

核心能力融入服務學習之課程規劃與成效分析

何政光

仁德醫護管理專科學校通識教育中心專任講師

摘要

學生在未來職場與生活領域中可能面對種種前所未有的考驗，其所需具備的能力，絕非僅限於某個專門領域的知識和技能而已，而必須是跨領域的核心能力。有鑑於此，本文探討仁德醫專學生參與服務學習課程對其核心能力的影響，研究共發出 360 份問卷，回收 328 份，回收率為 91.1%，經統計分析結果發現，「自我學習能力」、「自我管理 ability」、「團隊合作能力」等三項核心能力的平均得分均介於「同意」及「還好」之間。研究發現反思方式為「服務週誌」的學生比沒有反思的學生、老師有對服務類型做介紹比沒有做介紹的，在整體核心能力上均有統計的顯著差異 ($p < .01$)，加強反思與服務類型介紹，勢必對學生整體核心能力有正面影響。

關鍵字：服務學習、核心能力、通識教育



壹、緒論

一、研究背景

我國由於近年大學入學比率大幅提高而失業率卻出現攀升現象，促使社會大眾高度關注高等教育培養具備學生的核心能力。行政院青年輔導委員會「2006 大專畢業生就業力調查報告」綜合受訪者的意見指出，針對高等教育如何進一步提升學生的就業能力，學校應優先改進的三大面向包括「強化系所課程與實務的連結」、「調整教學方法，如強調表達、團隊合作、解決問題」及「多提供見習實習機會」。重要的面向還包括「協助學生瞭解及規劃職涯發展方向」、及「針對就業能力開設通識教育課程」，即在通識課程中開設職場知能相關課程，重視「溝通與表達」相關技巧及「從經驗中學習」（青輔會，2006）。

服務學習（service-learning）為問題解決與行動導向，係從經驗出發，學生透過社會服務的實際體驗過程，融入課堂學習知識，建構屬於自己的知識內涵，如此知識學習不再以個人功利為考量，而是著眼在社會責任的培養，成為社會服務與社會奉獻的主體使學生能體驗並省思社會關懷的內涵與意義，藉此學習關心自己也關心別人，創造「知行合一」的典範。

目前大專院校服務學習課程中，大致可分為校訂共同課程、通識課程及專業課程。而通識教育所實施的服務學習，最主要是希望學生在專業技能培養外，能提升學生核心能力，鼓勵學生以實際行動服務社區，滿足社區的需求，也能從服務中學習成長，作為終身學習成長的動力。

「通識教育」（general education）這個詞是 20 世紀才開始流行的術語，主要是用來指涉「專業教育」（disciplinary education or specialized education）之外的修習課程。一個具備理想通識教育人格的學生，將不只擁有人文社會及自然科學的基本知識，更重要的是能夠批判思考，瞭解自我存在的意義，尊重不同生命與文明的價值，對宇宙充滿好奇，並知道如何進行探索（江宜樺，2005）。

基於此，為實踐以「核心能力」為導向的教學模式，本文探討仁德醫專學生參與服務學習對其核心能力的影響，透過統計的分析方法和結果討論，實踐「教學」與「研究」相輔相成的課程行動研究，作為有志機構或學校推動服務學習的參考。



二、研究目的

- (一) 建構以核心能力養成爲目標的服務學習課程。
- (二) 探討學生參與服務學習課程對核心能力的影響。

三、名詞解釋

- (一) 服務學習 (service-learning)：服務學習是一種教學或學習的方法，也是一種以課程爲基礎的直接或間接的社區服務，它結合了課堂教學與社區服務，還必須配合學科或課程而安排、有清楚的學習目標、長時間持續地探討社區真正的需要、定期的經驗分享及服務經驗的反思行動如：課堂討論、發表或心得寫作，藉以幫助學生的學術學習、個人成長和公民責任的養成，並能提升參與學生之職能 (林勝義，2001)。
- (二) 核心能力 (key competence)：指學生在未來職場與生活領域中皆應具備的關鍵、必要之能力，而非僅限於特定專門科系所培育的專業技術能力，或少數菁英學生才可以達成的進階能力。本研究主要探討學生「自我學習能力」、「自我管理能力」、「團隊合作能力」等三項核心能力的養成 (陳盈方，2007)。

貳、文獻探討

爲建立本研究之論述脈絡，以下則就服務學習的緣起與重要性、核心能力的內涵與具體項目，以及服務學習對學生核心能力影響的相關實證研究等三部分進行探討。

一、服務學習的緣起與重要概念

(一) 服務學習的緣起

「服務學習」(service-learning)，就是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在「服務」過程中獲得「學習」的效果。Becker (2000) 曾指出，「服務學習」此一名詞早在一九六四年由 Oak Ridge Associated Universities 所提出，當



時的美國教育家杜威（John Dewey）提倡「從做中學」（learning by doing），他由人本的理念為出發點，學生如能參與社區服務，並將服務融入學科課程，將更能有效的學習並成為更好的公民。根據劉慶仁（2000）的研究，這種嘗試將人本理念中對人的關懷納入教育體系裡，以創造更深刻之學習經驗引發更多的反省，調整傳統以來重專業而輕人本的現象，正是服務學習概念的興起緣由。

一九八〇年代末期，在許多深信服務學習具有極大教育潛力的有識之士努力下，美國教育委員會結合了校園盟約（campus compact）的力量，結合一千所大學及學院，正式奠定服務學習的理念與做法。一九九三年美國聯邦政府通過服務行動法（Service Action），更奠定了服務學習可以永續發展的正當性。在一九九四年柯林頓總統史無前例地親自致函全美各大專院校校長，請託他們鼓舞學生，建立為國家社會提供服務的精神。至此，服務學習的波濤，洶湧地推廣到全球有心學習的國家與地區（教育部，2008）。

台灣雖極早就已有勞作教育或類似服務教育之做法，但運用服務學習之概念推動教育並進而成為一種新的教學法，其歷史尚屬年輕（教育部，2007）。隨著美國服務學習精神與教材教法在八十年代的傳入，我國各大專院校陸續積極展開辦理服務學習課程，期待能以學生透過服務過程提升學習能力並充實自我學習職能，使其能順利具有進入職場所需能力以發揮所長，進而為職場所器重。

（二）服務學習的重要性

1. 落實志願服務（volunteer services）的理念

服務學習源自於志願服務的概念（羅月鳳，2007）。志願服務在國外先進國家，例如英、美，早已行之有年。為落實志願服務的理念，美國在一九六九年正式發展服務學習，由於照顧弱勢族群、重視服務他人的傳統精神隨著理想主義盛行的影響，促使服務學習成為國家重要的青年政策，之後在教育改革風潮的帶動下，直到二十世紀八十年代中期才逐步推展成為全國性的教育運動，進入二十世紀九十年代後聯邦政府、社會組織與許多教育團體、機構紛紛採取行動，從立法、資金和培訓等多方面支持服務學習的發展（王維臣，2005）。

2. 強調服務與學習結合（service and learning combine）

服務學習和傳統志願服務最大的不同，在於其強調服務與學習的結合，設定具體的學習目標，透過服務的具體經驗，來達到學習的目標（黃玉，2001）。服務必須以學習為基礎，將服務與課程結合，應用所學知識參加服務，從服務



中驗證所學（林義勝，2003）。因此，服務學習與課程實習、志願服務、社區服務、勞動服務等相關名詞，並不完全相同。美國學者西格蒙（Sigmon）曾分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四種類型態（黃玉，2009）：

- （1）課程實習{service-LEARNING}：以學習目標為主，服務較不重要。
- （2）志願服務{SERVICE-learning}：以服務成果為主，學習較不重要。
- （3）勞動服務{service,learning}：服務與學習的目標，沒有關聯。
- （4）服務學習{SERVICE LEARNING}：服務與學習的目標，同等重要。

真正的服務學習應是第四種，服務與學習目標同等重要，且對服務者與被服務者雙方目標完成互有加強效果。正規課程安排的「實習」類似第一種「service- LEARNING」，重視學習技能的運用與學習目標的達成，服務對象的需求與感受較不是重點；傳統「社區服務」類似第二種「SERVICE- learning」，著重做好服務，但未真正深入反思服務帶來的學習意義；「勞作教育」類似第三種「service learning」，服務與學習皆不是重點且缺少連結。

3.強調反思（reflection）與互惠（reciprocal）

反思與互惠是服務學習的兩個中心要素。反思，顧名思義就是反省和思考，亦即回顧自己所做事物的經歷過程，並加以深思、熟慮、計畫、想像以判斷事物進行聯結的關係。服務學習是一種經驗教育的模式，除了透過有計畫安排的社區服務活動（community service）與結構化設計的反思過程（reflection），以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展（黃玉，2009）。

就學生而言，服務學習可促進人際關係的成長，並運用所學與解決問題的能力；對老師而言，服務學習則是一種行動反思的經驗教學，帶來師生關係的改變；對社區或服務機構而言，是一種互惠的問題解決與成長。

二、核心能力的內涵與具體項目

核心能力（key competence）就是指學生在未來職場與生活領域中皆應具備的關鍵、必要之能力。學生就業可能面對種種前所未有的考驗，其所需具備的能力，絕非僅限於某個專門領域的知識和技能而已，而必須是跨領域的核心能力。Harvey 等人（2002）指出，核心能力應包括：有利於就業的態度與個



人特質；自我行銷與職涯管理能力；具有學習的積極意願，並能反思所學。

加拿大政府於一九九二年出版的「就業力素描：加拿大就業人口的必備能力」報告中，則將核心能力分為「學術能力」、「自我管理能力」、「團隊合作能力」等三大領域（McLaughlin,1995）並將每一領域具體細分為許多項目。

Brennan et al., (2001) 曾針對英國以及一些歐洲國家和日本的大學畢業生進行調查，這些受調查國家的大學畢業生，被要求針對三十六項能力（competencies）評定他們畢業時具備的程度。這三十六項能力涵蓋與特定技能和知識有關的能力（例如，特定領域的理論性知識、特定領域的經驗／實務方法知識、了解複雜社會、組織和技術體系），更為廣博的能力（general competencies）（例如，問題解決能力、分析能力、口頭表達技能）及行為／態度上的特質（例如：主動性、適應性、批判思考、領導）。

此項調查結果發現，被英國、歐洲其他國家及日本大學畢業生列為畢業時所擁有的前十項能力如表一所示：

表一 大學畢業生自己評定在畢業時具備之前十項能力

英國	其他歐洲國家	日本
1. 學習能力	1. 學習能力	1. 忠誠與整合
2. 工作獨立性	2. 集中力	2. 集中力
3. 書寫溝通技能	3. 工作獨立性	3. 適應性
4. 團隊工作能力	4. 書寫溝通技能	4. 個人全心投入
5. 壓力下工作	5. 忠誠與整合	5. 學習能力
6. 正確性、專注細節	6. 特定領域的理論性知識	6. 特定領域的理論性知識
7. 集中力	7. 個人全心投入	7. 工作適應力
8. 口語溝通能力	8. 批判性思考	8. 原創性
9. 問題解決能力	9. 適應性	9. 容忍性
10. 原創性	10. 容忍性	10. 團隊工作能力

資料來源：Brennan et al., (2001)

我國林振雄（2001）綜合了國內外文獻及專家學者的看法後，認為「核心能力」為有效參與工作或生活的能力，它必須整合知識、技能與態度三方面的特質，幫助個人獨以繼續學習、工作或因應日常生活所需。以下將「核心能力」的各種類別整理為「知識」、「技能」、「態度」三方面。



表二 核心能力分類表

知識	技能	態度	
運用數理邏輯	獨立工作	個人身心特質	人際社交能力
語文表達	運用科技	適應變遷	團隊合作
文化學習	解決問題	情緒管理	溝通協調
獲取並應用資訊	創造與批判思考	責任感	尊重互信
了解、認識多元文化	作決定	主動學習	參與公共事務
		生涯規劃	
		挫折忍受	

資料來源：林振雄，2001

我國學者盧錫瑩（2004）綜合文獻後統整出職場所需的工作基本能力，但此能力並不表示其層級。研究中指出業界需要的能力：有 1.積極進取的敬業精神；2.職業道德及團隊合作學習能力；3.可塑性高；4.創意動力策劃能力；5.解決問題的能力；6.獨立思考的能力；7.發掘及使用資訊能力；8.英文能力；9.溝通協調能力；10 人際關係能力等十項。

青輔會（2006）在大專畢業生就業力調查報告中，列出八項最重要的核心能力，其中前五項分別為：良好工作態度、穩定度與抗壓性、表達與溝通能力、專業知識與技術、學習意願與可塑性，而第六至八項為：團隊合作能力、基礎電腦應用技能、發掘及解決問題能力。

因此，各國依國情、時空、對象的不同，所應該擁有的一般能力也有不同，綜合上述各種對於核心能力的相關文獻後，本文參考陳盈方（2007）之研究，將「核心能力」依據 McLaughlin（1995）所分類的項目來加以區分，並將學術能力修改為服務學習中較可能影響的自我學習能力，據此，本研究建構的服務學習課程，即綜合歸納為「自我學習能力」、「自我管理能力」、「團隊合作能力」等三項核心能力。其中自我學習能力包括「問題解決能力」、「表達能力」及「知識運用能力」；自我管理能力包括「溝通及行為管理能力」、「生涯管理能力」及「時間管理能力」；團隊合作能力包括「包容協調能力」、及「領導能力」。

三、服務學習對學生核心能力影響之研究

服務學習能否有效積極的協助學生達成提升職場競爭力，為當前高等教育



所必須深刻注意和認證肯定的主要指標。本文列舉服務學習有效提升學生核心能力的相關實證研究：

(一) 自我學習能力

根據王新閔(2008)的研究,學生參與海外教育志工服務學習,研究發現教育志工參與海外教育志工服務學習除了促進專業能力發展外,更能關懷公共事務與社會福利,對於個人成長、增進生涯探索與選擇等能力都有助益。

鄭怡婷(2007)探討專業課程結合服務學習,研究發現與服務學習的學生能有效的提升學生的課程滿意度與技能。

Shelley(2000)研究發現,擁有高品質服務學習學校的學生,在他們的學習顯示出語言藝術和閱讀方面的考試成果上展現了適當的強烈正面性。

(二) 自我管理能力

根據李燕美(2004)的研究,經由服務學習經驗後學生更能培養積極工作態度,清楚自己的能力與限制、增進自我反省及應變能力,同時較自信有達成目標的能力,變得更負責及主動。

根據邱美華(2003)的研究,參與服務學習後的學生對未來生涯規劃的抱持正向價值,並肯定多方面接觸、多方開課以累積經驗。

Shelley(2000)探討學生參與服務學習後,他們提升了平均積分和語言與數理方面的考試成績,而且他們也比較不容易被學校退學。小學和中學的有參加服務學習的學生們提升了他們解決問題的技巧,並且增加了他們對於學科方面的興趣。

(三) 團隊合作能力

葉祥洵(2006)針對學生於每次服務學習反思後,加以分析後發現:學生們的表達與溝通能力增加、敢與陌生人做接觸及談話、會作自我的檢討並增進責任感、增加對自身的瞭解及自信。

根據林思伶(2004)的研究,「因服務經驗而更能與同學合作共事」、「因服務經驗自己處理人際關係的能力更好」的選項中,皆有超過半數的學生表示同意,因此台北市的學生在服務學習經驗中有關人際領域能力的改變較多。



Vogelgesang 和 Astin (2000) 比較服務學習與社區服務對大學生的成效研究中，以 22,236 位學生為樣本進行調查，其中 29.9% 在大學期間參與課程結合的服務學習 46.5% 參與社區服務，23.6% 沒有參與任何服務；研究發現在領導與人際方面，參與服務學習者比參與社區服務者在領導能力的增加，以及活動領導投入程度上達到顯著效果。

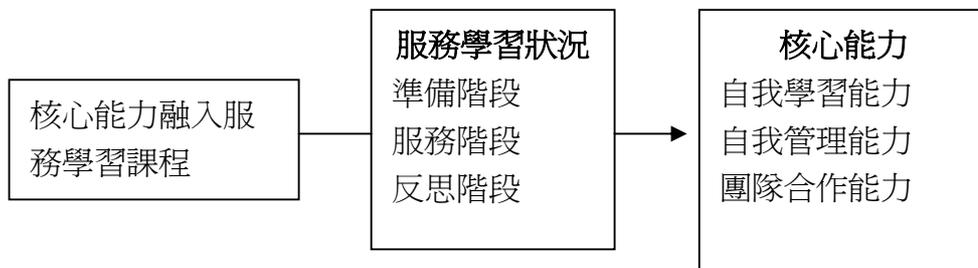
根據蘇雅君 (2003) 的研究，服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果後，成員表示增進許多自身之學習，如童軍技能、溝通協調、自信等，並增加對他人的包容，學會感恩。

參、研究方法

一、研究設計

(一) 研究架構

配合本研究之目的，本文依相關文獻建構以核心能力養成為目標的服務學習課程，再以問卷調查仁德醫專參與本案服務學習之在學學生，探討學生參與服務學習課程對核心能力的影響。本研究之架構圖以圖示如下：



圖一 研究架構圖

(二) 問卷編製

與本研究有關服務學習問卷中，包括陳盈方 (2007) 「靜宜大學生參與服務學習對於職能影響之研究」、陳靜怡 (2005) 「大學生人格類型、服務學習課程參與效能及生涯自我效能之相關研究－以靜宜大學為例」、歐鎮寬 (2003) 「台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究」、葉燈超 (2003) 「我國科技大學學生一般能力內涵之研究」等碩士論文中的調查問卷。其中陳盈方 (2007) 之服務學習調查問卷，較符合本研究的研究



方向與目的，據此參考其問卷內容並加以修改為一份專科生參與服務學習的評量問卷，內容包括參與服務學習後是否有助學生自我學習能力（22題）、自我管理 ability（21題）、團隊合作能力（21題）？最後詢問學生參與服務學習參與狀況（8題）。各題皆採用 Likert 五分量表方式，「非常不同意」得分為 1 分，「不同意」得分為 2 分，「還好」得分為 3 分，「同意」得分為 4 分，「非常同意」得分為 5 分。分析比較學生參與服務學習後，其核心能力的得分結果，以了解學生參與服務學習的感受。

（三）研究對象

此問卷研究對象針對仁德醫專五專二年級護理科學生進行普查。問卷發放時間為九十八年三月，共發出 360 份問卷，回收 328 份，回收率為 91.1%。

（四）實施程序

問卷的發放是在九十七學年度下學期第五週發放，並請受測者填問卷，研究者利用班會時間施測並回收，並進行問卷整理。

（五）資料處理

問卷回收後，將每份問卷的問題項目編號，編號時同時篩選問卷有無漏頁填寫、有無漏題填寫之問卷，再將有效資料登錄並以 SPSS for Windows 12.0 套裝軟體進行資料分析。

二、研究工具

（一）服務學習狀況

1. 在準備階段：

- （1）服務前，學校老師有否開「服務行前說明會」的選項包含：有、否及其他。
- （2）服務前，學校老師有否做服務類型的介紹（含服務對象、方式等）的選項包含：有、否及其他。



2.在服務階段：

- (1) 服務學習的機構名稱是，由學生自行填寫參與服務學習的機構名稱。
- (2) 服務學習的性質選項包括：直接性服務（有接觸到服務對象，如課輔、陪老人）、間接性服務（沒接觸到服務對象，如行政文書）。
- (3) 服務學習類型的選項包括：課業輔導、關懷弱勢、活動帶領、環境整理、文書行政、社區服務、衛生保健、交通安全、圖書管理、社會福利等十類。
- (4) 每次參與服務平均時間的選項包括：約一小時、約二小時、約三小時、約四小時、四小時以上。

3.在反思階段：

- (1) 服務學習影響最大的反思方式，選項包含：服務週誌、課堂討論、書籍研讀、電影觀賞及皆無。
- (2) 每次參與服務後，是否參與課堂討論的選項包含：有、否及其他。

(二) 服務學習之核心能力量表

內容包括自我學習能力、自我管理能力和團隊合作能力，陳盈方（2007）問卷中有關「自我學習能力分量表」的建構效度 KMO 值為 .94，量表信度方面，「問題解決能力」、「表達能力」及「知識運用能力」等三個因素群 Cronbach's α 值分為 .83、.86、.88。「自我管理能力分量表」的建構效度 KMO 值為 .94，量表信度方面，「溝通及行為管理能力」、「生涯管理能力」及「時間管理能力」等三個因素群 Cronbach's α 值分為 .81、.85、.89。「團隊合作能力分量表」的建構效度 KMO 值為 .96，量表信度方面，「包容協調能力」、及「領導能力」等二個因素群 Cronbach's α 值分為 .95、.96。

本研究修改為適合專科生參與服務學習的評量問卷，初稿設計後，延請三位學界與產界之專家進行問卷之內容修訂，對研究工具進行內容效度檢定並提供修正意見。使用 CVI 的計分方式，使題目內容效度得分 0.94 以上定稿。預測階段 (Pilot Study) 是於九十七年度第二學期以隨機抽取 50 位學生進行預試，以檢視問卷之內在一致性，Cronbach's α 值為 0.896。



三、核心能力融入服務學習之課程設計

(一) 教學目標

本案之教學目標為經由服務學習，培養學生自我學習能力、自我管理能力及團隊合作能力等三項核心能力，其相關內容包括：

1. 自我學習能力：

能夠藉由與他人溝通過程，形成自我思考模式，並能持續從生活中學習各種知識、技能的能力。期望培養學生「問題解決能力」、「表達能力」及「知識運用能力」。其具體項目如下：

- (1) 理解和掌握知識的能力。
- (2) 熟練使用機關媒介的能力。
- (3) 應用所學知識、技能的能力。
- (4) 獨立思考與創造批判能力。
- (5) 發現問題和解決問題的能力。
- (6) 挫折忍受能力。

2. 自我管理能力：

個人能在工作時展現出正向的態度、行為、責任及適應性。期望培養學生「溝通及行為管理能力」、「生涯管理能力」及「時間管理能力」。其具體項目如下：

- (1) 個人心態管理。
- (2) 個人時間管理。
- (3) 個人目標管理。



(4) 個人行為管理。

3.團隊合作能力：

能與他人共同工作來獲取最佳結果的能力。期望培養學生「包容協調能力」、及「領導能力」。其具體項目如下：

- (1) 與他人共同合作達成組織目標。
- (2) 與團體成員共同計畫及做決定，並支持團體決策。
- (3) 重視團體成員的想法和意見。
- (4) 「互相遷就」(give & take) 以獲致團體的成果。
- (5) 尋找一種恰當的團隊合作的方法。
- (6) 恰當地領導，以較高的成就激發團體。

(二) 課程設計規劃與課程實施

1.準備階段 (preparation)：

- (1) 時間：四小時。
- (2) 內容：主要為服務前說明服務學習的緣起與發展、基本理念以及反思與互惠的性質，介紹核心能力的基本概念，並於服務前，介紹服務機構的性質與類型 (含服務對象及方式等)。

2.服務階段 (service)：

- (1) 團體社區服務四小時：
 - A.醫療關懷組：原則上每星期固定時間至社區醫療機構服務，由指定單位安排服務內容，如：病例整理、病房看理、急診室幫忙、慶生會等，並依據當時需要而有不同安排。
 - B.生態維護組：由社區志工帶領，規劃社區自行車道；製作自行車道標誌；



對沿線之人文資源與自然生態進行調查、統整與導覽；協助環境之維護。

C.社區健康服務小組：於社區設立健康服務站，由授課老師帶隊，幫社區居民進行健康服務（詢問健康情況、病史、量脈搏、血壓及用藥宣導等）。

D.獨居老人關懷小組：各組由社區志工帶領分別至獨居老人家中進行服務，服務內容為致送愛心餐盒、量血壓與詢問健康情況、居家環境打掃。

(2) 服務學習研習活動二小時：透過研習活動讓學生更深入服務學習的真正意涵，並清楚規劃自己人服務學習的機構與時段安排。

(3) 個人服務學習時段規劃為八小時：服務學習的類型（參見表三）包含醫療單位、公益或社福機關團體。

表三 學生參與服務學習的類型

服務範圍	服務學習之項目或內容
課業輔導	輔導較低年級學生的課業。
關懷弱勢	獨居老人關懷。
活動帶領	結合社團活動並從事服務學習之相關活動。
環境整理	協助環保宣導、協助資源回收、清除廢棄物等。
文書行政	藝文展演繪製海報、協助文物調查、諮詢服務、編刊物等。
社區服務	打掃社區環境、淨灘、掃街服務等。
衛生保健	協助防疫宣導、協助反毒活動等。
交通安全	協助交通安全宣導、協助老人及身心障礙者上下車等。
圖書管理	協助圖書館圖書歸架、協助借還書作業。
社會福利	整理發票、送食物給低受入戶、殘友康輔等。

資料來源：作者自繪。

3.反思階段（reflection）：

本案參考服務學習的理論，有計畫地將課堂討論、書籍研讀、電影觀賞、服務週誌等反思活動穿插於課程整體過程中。



(1) 服務活動前的反思：

藉由「課堂討論」帶領學生反思，先與學生說明此次服務學習的授課目的，並介紹提供服務學習機會的機構概況，再講解活動設計的概念相關注意事項，並指引學生配合整體課程與機構資源和需求，適當參與此次服務學習活動。

(2) 服務活動中的反思：

於執行過程中藉由「書籍研讀」、「電影觀賞」引導學生進入活動情境，包括並與社區或服務機構即時互動。

(3) 服務活動後的反思：

以「服務週誌」形式，讓學生針對服務過程中所見、所學進行自我檢視。

肆、研究結果與討論

一、學生參與服務學習課程對核心能力的影響

(一) 三項核心能力的平均得分

由表四得知，在列舉的三項核心能力中，每項的平均得分均介於「同意」及「還好」之間。其中團隊合作能力得分最高為3.57分（SD=0.71），自我管理得分次之為3.54分（SD=0.68），最低為自我學習能力得分為3.49分（SD=0.65）。

表四 核心能力之次數分配表（N=328）

核心能力	平均數M	標準差 SD	變異數	排序
自我學習能力	3.49	.65	.42	3
自我管理 ability	3.54	.68	.46	2
團隊合作能力	3.57	.71	.50	1

(二) 服務機構的性質（直接服務或間接服務）對仁德醫專學生，在整體核心能力上無統計的顯著差異。



根據統計資料發現(參見表五),參與不同性質服務機構的仁德醫專學生,在整體核心能力上無顯著差異存在(F 值=0.620, $p>.05$)。說明仁德醫專學生參與不同服務性質之服務對於他們核心能力的轉變是沒有影響的。

表五 服務機構的性質對各項核心能力之變異數分析表(N=328)

核心能力	F值	p 值
自我學習能力	0.686	.408
自我管理能力	0.573	.449
團隊合作能力	0.015	.902
核心能力整體層面	0.246	.620

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。

(三) 服務機構的類型對仁德醫專學生,在整體核心能力上無統計的顯著差異。

根據統計資料發現(參見表六),參與不同類型服務機構的仁德醫專學生,在整體核心能力上無顯著差異存在(F 值=1.210, $p>.05$)。說明仁德醫專學生在服務學習中的服務機構類型對於他們核心能力的轉變是沒有影響的。

表六 服務機構的類型對各項核心能力之變異數分析表(N=328)

核心能力	F值	p 值
自我學習能力	1.510	.143
自我管理能力	1.197	.296
團隊合作能力	0.826	.593
核心能力整體層面	1.210	.288

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。

(四) 服務學習時間對仁德醫專學生,在整體核心能力上並無統計的顯著差異。

根據統計資料發現(參見表七),服務時間不同的仁德醫專學生,在整體核心能力上無顯著差異存在(F 值=1.317, $p>.05$)。說明仁德醫專學生參與服務學習的時間對於他們核心能力的轉變是沒有影響的。



表七 服務學習時間對各項核心能力之變異數分析表 (N=328)

核心能力	F值	p 值
自我學習能力	1.254	.288
自我管理能力	1.347	.252
團隊合作能力	2.361	.053
核心能力整體層面	1.317	.263

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ 。

(五)不同的反思方式對仁德醫專學生，在整體核心能力上有統計的顯著差異。

服務學習在反思階段時，仁德醫專學生認為影響他們最大的反思方式是服務週誌的有 122 人，占 37.2%；是課堂討論的有 102 人，占 31%；是書籍研讀的有 23 人，占 7%；是電影觀賞的有 55 人，占 16.8%，覺得沒有任何反思方式會影響他們的有 26 人，占 7.9%；由此可知，影響仁德醫專學生最多的反思方式第一名為服務週誌，第二名為課堂討論，第三則為電影觀賞。

根據統計資料發現（參見表八），仁德醫專學生參與服務學習後，反思方式對於整體核心能力上有顯著的差異性存在（F 值=4.26， $p < .01$ ）。在三種核心能力中，反思方式對自我學習能力（F 值=4.25， $p < .01$ ）、自我管理能力（F 值=2.98， $p < .05$ ）均有顯著的差異性存在。再進一步使用 Scheffe 法來進行事後考驗，在自我學習能力及自我管理能力中，反思方式為服務週誌的學生都比沒有反思的學生來得好。依據此研究結果推論，仁德醫專學生在服務學習後的反思會對其核心能力產生影響，特別是對於自我學習能力、自我管理能力所形成的差異性最大，而反思方式則是服務週誌所形成的影響差異最大。

表八 反思方式對各項核心能力之變異數分析表 (N=328)

核心能力	F值	p 值	事後考驗
自我學習能力	4.25	.002**	R1>R5
自我管理能力	2.98	.019*	R1>R5
團隊合作能力	2.26	.063	無顯著差異
核心能力整體層面	4.26	.002**	R1>R5

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ 。R1：服務週誌，R2：課堂討論，R3：書籍研讀 R4：電影觀賞，R5：皆無



(六) 課堂討論的有無對靜宜大學生，在整體核心能力上無統計的顯著差異。

根據統計資料發現(參見表九)，仁德醫專學生參與服務學習後，課堂討論對整體核心能力無顯著差異存在(F 值=1.294, $p>.05$)。說明仁德醫專學生在服務學習後，有參與課堂討論學生對於他們核心能力的轉變是沒有影響的。

表九 課堂討論對各項核心能力之變異數分析表(N=328)

核心能力	F值	p 值
自我學習能力	0.742	.527
自我管理能力	0.878	.453
團隊合作能力	1.826	.142
核心能力整體層面	1.294	.276

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。

(七) 舉辦機構行前說明會對於仁德醫專學生在整體核心能力有部份的差異性存在。

在準備階段時的服務學習內容認知，在服務前，學校老師開「服務行前說明會」的比例：有召開的有 240 人，占 73.1%；沒有召開的有 77 人，占 23.5%。

根據統計資料發現(參見表十)，舉辦機構行前說明會對於仁德醫專學生在整體核心能力上雖有統計的顯著差異(F 值=3.08, $p<.05$)。但進一步使用 Scheffe 法來進行事後考驗，並無顯著差異。整體而言，服務學習前舉辦說明會，會對整體核心能力產生部分影響，雖然影響的程度並未非常顯著，但仍有其重要性存在。

表十 舉辦機構行前說明會對各項核心能力之變異數分析表(N=328)

核心能力	F值	p 值	事後考驗
自我學習能力	1.84	.160	無顯著差異
自我管理能力	2.14	.119	無顯著差異
團隊合作能力	2.98	.052	無顯著差異
核心能力整體層面	3.08	.047*	無顯著差異

註：* $p<.05$ 。



(八) 服務類型介紹對於仁德醫專學生在整體核心能力上有統計的顯著差異。

在服務前，學校老師做服務類型介紹的比例：有介紹的有 279 人，占 85%；沒有介紹的有 46 人，占 14%。根據統計資料發現（參見表十一），學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的，在整體核心能力上有統計的顯著差異（F 值=5.39， $p<.01$ ）。在四種核心能力中，服務類型介紹對自我學習能力（F 值=3.24， $p<.05$ ）、自我管理能力的（F 值=4.45， $p<.05$ ）、團隊合作能力（F 值=4.21， $p<.05$ ）等三項均有顯著的差異性。再進一步使用 Scheffe 法來進行事後考驗，學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的，在各項核心能力上均有明顯的差異。

表十一 服務類型介紹對各項核心能力之變異數分析表（N=328）

核心能力	F值	p 值	事後考驗
自我學習能力	3.24	.041*	R1>R2
自我管理能力的	4.45	.012*	R1>R2
團隊合作能力	4.21	.016*	R1>R2
核心能力整體層面	5.39	.005**	R1>R2

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。R1：服務週誌，R2：課堂討論，R3：其他

(九) 服務學習狀況對於自我學習能力，有預測力。

以仁德醫專學生的服務學習狀況對其自我學習能力來進行迴歸分析，其研究結果發現（參見表十二），「反思方式」中的「服務週誌-皆無」（F 值=5.35， $p<.05$ ）及「服務類型介紹-無」（F 值=274.16， $p<.01$ ）對其自我學習能力均達顯著水準。其預測解釋量又以「服務類型介紹-無」最高，達 30.4%，顯示服務學習後反思方式及服務類型介紹對自我學習能力有預測力。亦即在自我學習能力上，反思方式為服務週誌的學生比沒有反思的學生來得好；學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的表現較佳。

表十二 服務學習狀況預測自我學習能力之多元迴歸分析表（N=328）

進入變項順序	相關係數 R	決定係數 R 平方	迴歸係數 (B)	F 值	p 值
服務週誌-皆無	.457	.209	1.150	5.35	.035 *
服務類型介紹-無	.551	.304	1.678	274.16	.000 **

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。



(十) 仁德醫專學生之服務學習狀況對於自我管理能力的預測力。

以仁德醫專學生的服務學習狀況對其自我管理能力的預測力來進行迴歸分析，其研究結果發現（參見表十三），「反思方式」中的「服務週誌-皆無」（F 值=14.01， $p<.01$ ）、及「服務類型介紹-無」（F 值=222.41， $p<.01$ ）對其自我管理能力的預測力均達顯著水準。其預測解釋量又以「服務類型介紹-無」最高，達 56.6%，顯示服務學習後反思方式及服務類型介紹對其學習能力有預測力。亦即在自我管理能力的預測力上，反思方式為服務週誌的學生比沒有反思的學生來得好；學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的表現較佳。

表十三 服務學習狀況預測自我管理能力的多元迴歸分析表（N=328）

進入變項順序	相關係數 R	決定係數 R 平方	迴歸係數 (B)	F 值	p 值
服務週誌-皆無	.334	.112	1.131	14.01	.008 **
服務類型介紹-無	.752	.566	1.715	222.41	.000 **

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。

(十一) 仁德醫專學生之服務學習狀況對於團隊合作能力的預測力。

以仁德醫專學生的服務學習狀況對其團隊合作能力的預測力來進行迴歸分析，其研究結果發現（參見表十四），「服務類型介紹-無」（F 值=187.41， $p<.01$ ）對其團隊合作能力的預測力達顯著水準，其預測解釋量達 25%，顯示服務學習後服務類型介紹對其學習能力有預測力。亦即在團隊合作能力的預測力上，；學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的表現較佳。

表十四 服務學習狀況預測團隊合作能力的多元迴歸分析表（N=328）

進入變項順序	相關係數 R	決定係數 R 平方	迴歸係數 (B)	F 值	p 值
服務類型介紹-無	.500	.250	1.820	187.41	.000 **

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ 。

總括而言，「服務週誌-皆無」、「服務類型介紹-無」對於學生整體的核心能力表現有預測力（參見表十五），「服務週誌-皆無」（F 值=5.10， $p<.05$ ）、「服務類型介紹-無」（F 值=230.14， $p<.01$ ）均達顯著水準。其預測解釋量又以「服務



類型介紹-無」最高，達 80.4%。由此推論服務學習狀況對於提升學生的核心能力有很大的影響，研究發現反思方式為服務週誌的學生都比沒有反思的學生、學校老師有對服務類型做介紹的比沒有做介紹的，在整體核心能力上均有明顯的差異。未來服務學習必須加強反思與服務類型介紹，勢必有助學生在未來的生活中、職場中核心能力的培養。

表十五 服務學習狀況預測整體核心能力之多元迴歸分析表 (N=328)

進入變項順序	相關係數 R	決定係數 R 平方	迴歸係數 (B)	F 值	p 值
服務週誌-皆無	.259	.067	1.097	5.10	.021 *
服務類型介紹-無	.804	.646	1.633	230.14	.000 **

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ 。

二、研究限制

本研究樣本僅就以仁德醫專護理科二年級學生為研究對象，使研究結果推論受到限制，由於時間的因素也無法運用到前後測比較，未來若能以專五即將進入職場的學生來作為研究對象，並採隨機抽樣，其準確性應更高。

伍、結論與建議

本研究嘗試將核心能力融入服務學習的課程規劃中，提供一門通識課程的行動研究經驗，一方面讓學生培養「自我學習能力」、「自我管理 ability」、「團隊合作能力」等三項核心能力，一方面讓教師省思課程對學生學習的意義，在行動中獲得教學知識與經驗，實踐一項教學與研究相輔相成的課程行動研究。

學生藉由計畫性的服務活動與結構化的反思過程，將學習範圍擴展至社區或服務機構，不僅融入並促進學生的學業，且有助於發展對他人關心的情感，使其有機會在周遭真實的生活情境中，運用所學知識及技能，獲得滿足被服務者及增進自我成長之雙贏成果。

基於此本文有以下建議：

一、落實服務類型介紹



研究結果顯示學校老師有對服務類型做介紹的比沒有對服務類型做介紹的，在各項核心能力上均有明顯的差異。由此可知，未來在學生前往服務機構服務前，學校老師務必要對先介紹服務機構，以便讓學生清楚的知道前往服務的對象及內容，提升學生服務學習的成效。

二、加強反思回饋分享：

研究結果顯示服務學習應加強反思回饋分享，學生應將課程知識運用於服務與未來生活及職場中，並藉由反思活動提高對服務學習的認定，以達成自我學習與成長。因此學生可以借助經驗對自身進行直覺的反思，對探究的結果作出判斷、在參與行動計劃的實施時，能將實踐的目的和良好的結果統整起來，並進行反思性分析、之後再與同學或老師們討論自己反思所得的觀念，以加深對知識的理解。若能將此過程充分運用於服務學習的反思中，

活動方式可採團體方式進行，亦可採小組討論、研究報告、研讀與服務對象相關之書籍等方式，並定期回到教室中反思，或於機構中與被服務對象共同進行反思活動，多元化的反思，對於學生們無論在學校、生活中或職場上都能獲得更佳的成效。

三、強化服務週誌的書寫：

本研究發現有書寫服務週誌的學生都比沒有反思的學生，在核心能力的表現上明顯來得好。為此，建議教師務必要求學生完成服務週誌的書寫，讓學生慢慢訓練寫作能力，以便能提升學生們的職場競爭力。服務週誌的內容大致可包括：對服務對象態度的感受？對於人事物的看法有了什麼樣的改變？獲得哪些最大快樂與挫折？在本課程，我們體悟到了什麼？我們的服務帶給對方多大的效益？藉由服務週誌的書寫引導學生分享經驗，提升反思能力。

總之，服務學習若真能為適應社會之所需；必定要有較完善之規劃準備、服務實施和反思慶祝，讓學生透過服務學習增進傳統課程的學習、落實「從做中學」(Learning by doing) 的理念，以達成自我學習與成長，深刻體認服務學習所培養能力能運用於解決生活、社區、學校、社會等各層面問題，並有效提升各種核心能力。



參考文獻

- 王新閔(2008)。大學生海外教育志工服務學習之研究-以慈濟大學 2006 年海外志工服務為例。慈濟大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 王維臣(2005)。美國服務學習：多目標的學習活動。計算機教與學，11，57-59。
- 江宜樺(2005)。從博雅到通識：大學教育理念的發展與現況。政治與社會哲學評論，14，59。
- 李燕美(2004)。服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北。
- 邱美華(2003)。大專生參與服務學習與生涯抉擇關係初探。僑光學報，21，105-120。
- 青輔會(2006)。在正式教育中提升就業力「大專畢業生就業力調查」摘要報告。台北：行政院青年輔導委員會。
- 林勝義(2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會，39。
- 林勝義(2003)。中等學校服務學習實用手冊。台北：行政院青年輔導委員會，12-21。
- 林振雄(2001)。高職電機科學生基本能力之分析研究，國立台北科技大學技術及教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林思伶(2004)。學生參與「服務-學習」之態度與認知調查研究。輔仁學誌：人文藝術之部，31，251-282。
- 葉祥洵(2006)。服務學習融入大學勞作教育課程及其實施成效之研究-以明新科技大學為例。台灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北。
- 葉登超(2003)。我國科技大學學生一般能力內涵之研究。台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 教育部(2008)。大專校院服務學習課程與活動參考手冊。台北：教育部。
- 陳盈方(2007)。靜宜大學生參與服務學習對於職能影響之研究。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文，未出版，台中。
- 陳靜怡(2005)。大學生人格類型、服務學習課程參與效能及生涯自我效能之



- 相關研究--以靜宜大學為例。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修班碩士論文，未出版，台北。
- 黃玉（2001）。服務學習—公民教育的具體實踐。人文及社會學科教學通訊，12（3），20-42。
- 黃玉（2009）。服務學習融入大專校院課程的意義與目的。高教論壇，26。
- 劉杏元等（2008）。服務學習類型、推動策略與發展。2008 大專校院服務學習推動策略暨師資培訓研討會，臺北。
- 劉慶仁（2000）。服務學習與教育改革。教師天地，104，16-21。
- 歐鎮寬（2003）。台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究。台灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 鄭怡婷（2007）。專業課程結合服務學習對課程滿意度、公民態度與技能影響之研究-以中原大學資訊管理學系為例。中原大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 盧錫瑩（2004）。高職教師對職校課程綱要一般能力認同度之研究。國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 羅月鳳（2007）。「學生—教師—家長」模式（Student—Teacher—Parent；STP Model）在我國中等學校學生參與服務學習之研究。檢自：<http://service-learning.nyc.gov.tw/source/?idnum=1011&chkey=396348214>
- 蘇雅君（2003）。服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之研究。國立台北師範大學公民教育與活動領導學系在職進修班碩士論文，未出版，台北。
- Becker, N. J.（2000）. Service learning in the curriculum : Preparing LIS students for the next millennium. Journal of education for library and information science, 44（4）, 285-293.
- Billig, Shelley H.,（2000）. Research on K-12 School-Based Service-Learning. Phi Delta Kappan. 81（9）.
- Brennan, J., Johnston, B., Little, B., Shah, T., & Woodley, A.（2001）. The employment of UK graduates: Comparisons with Europe and Japan. Bristol: Higher Education Funding Council for England.
- Cranmer, S.（2006）. Enhancing graduate employability: best intentions and mixed



outcomes, *Studies in Higher Education*, 31 (2), 169-184.

Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing Employability, Recognising Diversity*. London: Universities UK.

McLaughlin, M. (1995). *Employability skills profile : What are employers looking for* ERIC Digest (selected) (073) . (ERIC Reproduction Service No.ED399484.)

Vogelgesang, L. J. & Astin, A. W. (2000) . *Comparing the effects of community service and service-learning*. *Michigan Journal of Community Service Learning*. 7,25-34.



The Curriculum Planning and Effectiveness Analysis of the Key Competencies into the Service-Learning Course

Cheng-Kuang, Ho

Instructor, General Education Center, Jen-Teh Junior College of Medicine, Nursing
and Management

Abstract

Students in the future workplace and areas of life may face an unprecedented challenges, which required the ability not to be limited to a specialized field of knowledge and skills only, but to be interdisciplinary key competencies. In view of this, this paper discusses the influence of key competencies toward the Jen-Teh Junior College students in the service-learning. Out of the 360 questionnaires, 328 were recovered. The recovery was 91.1%. Through statistical analysis of the results, the average scores of the three key competencies such as "self-learning ability," "self-management skills", and "team work ability" are referred between the "agree" and "better". According to the study, students' key competencies have statistically shown significant differences ($p < .01$). Students conducting the reflection on "weekly service diary" get better learning effect and scores than those who did not conduct to the reflection. Teachers teaching students with the introduction of the service types could better help students' key competencies than those who taught students without the introduction of the service types.

Keyword: service-learning, key competencies, general education

