育理論強調經驗對於學習有相當大的影響。杜威形容經驗為有機的連結 (p.25)，將教育以及個人經驗和知識連結在一起。杜威也強調雖然教育來自經驗，但並非有的經驗皆具有教育性。杜威對於優質經驗的定義為「在未來的經驗中豐富的以及創意的生活」(Dewey, 1938：28)。

對於杜威來說生長必須透過主動的實驗以及反思。杜威哲學的主要脈絡為行動與反思如何將個體推向社會行動。「準備進入社會生活的唯一方法就是參與社會生活」(Dewey, 1964：116)。杜威強調進入社會即為停止接受教育的觀念，是推動服務學習進入課堂中的主要因素之一 (Deans, 1999)。服務學習的研究者相當重視於杜威的理論，因為杜威的理論跨許多學科，使得服務學習研究以及教學法在學術上具備信度 (Deans, 1999：15)。

二、皮亞傑的心理學

皮亞傑(Piaget)主張人類心智具有架構或是基模，是有關人類適應環境或組織環境的假設。基模為人類了解並評價不同經驗或事件的主要工具，因此基模會隨著個體經驗的不同而有量與質上面的改變。皮亞傑的理論也將學習定義為透過經驗以及時間所塑造而成的智力。皮亞傑對於學習的定義與服務學習的教學法相似。在服務學習經驗中，學生會有原先的假設，例如對於補救教學方案或少數族群的刻板印象，這些觀念可能在接收新經驗後會產生更寬廣、更複雜的看法，原有的假設經由服務學習活動後，會加以擴展且更複雜 (Christensen, 2004)。

三、弗雷勒的文化學習



弗雷勒（Paolo Freire）將皮亞傑的理論再進一步發展。基於對於知識與行動的了解，因此他建議學習情境的特質必須是互助合作、主動、社區導向、學生文化為基礎（Deans, 1999）。弗雷勒主張經驗學習不僅促進個體學習也促進了文化學習，文化包括高等機構或者是社區的文化（Freire, 1974）。因為服務學習經驗透過社區參與可能改變一個學校的文化，而社區與學校間強而有力的夥伴關係是服務學習的必要因素。學生對於服務學習的課程有較高的興趣與忠誠度，可能會提高社區服務的品質。從另一方面來說，社區與高等教育機構進行交流也有益處，因為社區機構、學生、教職員與社區領導者等的互動交流，能為機構以及社區文化帶來轉變，並對彼此產生較寬廣的理解（Christensen, 2004）。

四、寇博的經驗學習週期

寇博（Kolb）認為學習是透過經驗轉變，創造知識的歷程，另外寇博認為經驗學習循環中「立即具體的經驗」是觀察與反思的基礎，個體利用這些觀察建立觀念、普遍概念或者是理論，新的假設或涵義可以為新經驗創造的引導（Kolb, 1984：235）。個體可以由具體經驗、反思觀察、抽象概念、主動實驗四個經驗的任何一階段進入學習歷程中，但個體必須完成整個循環，以確定產生反思學習。寇博的經驗學習循環概念也支持服務學習為一教學法，服務學習經驗必須具有結構性，以讓學生可以透過多樣化的機會，並完成寇博的學習循環，了解反思對於該學習循環的重要性。反思也是服務學習研究、模式以及最佳實務的要素之一（Christensen, 2004）。

綜合上述，服務學習經驗確實是學習經驗，杜威表示學習以及經驗為有機的連結，皮亞傑認為學習以及實施可以擴展個體的認知，弗雷勒認為經驗學習可以增進個體以及文化的學習，另外寇博認為知識形成的經驗相當重要，這些觀點皆成為服務學習的教學理論基礎。



肆、服務學習的實施

一、服務學習的實施程序

Rieck (1995) 主張服務學習的實施步驟是選定主題、訂定目標、選擇活動、建立時間、執行活動、評鑑等六項 (轉引自高熏芳、吳秀媛, 2003: 134)。

林勝義 (2002) 指出服務學習的實施程序為確定服務主題、確定實施目標、確認實施計畫、展開服務活動、反思、評鑑。

Owen and Troppe (2002) 提出實施服務學習的「準備-行動-反思-評鑑」模式 (preparation, Action, Reflaction and Evaluation 簡稱 PARE), 其中準備階段的工作包括確定課程目標、服務計畫、學生服務需要文件等。若以實施期程而言, (1) 發放教學綱要, 說明課程目標、解釋服務學習內涵與功能、對學生的期望、提供服務機構名單、提供學生合約書或同意書等文件; (2) 學生決定服務機構; (3) 學生開始服務活動、宣佈課堂反思活動、發表及評鑑的實施日期; (4) 監控學生服務經驗、蒐集反思日誌等作業; (5) 依據反思日誌或其他作業給予學生回饋; (6) 評鑑課程的服務要素; (7) 慶祝與表揚。

Geleta and Gilliam (2003) 提出服務學習的「三階段一核心」實施策略, 並以圖 2-2 加以說明:

(一) 準備期

準備的重點在於連結服務學習活動到正在進行的課程上, 並確立學習成果, 另一目的在使學生可以發展出明確的學習概念, 包括課程的目標、學習的成果。此階段的發展要素包括: (1) 了解社區需求, (2) 呈現學科知識, 提供學生訓練以提供社區有意義的服務, (3) 考慮服務實施時的運籌方面的程序, (4)

反思課程內容是否符合社區需求。

（二）行動期

行動期的重點在於使學生在不同的學習環境中，獲得額外的學習效果，故實施要素包括：（1）決定服務類型（直接、間接或倡導式服務），（2）與社區建立夥伴或合作關係，（3）提供先前共同同意提供的服務，（4）反思服務經驗。

（三）評鑑期

評鑑期的重點在於加強學習與服務的聯結，同時蒐集學生與服務地點的意見，才能提升課程的成效，故實施要素包括：（1）報告服務學習經驗的最終成果，（2）反思服務學習產生的影響，如對於增進智力與公民責任發展所需的知識、技能及態度等等，（3）評鑑服務對於社區的影響，（4）與社區分享服務學習成果。

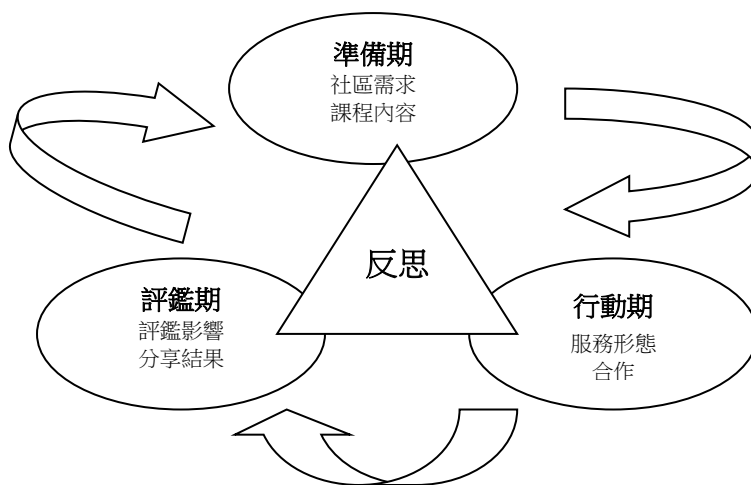


圖 2 服務學習實施程序

圖 2 中的反思是服務學習每個階段的重點，是服務學習課程評鑑的重要歷程，也是質化評鑑的主要歷程。例如學生在準備期了解社區需求時進行反思，能評鑑出每個階段的知識是否足夠提供服務。在行動階段學生實際參與服務，學生經由反思評鑑自己的服務能力與解決問題的能力。在最後分享結果的評鑑期，學生不只與教師一起討論服務經驗，也必須準備一份有關服務學習活動的反思詳細書面報告。這個作業讓學生可以有機會針對他們所學及經歷過的每件事，評鑑自己與接受服務者的改變與成長。

二、服務學習的課程模式

服務學習融入課程的方式很多，但與課程連結面的程度不一，有些課程學生只須針對一次服務活動撰寫心得報告，也有些課程規定學生整學期每週須參與服務活動。Enos and Tropp（1996）分析美國高等教育中服務學習的課程設計類型，發現以服務學習與學科課程之連結情形而言，可分成十三類，但每類之間不是互斥的。

Owen and Troppe（2002）依服務活動在課程實施要素的角色，提出七種課程模式：

（一）服務是必要性課程要素（service as a required course component）

學生須要參與某一形式的社區服務（一次或持續的服務活動），並完成反思文章或其他反思活動。

（二）服務是選擇性課程要素（service as a optional course component）

學生能以服務與反思活動來替代課程的小考、閱讀、經驗性活動、研究作



業。

(三) 第四課程 (fourth credit option)

學生選修一門三學分的課程，在授課教授同意下完成與課程相關的服務經驗之學習，即可得到第四個學分。

(四) 課程群集參與服務學習 (course clusters involving service learning)

不同學術學群的課程以同一主題為課程要素，修習這些課程的學生均須進行相似的服務工作。

(五) 學術頂石課程 (disciplinary capstone course)

學生須自行設計與執行一個社區服務方案，展示個人對此領域的知識純熟度，及未來從事此領域的能力。

(六) 社區本位行動研究 (community-based action research)

學生與教授、社區成員共同完成以課程內容知識為主的研究。

(七) 服務學習實習/獨立研究 (service learning internship studies)

學生在社區進行密集的服務，同時與指導教授有定期的見面討論。

馮莉雅 (2005) 從「服務學習是否為畢業條件」、「服務是否與課程設計整合」、「服務學習是否與主修/副修課程結合」三個課程設計概念，分析各類服務學習課程模式：

1. 服務學習為畢業條件

服務學習為畢業條件的實施方式有二種趨向，一是服務學習與學生的主修課程結合，服務學習像似一門學士論文的課程，有學分數，有指導教授；另一方式是規定畢業前要完成一定時數或學分的服務課程，有專人指導學生進行反思學習。

2. 服務與課程設計的整合連結

服務與課程設計的整合可以分成三類，第一類是獨立式服務學習課程（Stand-Alone Service-Learning module），將服務學習方案是一個有學分數的課程，學習內容多數為了解服務的內涵與技巧，可能為入門的服務學習課程（introductory service-learning courses）或培育服務領導人才的進階課程；第二類型是第四學分的選修（Forth-Credit Option），課程設計規劃時沒有考慮服務要素，修課學生可以自行規劃一個社區服務計劃，經由授課教師的同意，完成後可以獲得一個學分（第四學分）；第三類是融入式服務學習課程（Service as a Significant Course Requirement），課程設計時已經將服務統整並融入課程內，服務是課程的重要作業或規定之一。

3. 服務學習與主修/副修課程結合

美國有些高等教育機構將服務學習與主修或副修結合在一起，此種服務學習的特色是使學生在進入職場前，有機會反思服務的專業化與常規化的議題，進而克服傳統的職業與服務事業之間的隔閡。在美國有愈來愈多教育學院（師資培育機構）將服務學習與學生的主修與副修課程結合在一起（Joseph, Anderson, & Zlotkowski, 1997）。如西雅圖大學的教育學院規定想取得教師資格的學生須修習「社區性服務學習夥伴」的服務學習方案，此方案是一個綜合方案，將服務學習融入心理學、見習實習、研究方案等課程內，是一個獨立式服務學習的課程。方案有三個主要方案活動，一是學生得參與 18 小時的團體服務學習計劃，了解服務學習的教學法，大部份的教學，是由講解在中小學教育現場中應用服務學習的案例。第二個方案活動，全體學生必須修讀二學分的課程「服務領導」，包括（1）在中小學進行 25 小時的實習，（2）於學校或服務地點裡進行定期的反思活動，協助學生解決過程中所發生的問題，且也將服務學習經驗和原理連

結而成；(3)最後兩天的服務領導會議，邀請所有參與者一起慶祝服務的完成，反思如何使未來方案能更好（Joseph, Anderson, & Zlotkowski, 1997）。

伍、服務學習的評析

一、服務學習課程的成效

有關高等服務學習的研究範圍大致分成三大類：(1)學生的學術性成長與個人成長，(2)服務學習對高等教育機構的影響，(3)服務學習經驗對社區的影響。Howard, Gelman and Giles（2000）指出由於美國高等教育服務學習快速發展，這些研究為服務學習的推動，奠定了良好的知識基礎，尤其是 Astin and Sax（1998）調查全美大學院校新生的學習成效，以及 Moely, McFarland, Miron, Mercer and Ilustre（2002）探討服務學習對單一學校各學年學生的影響，是相當重要的研究報告。雖然中西文化有所差異，但相關研究發現仍可以提供國內高等教育推動服務學習課程研究與實施之參考。

（一）學業表現

Astin 和 Sax（1998）研究美國高等教育新鮮人進行研究，研究對象包括參與服務學習活動的學生以及未參與服務學習活動的學生，研究時間則進行了一整個學年，也進行了每位研究對象的後續資料追蹤。該研究調查重點有三：(1)學業發展；(2)公民責任；(3)生活技能發展。此研究建立了服務學習學生發展的知識基礎。此研究提供了一些有力的證據，說明服務學習可以增進學生的學業發展，例如教育相關服務對於學業成效有正面相關，這些經驗同時提高學生的學業平均分數（GPA）、增進學生的知識、學科知識，另外學生也多花了一些時間在功課以及學習上面。

其他學者如 Eyler, Root and Giles (1998)、Markus, Howard and Kings (1993) 都發現參加服務學習學生學業成績進步。Batchelder and Root (1994), Eyler, Root and Giles (1998) 也指出服務學習讓學生展現出高層次的理解能力、問題解決能力、批判思考能力以及認知發展能力。

(二) 公民責任

Moely, Mcfarland, Miron, Mercer and Ilustre (2002) 針對 Tulane 大學 541 為學生進行研究，針對一些特定的學業科目以及年級中抽取一些學生參與研究，其中有 217 位參加服務學習活動，該學習活動與學業課程有所連結，另外 324 位學生則未選修與服務學習相關的課程，Moely 等人研究時間為一個學期，發現指出參加服務學習的大學生對於公民責任感的養成具有正面成效。

Astin and Sax (1998) 也發現服務學習有助於公民責任感，並針對參與社區活動方案學生的信念進行研究，發現服務學習可以幫助學生樂於助人、促進族群融合、開啟未來志願工作的意願以及個體對於整個社會影響的重要性。另外學生對於個人改變世界的力量的理念有了近一步的了解。

其他研究也發現服務學習可幫助學生修正一些錯誤的刻板印象，也可促進為文化以及族群了解，對於學生的社會責任感及公民技能的養成有正面助益(馮莉雅，2006；Feng & Dai, 2007；Driscoll, Holland, Gelmon, & Kerrigan, 1996；Eyler & Giles, 1999)。

(三) 生活技能

Astin and Sax (1998) 研究結果顯示服務學習對於生活技能的影響，包括領導能力、自信、批判性思考、對於其他文化或族群的了解、社區以及國家問題的了解、對於校園的滿意度、領導能力的機會、未來生涯準備以及課程相關性等等項目。



Driscoll 等人 (1996) 表示服務學習可以促進生涯發展。Eyler 和 Giles (1999) 的研究發現服務學習對於學生道德發展、與人相互合作、領導能力以及個人認知等發展有正面助益。

高熏芳和李麗君 (2004)、張民杰 (2005)、馮莉雅 (2007)、潘淑芬、趙曉美 (2005)、Feng (2007) 等人調查國內師資培育機構的服務學習方案成效，都發現服務學習有助於職前教師的生涯發展與對教育工作的準備度。

(四) 課程評鑑

Astin and Sax (1998)、Moely 等人 (2002) 都發現參加服務學習學生對於課程滿意度增加，並表示從服務學習中學到很多。國內目前缺少服務學習課程滿意度的相關研究，在教育部大力推廣高等教育的服務學習課程時，課程滿意度應是未來研究的主要範疇之一，才能建立知識基礎、改進服務學習品質等，以讓更多大學教師有興趣且可以持續實施服務學習。

二、服務學習的挑戰與限制

服務學習融入課程當中的挑戰之一為針對較大學校社區及教授的教育，讓他們了解服務學習與課程的關係及教育意義是挑戰之一 (Cromwell & Curran, 2002)。有許多人討論為什麼要讓學生從事自願工作以及為什麼教授要將服務學習融入課程當中的疑慮。通常這類討論是相當熱烈的而且挑戰學術自由的概念及信仰。正式公聽會以及教職員發展持續幫教授將服務學習與課程目標結合並推動經驗學習活動使其與服務相連結。

除了上述挑戰之外，服務學習的挑戰還有實施層面的問題。通常在核心課程以及確保學生皆有類似服務學習經驗的考慮層面上。在這個鄉村城鎮上並沒有許多的服務安置機構，所以持續的夥伴關係對於服務學習方案及學校相當重要。所以要小心服務機構不足而有太多的學生去同一機構服務而破壞原有的夥

伴關係 (Cromwell & Curran, 2002)。因此學校以及社區機構應進行定期溝通與聯絡，這需要許多時間、教授的投入和服務機構職員的配合，所以也是挑戰之一。

另外一個挑戰存在於課程目標、學習成果以及社區需要之間的緊張關係。這需要彈性及創意問題解決。有時候教授對於為了符合社區需求而在作業設計上會遇到一些困難。另外需要在服務場所設有監督人員或機制以便確認學生確實參與活動。機構服務人員有時認為學生對於例如操場秩序監督等等臨時的工作較能勝任，而更改先前預定的服務工作，例如家教輔導或閱讀夥伴等工作，影響課程的實施。

有效服務學習的使用與需要與學生大量的反思活動緊密結合。教授在設計促進這種形態反思的方法時受到挑戰，而且沒有許多相關文獻可供參考。另外，反思本質需要強調以便學習成果能夠更符合可能性且更容易實施。另外，學生解讀服務學習活動也會加強對於人們或學習的刻板印象或是錯誤訊息的了解。這需要教授有效傳達及澄清錯誤訊息、錯誤概念以及刻板印象。



陸、教學實例

一、合作背景

高雄市立餐旅國中校本課程是包括「餐旅概論」、「烘焙實作」、「西餐實作」、「中餐實作」等，每一年級相當高比例的餐旅教育科目，國內目前尚無國中餐旅課程的教科書，且部分教師不是相關科系畢業，短時間內也無法發展合適國中的教材，學校人力也不足。有賴高雄餐旅學院的職前教師提供餐旅專業知能，協助他們發展與實施一套適合國中的餐旅課程。

鳳陽國小鄰近餐旅學院，也將餐旅教育列為學校重要學習活動，包括餐旅英語、廚藝教學等，但這些課程不是國小教師的專長，學校也欠缺設備。同時

幾乎全校教師都參加教師專業發展評鑑計畫，教師的工作負荷量大增，需要高雄餐旅學院職前教師協助，協助他們研發相關課程與準備評鑑工作。

二、合作方式

馮莉雅、楊百世（2007）依課程性質分成「理論課」（即餐旅概論、餐旅英語）與「實作課」（即廚藝課程）二種餐旅教育訓練組。每組有兩位組長，一位組長為中小學教師，另一位組長為職前教師，兩位組長一同合作促進該組活動進行，如聯絡工作以及進行課程編製討論會。中小學教師與職前教師同共進行三週的服務學習活動，正式進行社區服務（課程實施活動）之前，組員要共同討論與發展合適的課程內容與上課方式。社區服務結束後，組員要一起討論餐旅課程對國中小學生的適用性，以及課程對中小學的影響，期能增進同組組員的教學專業知能以及學習社群。

三、教學計畫

職前教師針對上述二個服務單位的特殊需求，發展與實施教師專業服務計畫，如表 3 所示。

表 3、服務學習融入「課程設計與發展」教學設計

科目名稱：課程設計與發展		類別：教育方法課程
融入單元	教案設計與試教	
服務地點與方式的決定	授課教授提供服務安置的訊息，學生從中選擇符合自己需要的班級，可一個班級最多只能容納 3 位學生進行服務。	
課程簡介	課程重點在於介紹學生中學適合之目標、教材、活動與教學方法等等，並要求學生在公立中學實際教學現場進行一星期一次(2-3 小時)的實地服務。	

單元評量	教案、服務學習檔案（含反思日誌）、
設計理念	服務學習為融合社區服務活動以及學業課程的一種經驗教育形式。研究指出設計完善的服務學習，在學業成長、個人發展、公民責任增進、同情、關懷他人方面，皆有正面的助益。該教學歷程中，學生與教師必須指出並分析社區真正需求、針對該需求提出解決方法、並進行實際行動。在師資培育過程中，服務學習可以培養未來教師對於責任、關懷、給予、民主素養、統整性以及真實情境問題解決等等方面的能力。
方案教學目標	將服務活動與學業課程結合以傳達社區需求，學生透過主動參與與反省進行學習等等也是服務學習型態的一種。服務學習是九年一貫課程的十大理念的實施方式，故修習完本課程學生必須能夠： 1. 指出學校或社區的真正需求； 2. 提供該需求的解決方法； 3. 實際執行全部或部分解決方法； 4. 利用準備、行動以及反思過程為方案主要階段； 5. 利用教案與時間表設計與執行服務學習方案； 6. 將九年一貫課程各領域的能力指標融入方案當中； 7. 將可能課程領域進行統整； 8. 藉由反思與文件紀錄評鑑服務學習方案的影響。
所需教學教材與資源	定向輔導檢核表、反思日誌、服務學習計畫表、服務學習安置表、服務學習簽到表、服務學習追蹤紀錄表、服務地點意見回饋表
教學程序	開始上課的第三週請服務機構的指導教師介紹服務機構的發展與所需的協助，並提供各班級所需的服務項目與時間表，由各組學生選擇合適的班級，進行四週的校本課程服務活動，一方面可以經由見習資深教師的課堂教學，學習合適的教學技巧，二來提早進入教育現場增加適應能力，為教材教法等課程的試教做先期練習。利用其中一節課為學生舉行定向輔導，說明服務時的注意事項，同時解說五種服務學習表格的使用方式與目的。 第一節：課程目標與課程選擇。 第二節：九年一貫課程與能力指標介紹。 第三節： 1. 教師提供一些服務學習機會的資料，學生進行腦力激盪，搜尋各種服務學習的點子。學生根據教師以前所示範模式，產生一個課程設計網絡圖，進行中學餐旅課程設計。 2. 要求學生兩週後須繳交課程設計書面資料，此一課程設計須與服務機構指導教師的溝通討論，始能繳交。 3. 說明服務學習檔案的製作格式。服務學習檔案的內容包括反思日誌等五種表格、教案、課程評鑑資料、修正後的教案、中小學生的學習成果資料、教學活動相片。



	4. 繳交教案後，學生須在中小學進行教案試教，親自計畫、實施並評鑑服務學習計畫。因為全班學生的課表不同，學生可以選擇自己的服務學習方案。學生以小組方式，進行教案設計、活動實施以及課程評鑑等歷程。學生必須在方案發展過程中，進行日誌撰寫以紀錄方案歷程。 期末最後四五週，進行一次全班/分組的服務反思討論。 學期最後一節課：每一組或個人對全班進行方案成果發表，可利用海報或其他方式呈現。最後，學生必須將方案概述、背景說明、實施方法、方案評鑑、日誌或對於學習內容反思紀錄以及結論等等，提供課程的總結評鑑。
評量	服務學習教案 10%、服務學習檔案 30%、方案成果發表 10%
197 教師注意事項	1. 學生必須決定小組要進行的服務學習方案。教師必須在課堂上提供相關例子與建議，並舉行服務前的定向輔導，最好能請服務地點的負責人員或指導老師參加。簽訂服務學習同意書。



柒、結語

國內外相關研習顯示服務學習是協助大學生發展的有效課程，所以各校可以依據學校的文化與課程的實施制度，成立一個專責單位，有專人負責此工作，針對課程的修課規定與文化，協助教授發展服務學習的學習要素。專責單位可以是教務處下的次級單位，許多實施流程可以利用網路來處理，例如教學綱要、評量表、契約、服務地點與服務需求、各種研習（學習）資訊、評鑑課程實施的成效等。負責單位應提供教授實施服務學習的綱要與範例，包括可使用的資源、反思方式等等。

為了加強教授、職員與合作夥伴對服務學習的知能，各校可以先培訓二位以上的種子教師，負責訓練學校教職員有關服務學習的概念。學校可以培訓一些種子學生，來協助新手教授實施服務學習，故可以利用假日針對有參與意願的教授或種子學生，進行 5~6 節講授有關服務學習的概念與課程設計，並利用最後二節課，進行反省的活動。每年應舉行二~三場的研習，使參與服務學習課程的教授有機會分享心得。

學校可以規定大一須參與一定時數的校外社區服務的方案，此外，大一以上的學生，若能以有學分或無學分的各種型式，持續參與校外的服務學習方案，學校應設計一個有效的獎勵制度給予鼓勵與肯定。

我國目前也有一些學校的服務方式是採取學生本位的服務課程，如台北護理學院、輔大、中山大學、高雄師範大學、餐旅學院、文藻外語學院、靜宜大學、中原大學等，推動成效還不錯。其他學校可以從勞動教育開始，將校園清掃的比重減少，增添各種服務項目、服務方式的服務課程，讓學生可以依據個人的時間與興趣選擇喜愛的服務課程，如此一來，學生應更能肯定與體會服務的價值。學校可以設立專責單位，提供學生各種社區服務的資訊、定向輔導、學習教材、評鑑表、舉行會議進行心得分享（分系別或學院別，利用週會進行學生服務經驗的報告）等等，能使服務學習在各高等教育機構中快速發展與成長，使學生本位的服務學習成為各種服務課程的種子。

參考文獻

一、中文部分

天下雜誌（2003）。品格—新世紀的第一堂課。天下雜誌，36，1-44。

林勝義（2002）。服務學習實施程序。載於行政院青年輔導委員會（編輯），中等學校服務學習實用手冊（頁 36-339）。台北：行政院青年輔導委員會。

高熏芳、吳秀媛（2003）國小推動「服務學習」之教學設計。教育研究月刊，111，131-142。

高薰芳、李麗君（2004）。專業服務學習在師資培育職前教師實施之研究（Ⅱ）：專業服務學習對於職前教師學習成果之影響。（國科會專題報告，計畫編號：NSC-91-2413-H -032-001）



- 教育部(2008)。**教育部辦理補助優質通識教育課程計畫**。台北：教育部顧問室。
- 張民杰(2005)。師資生從事國小數學科服務學習之行動研究—課後輔導的成效與建議。**國民教育研究學報**，14，135-157。
- 馮莉雅(2003)。**國內外高等教育推動服務學習現況與趨勢之研究**。青輔會92年度委託專題研究成果報告。
- 馮莉雅(2005)。美國高等教育服務學習課模式之研究。**臺中師院學報**，19(1)，1-20。
- 馮莉雅(2006)。廚藝英語教學服務學習成效之研究。**餐旅學報**，8，197-214。
- 馮莉雅(2007)。服務學習與餐旅類科師資生教師專業素養之研究。**餐旅學報**，9，61-85。
- 馮莉雅、楊百世(2007)。**融入式服務學習課程在職前師資培育課程實施之研究(Ⅲ)—學習社群的建立與合作夥伴專業發展的提升**。(國科會專題報告，計畫編號 NSC-95-2413-H-328-001)
- 黃玉(2000)。**服務學習-公民教育的新教學法之一**。發表於國立台灣師範大學主辦「二十一世紀公民與道德教育學術研討會」論文集，371-387。
- 潘淑芬、趙曉美(2005)。臺北市立體育學院職前教師服務學習實施現況與成效分析。**北體學報**，13，216-239。

二、西文部分

- Astin, A., & Sax, L. (1998). How undergraduates are affected by service Participation. *Journal of College Student Development*, 39(3)251-263.
- Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (1996). Implementing service learning in higher education. *Journal of Higher Education*, 67(2),221-239.
- Buchanan ,A. M., Baldwin, S.C.,& Rudisill ,M. E. (2002). Service learning as

scholarship in teacher education. *Educational Researcher*, 31(8), 30-36.

Christensen, M. B.(2004). *Exploring under-graduate students' perceptions of their service learning experiences and their learning communities*. Doctor dissertation of the University of Hartford.

Cromwell, R. R. & Curran, J. M. (2002). Service learning integrated into a conceptual framework improves a teacher education program. (ERIC Document Reproduc-tion Service No. ED 464072.)

Driscoll, A., Holland, B., Gelmon, S., & Kerrigan, A. (1996). An assessment model for service-learning: Comprehensive case studies of impact on faculty, students, community and institution. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 5, 66-71.

Dewey, J. (1938). *Experience and education*. NY: MacMillian.

Dewey, J. (1964). Ethical principles underlying education. In R. Archambault (Ed), *John Dewey on education: Selected writings*. NY: Random House.

Enos, S. L. & Troppe, M, L. (1996). Service-learning in the curriculum. In B. Jacoby & Associates (Eds.), *Service-learning in higher education: Concepts and practices*. (pp.156-181). San Francisco: Jossey Bass.

Erickson , J., & Anderson , J.(1997). *Learning with the community : Concepts and models for service-learning in teacher education* . Washington,D.C. : American Association for Higher Education.

Eyler, J., & Giles, D. E. (1999). *Where's the learning in service learning?* San Francisco: Jossey-Bass.

Eyler, J., Roots, S., & Giles, D.E. (1998). Service learning and development of



expert citizens: Service learning and cognitive science. In R. Bringle and D. Duffy (Eds.).

With service in mind. Washington, D.C: American Association of Higher Education.

Feng ,Li Yia & Dai, M. K. (2007). A study of after-school tutoring service learning program and learning community for teacher education in Taiwan.*Journal of Research on Elementary Education*, 3(2), 77-86.

Furco, A.& Billig, S. H. (Eds.).(2002). *Service-learning : The essence of the pedagogy*. Greenwich, CT : Information Age Publishers. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 462631)

Geleta, N. E. & Gilliam, J. (2003). An introduction to service-learning. In Teacher Education Consortium in Service-Learning(eds.), *Learning to serve, serving to learn: A view from higher education*(pp10-13). Maryland : Salisbury University. Retrieved November 08, 2003, from <http://www.servicelearning.org/article/archive/275/>

Howard, J., Gelmon, S., & Giles, D. (2000). From yesterday to tomorrow: Strategic directions for service-learning research. *Michigan Journal of Community Service Learning, Fall*, 5-10.

Jacoby, B. (1996). *Service learning in higher education*. San Francisco: Jossey-Bass.

Joseph, E., Anderson, J. & Zlotkowski, E.(1997). *Learning with the community: concepts and models for service-learning in teacher education*. Washington, DC: American Association for Higher Education

Kaye ,C. B.(2004). *The complete guide to service learning: proven, practical ways to*

engage students in civic responsibility, academic curriculum, and social action .

Minneapolis, MN: Free Spirit Publishing Inc.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning-experience as the source of learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Markus, G., Howard, J., & King, D. (1993). Integrating community service and classroom instruction enhances learning: Research from an experiment. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 15, 410-419.

Moely, B., McFarland, M., Miron, D., Mercer, S., & Ilustre, V. (2002). Changes in college students' attitudes and intentions for civic involvement as a function of service-learning experiences. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 9(1), 18-26.

Swick, K. J., & Rowls, M.(2000). The 'voices' of preservice teachers on the meaning and value of their service-learning. *Education*, 120(3), 461-470.

Waterman, A. (Ed.) (1997). *Service Learning: Applications from the research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

