

# 落實學生校外實習-以行動化觀光行銷學程為例

龔儀

屏東教育大學評鑑工作室  
永達技術學院觀光與休閒事業管理系兼任助理教授

## 摘要

本研究最主要探討學生校外實習-以行動化觀光行銷學程為例。本研究根據校外實習相關文獻及執行行動化觀光行銷學程成果為資料，從中瞭解校外實習的情形。其獲致以下結論：

- 一、建立校外實習合作關係
- 二、校外實習課程規劃
- 三、就業學程校外實習課程執行
- 四、提升學生專業能力

**關鍵字：**行動化觀光行銷學程、校外實習、專業能力。

---

通訊作者

姓名：龔儀

E-mail：s86110034@yahoo.com.tw



## 壹、研究動機與目的

### 一、研究動機與目的

技專校院以提升學生就業競爭力為目標，邀請產業界專家共同規劃以就業為導向的課程，採用業界師資協同教學及校外實習方式輔導學生，以縮短企業用人的訓練時間，近年來勞委會職訓局以推動學生參與就業學程，以辦理實務導向之訓練課程，協助大專生提高職涯規劃能力，增加職場競爭力，其最主要藉由業界師資協同教學及培訓學生校外實習，讓學生在學校即有進入職場準備及訓練。強化即將進入就業市場在校生就業市場所需的共通性核心職能訓練、規劃推動大學高年級就業學程，其主要協助大專校院高年級學生，於畢業前獲得跨領域訓練，擴大就業視野，減少與企業界用人需求的落差(經建會,2005)。技職教育應結合學校與企業界之資源，開創與職場緊密連結之課程與實作，落實推動務實致用的技職教育，以培育各級人力，並加強產學訓之鏈結，以強化技職學生之就業力(教育部,2013a)。

黃英忠、黃培文(2003)認為實習工作是大專學生嘗試生涯選擇的模擬歷程，輔導學生建立正確的工作價值觀，進而為未來職業意願選擇建立良好的基礎是相當重要的課題。校外實習的主要目的在於讓學習更具目標導向和活潑生動，使得學習不光只是課堂知識，使技職課程與實際教學更能貼近職場實務，降低學生在學校學習之技能與業界脫軌之情形。因此，藉由實習可統整校內所學之理論與職場實務經驗，發揮務實致用的功能，提高學生的適應能力；同時，充分利用學校與業界設備資源，以降低訓練成本，亦可使業界共同擔負教育責任，以培養出其所需之人才(劉正田、侯啟聘,1999)。陳淑玲(2006)指出校外實習的目的是為了創造產業學界的雙贏，由企業所提供學生實習場所，一方面接受培訓，彌補學校實務教學不足之缺憾，另一方面校方也配合企業，修改課程，使技職教育中的實務課程由過去的校內課堂實習，輔變成校外業界現場的實習。

研究者在指導學生進行校外實習，發現藉由產業界專家在課程上進行協同教學及輔導學生校外實習，可促進學生學習態度及進入職場的準備，同時增進教師及學生專業能力成長。校外實習是技職院校重要的教學課程之一環，透過校外實習的過程，學生可學習到實用的實務的工作技能、人際關係技巧及養成獨立精神等，除了增進其社會經驗外也有助於其生涯規劃，因此設計與發展一套完整的校外實習課程，對國內各技職院校而言，是非常有必要的(林孟蓉,2010)。有鑑於此，本研究最主要動機在於藉由行動化觀光行銷就業學程(以下簡稱本學程)落實校外實習，分析其學生校外實習施行方式及學生校外實習成果。

本研究最主要的目的在於探討學生校外實習以行動化觀光行銷學程校外實習課程為例，以作為各技專校院與產業界合作進行校外實習參考及應用。以提升學生溝通力、專業力及競爭力。



## 貳、校外實習的意義、類型

各大專校院紛紛以校外實習當作學校的特色，校外實習制度能彌補學校實務應用的不足；培養學生專業素質，學生應用學校所學在業界得以學以致用，並及早儲備就業能力，以適應未來的就業環境(周思穎，2006)。以下分別探討校外實習的意義及類型。

### 一、校外實習意義

蔡欣蓓、林宜玄(2009)指出校外實習是指學校用業界資源推展教學活動，使學生的學習環境由學校擴展至有關之工作中，校外實習課程教學目的之訂定、相關師資之配合均可包含在真實的職場實務經驗中。洪良志、馮莉雅(2006)認為校外實習是三明治教學的精髓所在，學生選擇校外實習的過程與結果，也是左右三明治教學成效的重要因素之一。校外實習為學校為培養學生務實致用的觀念與能力，於在學期間利用業界資源，由學校安排學生至相關領域企業實習，使學生增加職場適應力與競爭力(邱芳姿，2012)。學校之校外實習透過學生為橋樑，在產、學間，形成教學及學術的傳遞，從而引進新的技術或服務概念，提升校方學術基礎及服務技術領域。學生透過如此之互動，學以致用，印證所學，增加本職學能；其校外實習經驗之累積增進校方專業領域之研究，更與產業界保持良好溝通管道，過程中，回饋實習執行優缺點，供學校確立或改善方向；增加未來學生就業的機率及來年配合計劃(彭顯筑，2008)。校外實習為學生於畢業前透過親產業合作教學的課程模組，由學校根據學生所在系所的教學特色，與產業界媒合，藉由產業界提供專業技術培訓工作場所。使得學生通過「在做中學」體驗，藉由實習單位之親身接觸和實景工作空間的感受，俾以達到提升學生的實踐經驗、接受新技能和改進學習態度和改善工作行為的課程基礎模式(李宏虹，2010)。

綜合上述，校外實習是學校與產業界培訓學生學以致用的一個橋樑，學生透過產業界的實務培訓，從課堂中走入到課堂外，讓學生可以體驗到在做中學的體驗，也是一個改變工作態度及行為的開始。

### 二、校外實習類型

教育部(2011)校外實習課程作業要點指出技專校院開設校外實習類型可分為：

1. 暑期課程：於暑期開設二學分以上之校外實習課程，且須在同一機構連續實習八週，並不得低於三百二十小時為原則(包括各校訂定定期返校之座談會或研習活動等)。
2. 學期課程：開設九學分以上，至少為期四、五個月之校外實習課程，修讀實習課程期間，除依各校訂定定期返校之座談會或研習活動等外，學生應全職於實習機構實習。
3. 學年課程：開設十八學分以上，至少為期九個月之校外實習課程，修讀實習課程期間，除依各校訂定定期返校之座談會或研習活動等外，學生應全職於實習機構實習。
4. 醫護科系課程：在學期間，四技、五專學制學生須修滿二十學分以上，二技二專學制學生須修滿九學分以上之校外實習課程，實習時數得累計並依各醫護科系學校實習



學分之規定辦理。

#### 5.海外實習課程：

- (1)以於學期、學年開設之課程為限。
- (2)實習地點為大陸地區以外之境外地區，或於國際海域航行之大型商船，且以臺商所設海外先進或具發展潛力之企業和機構(包括分公司)為優先。
- (3)參與學生應通過學校規定之專業及語言能力條件。實習機構應經學校評估合格，具實習工作性質與就讀系科相關。

校外實習類型不外乎是在暑期、學期、學年中進行實習課程，其學生則應全職在實習機構實習並學習各項實務課程，以期能夠學習一技之長。

### 參、就業學程校外實習規劃、行動化觀光行銷學程

教育部(2013b)將推動校外實習課程作為提升大專畢業生就業力重要政策之一，一方面以政府的資源做必要的引導，另一方面亦整合學校、業界之資源，儘早讓青年學生進行職涯之接觸探索，從心理建設上預先做好就業準備，進而於職場上受肯定，優化人力培育。張德儀(2006)表示健全實習制度需業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，積極建立產學合作的伙伴關係，強化建教實習制度。以下為就業學校外實習規劃及行動化觀光行銷學程校外實習。

#### 一、就業學程計畫校外實習規劃

行政院勞委會(2013)為提升大專生就業知識、技能、態度，其規劃以就業為導向訓練計畫課程，其中針對校外實習規劃如下：

1. 依訓練性質結合一家(含)以上之單位，簽立職場體驗同意書，提供實習機會。
2. 實習期間不得低於八十小時，其中至少應有連續五個工作天之實習體驗，但不含參訪。
3. 申請補助單位於實施職場體驗前，應先輔導學生選擇適合之職場體驗單位。職場體驗期間應進行訪視至少二次；職場體驗結束後，應評核參訓學生訓練成效，提出輔導建議。各次輔導及訪視應做成紀錄。

#### 二、行動化觀光行銷學程

##### (一)目標

本學程最主要整合行動化導覽、導遊實務、導覽解說技巧，期望學生達到導覽人員、解說人員、行動化觀光導覽人員為目標。導遊實務最主要以導覽解說、觀光心理與行為、航空票務、國際禮儀、觀光行政與法規、兩岸現況認識，導覽解說技巧著重於在戶外教學及現場做解說，並且導覽遊客參觀景點。行動化導覽著重於將景點、特產、文化資訊



建立在資料庫內，讓使用者能夠透過手機照二維條碼即可層現所需的資訊。由於現代人幾乎都有手機，進而對於休閒旅遊結合觀光行動導覽對於觀光人員來說更能夠掌握旅客所需的資訊，增進自我的專業知識及技巧，而修習本學程後對於進入觀光旅遊事業是非常不可多得的人才。

## (二)校外實習課程規劃

學生參與行動化觀光行銷學程設計修習專業課程12學分，共同核心職能課程2學分，校外實習課程1學分160小時。校外實習課程則利用暑假期間產業界實習，其校外實習課程重點為：1.重視與客人溝通及接電話的技巧、2.注重小隊及團隊合作學習，並且與團隊分享知識及技巧、3.瞭解業界所需並且改善學習的態度及禮儀、4.教師在暑假期間至校外參訪學生實習情形，並填寫輔導記錄評分表，學生實習完之後繳交實習工作日誌、心得報告、實習機構繳交實習機構評分表，最後輔導老師給與總評分，完成紀錄整個實習流程、5.輔導學生考導遊、領隊職照、6.實地拍攝景點及演練導覽解說技巧、7.建立南部地區各個景點的特色、照片、簡介於資料庫內，並且錄製解說的聲音檔案，將資料建立在資料庫內，每一個景點皆有一個二維條碼，使用者運用具有二維條碼軟體手機拍照，就會顯示出景點資料。

由上述得知，校外實習開設可依照各學校與產業界所訂定的課程時數及內容實施校外實習，其最主要為學校定期輔導及訪視學生實習狀況做成輔導紀錄，以利學校與產業界有效訓練及輔導整個校外實習的課程。

## 肆、行動化觀光行銷學程校外實習成果

李啟誠、江建良(1998)認為校外實習可熟練作業性技能，有助於加強人際關係能力，激發專業興趣，以及發展健全人格；業界對校外實習之作法均持正面態度，肯定實習對業界之貢獻；廣闢特約實習單位，以提供學生適性選擇，並加強實習各項作業撰寫範例之建立，以作正確引導，將更有助於實習成效之發揮。本學程校外實習成果，藉由業界師資引導學生及與教師互相交流，提升學生及教師實務能力。以下為學生校外實習及教師督導學生校外實習成果。

### 一、學生校外實習成果

本研究抽取部份學生校外實習學習成果的心得如下：

學生（以S表示）S1：排行程要注意很多小細節，座車的時間、停留景點的時間、天氣的變化、當地的節慶、客人的需求，老師也教了我小秘訣，接團的時候有分北部人跟南部人，像是北部人的習性，就比較偏向景點越少越好，這樣就可以悠哉的逛，不用趕來趕去，南部人比較喜歡景點越多越好，這樣逛的景點也很多，我們也學習旅行社如何跟飯店(民宿)做接洽的動作，在學習的過程中收獲很多，學習到課堂上學不到的東西。

S2：我最感興趣的就是如何排出一個好行程，以前沒嘗試過都以為很簡單，在業界



老師的指導之外才知道原來安排行程需要花很多心思在裡面，要創新又要好玩又不能跟其他旅行社一樣，真的很難，但是遇到困難大家會一起討論，很開心。

S3：在校外實習的過程中，聆聽專家學者豐富又有內涵的報告，受益匪淺，讓我在這個領域裡能學習很多東西，想要勝任導覽解說可能還需多下一番工夫。

S4：經理都會跟我們談一些以前帶團的經驗，也教我們排自家鄉的行程，行程費用計算跟時間，還有學習訂房間、餐廳等等，另外也安排一些校外參觀的行程讓我們更瞭解實務。

S5：在旅行社學習到非常多東西，是學校學不到的，經理帶我們去戶外參訪，並且學習到很多實務經驗，非常的保貴。

S6：這次規劃很不錯，讓我們能夠提早體驗社會經驗，也可以知道我們不足的地方，能在出社會之前多多加強自己，才不會出了社會無法銜接。

S7：在旅行社讓我學習到如何辦理簽證，瞭解每一國辦簽證的內容及方式。

S8：這次校外實習讓我學到了一間旅行社的運作模式，瞭解什麼叫做 OP 以及旅行社裡其他職位的工作性質及工作內容，也讓我們學習如何做行程規劃及填寫估價單，一些基本的工夫，讓我學習很多。

S9：在校外實習期間讓我學習如何寫訂車單、派車單、還有報價給客人，並且也要記錄那各司機跑的線路，並且跟他說明天的行程，讓我瞭解如何要跟客人互動及技巧。

S10：這次讓我學習如何詢問店家最新的報價，也學習到航空訂位系統如何使用及安排一日、兩日行程以及估價表，並且也與業務員去拜訪客戶學習如何溝通與解決問題，配合客戶需求去安排行程，讓我受益良多。

從學生的實習的成果感受到在職場體驗學到旅行社多方面的運作及經驗，並瞭解如何與客人做雙向溝通，學到很多實務經驗。

## 二、教師督導學生校外實習成果

本研究教師督導學生校外實習成果如下：

教師(以 T 表示)T1：學生設計台南到各景點一日遊行程、旅行社運作流程、發宣傳單、填寫護照及簽證申請，讓學生學習多方面的實務經驗，並且感受到學生學習態度的改變。

T2：學生很負責幫旅行社做 PowerPoint 簡介、招待客人、學習設計行程及填寫訂位單，學生學習到如何接待客人及溝通技巧，是非常好職場經驗。

T3：學生學習如何在櫃檯接洽並記錄遊覽車的班次，並且在高雄領事館介紹英國領事館的建築及外觀、負責整理客戶、行程規劃資料及訂位，學生學習的成長，代表著經由業界師資帶領之下更能夠進一步的與職場接軌。

教師感受到學生藉由業界師資的指導下學習到多元化的經驗，改變學生以往學習的



態度，更達到訓用合一的成效。

## 伍、結論與建議

本研究依據研究結果歸納成結論，並依據結論提出具體建議可以協助各大專校院對校外實習參考。

### 一、結論

#### (一)建立校外實習合作關係

校外實習最主要是透過學校與產業界進行產學合作或策略聯盟，規劃學生以就業為導向課程及訓練，以達成共同培訓人才為企業所用的合作關係。

#### (二)校外實習課程規劃

校外實習課程以依照各學校與企業實習機構合作方式為依據，其實習課程規劃則以企業實務導向為優先，進而設計以業界協同教學及企業實習課程。

#### (三)就業學程校外實習課程執行

就業學程校外實習最主要實習期間不得低於八十小時，其必須與廠商簽訂職場體驗同意書，其內容包含訓練課程、時數，學生在實習期間督導教師必須至實習單位進行訪視及輔導，並做成紀錄，另外學生在實習時必須依照校外實習課程辦法，以繳交所需的實習資料，以完成整個實習課程。

#### (四)提升學生專業能力

藉由行動化觀光行銷學程校外實習，學生藉由業界教師協助之下，學習更多實務經驗，從校外實習期間學習觀光專業知識及實務，提升對自我成長專業能力。

### 二、建議

#### (一)教師實務課程培訓

學校針對不同科系屬性教師，透過產學合作及教師赴公民營研習或服務，與業界共同規劃課程，並藉由業界實務指導，培訓教師實務課程，增進教師實務經驗以融入理論課程。

#### (二)落實學生專業及校外實習課程訓練

學校藉由與企業接軌，協助學生以業界師資協同教學方式為導向，培訓學生專業技能訓練，並藉由暑期、學期、學年實習課程培訓，落實理論與實務培訓課程訓練。



### (三)整合學校資源，開創新契機

學校根據不同專長領域教師結合成一個跨領域教師團隊，並與產業界結合，運用學校及產業界資源，共同思考開發新的產品，創造新的契機。

### 參考文獻

- 行政院勞工委員會職業訓練局(2013)。**102年補助大專校院辦理就業學程計畫公告**。上網日期：2013年7月9日，取自：[http://youngjob.etraining.gov.tw/eTraining\\_101/Web/Index.aspx](http://youngjob.etraining.gov.tw/eTraining_101/Web/Index.aspx)
- 李宏虹(2010)。**人格特質、校外實習認知與實習滿意度關係之研究-以大專院校觀光相關科系學生為例**。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。
- 李啟誠、江建良(1998)。**專科學校企業管理科校外實習之研究**。正修學院，11，197-216。
- 邱芳姿(2012)。**我國技術學院學生校外實習成效之研究**。淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文。
- 林孟蓉(2010)。**技職院校校外實習課程發展之研究**。國立高雄海洋科技大學航運管理研究所碩士論文。
- 周思穎(2006)。**餐旅業建教合作實習滿意度與未來從事餐旅業意願之探討**。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 洪良志、馮莉雅(2006)。**影響餐旅類科學生實習因素之研究-以國立高雄餐旅學院為例**。高雄餐旅學報，8，215-232。
- 陳淑玲(2006)。**學校本位資訊科技融入教學策略之個案研究**。國立臺北教育大學課程與教學研究所碩士論文。
- 教育部(2011)。**教育部補助技專校院開設校外實習課程作業要點**。2013年7月8日取自於：<http://www.iaci.nkfust.edu.tw/Industry/CP.aspx?s=30&n=48>
- 教育部(2013a)。**人才培育白皮書專案計畫報告書**。2013年5月8日取自於：<http://203.71.239.143/modules/tadnews/index.php?nsn=19>
- 教育部(2013b)。**技職教育再造方案-落實學生校外實習課程作業參考手冊**。教育部技職司。
- 黃英忠、黃培文(2003)。**實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係：以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例**。觀光研究學報，10(1)，53-78。
- 張德儀(2006)。**台灣觀光餐旅教育之發展趨勢與課題**。台灣觀光休閒暨餐旅教育學術發展研討會，2-18。
- 彭顯筑(2008)。**技職體系觀光教育校外實習規劃作業指標之建構-以四技旅運管理系為例**。私立中國文化大學觀光休閒事業管理研究所碩士論文。
- 經建會(2005)。**職業能力再提升方案第二期計畫**。經建會。





蔡欣蓓、林宜玄(2009)。我國大學校院學生校外實習制度之探應。商業職業教育,112, 17-22。

劉正田、侯啟聘(1999)。會計科目校外實習教育影響之探討。技術及職業教育雙月刊, 52, 41-48。



## **Implementation Student's Practicum- A Case of Mobility Tourism Marketing Program**

Kung Yi

National Pingtung University of Education Evaluation Studio  
Yung Ta Institute of Technology and Commerce Tourism and Leisure Part-time  
assistant professor

### **Abstract**

The purpose of this study is to investigate students' practicum- A case of mobility tourism marketing program. This study based on practicum related literature and execution mobility tourism marketing program outcome data. It can realize practicum situation. The conclusions of this study are as follows:

1. Establish practicum partnership
2. Practicum curriculum planning
3. Execution practicum course for employment program
4. Enhance students' professional ability

**Keywords:** leisure industry, customer loyalty, customer re-visit

