

目 次

壹、 「服務－學習」概念闡述.....	2
貳、 「服務－學習」型課程設計.....	9
參、 「服務－學習」型課程之執行.....	15
肆、 「服務－學習」型課程中之反省學習.....	19
伍、 「服務－學習」型課程評量.....	30
陸、 「服務－學習」課程計畫表.....	39
柒、 「服務－學習」執行報告.....	41
捌、 「服務－學習」週誌.....	42

壹. 服務學習概念闡述

在河岸上撿垃圾是 服務。
在顯微鏡下檢視水樣本是 學習。
當學習生命科學的學生，收集、分析水樣本、證明他們的檢驗結果，
並將研究結果呈現給當地環保署的時候…那是「服務－學習」。

「服務－學習」是一種豐富的教學方法，
它幫助學生有意義地服務學校和社區。
年輕人學習並運用在學校學到的技能，解決真實的問題。
他們連結了學習目標以及社會的需要。
與成年人成為夥伴，學習主導流程。
他們運用批判思考的方式，並配合問題解決的技巧，
關心如饑餓、污染等多元議題。

“服務-學習是行動教育” — Sen. John Glenn¹

一、服務學習之緣起

服務學習於 1960 年代，因為美國高等教育以及學生參與社會正義的需求和呼聲日漸殷切，同時配合杜威(Dewey)經驗教育的論述，服務學習因此在 70 年代於許多校園中蓬勃發展，到 1980 年代末期，更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 1000 所大學及學院，正式奠定服務學習的理念與做法。1993 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当性。在 1994 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。

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，但隨著社會對高等教育的期望提高，目前亦已漸成潮流。許多學校在接受概念、採行實驗措施，在反省、質疑、檢視過程中摸索前進，並對於服務學習中採用結合專業、從做中學，於參

¹譯自 Sen. John Glenn,Homepage, “Discover Service-Learning-What is Service-Learning”,
National Youth Leadership Council, 2007.

<http://www.nylc.org/discover.cfm?oid=3152&null=1189394549437>(Sep.2007)

與服務後反省內化的紮根設計，多持正面看法，也深覺服務學習之推動，應有助於教學中「知、情、意、行」目標之達成，故推動之意願與決心在台灣亦已蔚為風氣。

二、服務學習的定義與目的

「服務學習」，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，同美國教育家杜威(Dewey)所提的「從做中學」(learning by doing)。除了要學習與服務並重外，還要將服務與課程相結合。因此在學校開設服務學習相關課程，既可以教育學生關懷社區，也有驗證所學的效果；另外學校與社區的互惠活動，可使得社區獲得學校的人力資源，學生從中獲得自我成長和增加了解社會的機會；而反思活動，可以幫助學生將社區活動與課程學的知識，在服務過後做反省與內化思考，以省思所學之價值與可改善之處。

服務學習之定義多元而分歧，而「服務」與「學習」二者關係與比重亦有不同類型。例如，學校提供一般的志工活動，偏重服務工作，但是服務內涵與課程多無關，也少有、甚至毫無教師或督導在服務過程中提供相關指導與反省。也有像大多數系所開設之實習課，學生實作過程多偏重在學習專業相關知能與增加實務工作經驗，重點不在服務對方，更無所謂激發學生未來關懷社會之責任感。然而，真正的服務學習，應是服務與學習並重，設計具有服務意涵的目標，注重學生的熱情和參與興趣，學生也會從中獲得專業的發展。

換言之，服務與學習二者在課程中具有某種程度的平衡關係，這也是服務學習一辭常見中間有連字符號與英文大寫字體，如「服務-學習」(SERVICE-LEARNING)，其代表平衡與並重的觀念。學生可以將服務活動與專業或任何知識的學習自我整合；但這種整合或平衡關係的達成，必須藉由各種階段的「反省」，才能獲致。因此，任何一種意欲使學術性專業知識或任何課程的學習，和服務活動相結合的課程，透過反省，不斷地檢視與修正、學習與成長，皆可視為服務學習。

服務學習的目的，除在提供學生獲得實際經驗的機會，達到真正的學以致用，藉實際服務與知識技能的融合，得以促進自我的成長外，更經由服務社區，滿足社區之潛在需求，使得學校與社區的關係更加密切，彼此得以分享資源，共享進步；透過服務者與接受者雙方的共榮共享的互動過程，最終得以改善共享的環境與營造正義和諧的社會。

三、服務學習之發展

服務學習之推展，經許多學者與實務推動者的努力，已有頗多的文獻成果可

供參考，大致而言，服務學習方案/活動的設計，經文獻整理與彙編，可得到七類，若依照由低課程聯結到高課程聯結之服務學習活動區別，包括：1.以學校社團組織所發起之服務學習活動；2.學校提供學分吸引學生參與志工服務的活動；3.為特殊任務或事件吸引學生參與之志願工作；4.與社區服務性課程結合之服務學習活動；5.與現有課程結合之服務學習單元設計；6.與課程主題完全結合，兼顧服務及學習內容的課程設計；7.由學校政策主導，要求全部同學參與之服務學習課程。以上任何一種設計，只要吻合服務與學習的二種功能並重，且具有深刻反省與內化作用的歷程，均可發揮服務學習之功用。

就服務學習方案/活動設計之技術面觀點而論，其方案/活動之設計，必需先做需求偵測、意願瞭解、方案構思、操作團隊之組成、資源籌措與人員召募、知識技能之培育與訓練，服務作業流程之規劃、現場之試做、全面推展成效指標之訂定、反應意見之調查、反省改善措施之研擬…等細部安排，方能使服務學習方案/活動順利的推廣，達到發揮服務學習的效果。

四、服務學習歷程的安排

任何一項經過精心設計之服務學習活動，其歷程與步驟的安排，可能會因方案之推動時間長短、參與人數多少、活動規模大小、及涉入之資源多少而有差異，但究其本質大致可依下列四大階段歷程加以設計，分別說明如下：

(一)準備/構思階段(preparation)：本階段之重點工作包括：

- 1.連結教師教學內容、社區(機構)需求、學生能力。
- 2.教師、服務學習辦公室、學生、社區(機構)共同發展服務計畫。
- 3.教師是服務活動的指導者，服務學習辦公室和社區(機構)提供訓練和協助。

(二)服務/行動階段(service/action)：本階段之重點工作包括：

- 1.從事有意義的、實作的、具挑戰性的、與社區(機構)實際問題解決有關的服務，服務過程中應特別注意安全。
- 2.引導學生由對服務、探索走向理解、行動階段。
- 3.服務方式最好有多元選擇，適合學生不同能力；參與方式先由團體參與，再漸漸以個別方式參與。

(三)反省/檢討階段(reflection)：本階段之重點工作包括：

- 1.反省是服務學習與社區服務最大不同的地方，可設計結構化的反省活動，如：撰寫服務日誌、研讀與服務對象有關的專書、小組討論、研究報告等。
- 2.把握經驗學習週期：What?(我做了哪些服務?); So What?(這些服務帶給我的意義與學習?); Now What?(未來我將如何運用所學?)

(四)發表/慶賀(celebration)：本階段之重點工作包括：

- 1.是一個分享的過程，讓學生、社區(機構)、教師一起分享彼此的學習

與成長。

2.慶賀可以採慶祝同樂方式進行，並可頒贈感謝狀、謝卡、徽章、證明等。

五、服務學習的功能

服務學習是一種全人教育的方式，其功能幾乎涵蓋個人與社會所有層面，如增進學生的學業智能、批判思考能力及自我概念等，學校氣氛與學校和社區的關係也可以透過服務學習獲得改善。

就學生方面而言：服務學習可促進人際關係的成長，增加參與和學習動機，而且在課堂上會積極地提問，課業成績也會有明顯的改善。學生的社會責任感明顯加強，運用所學與解決問題的能力，也因保留真實服務學習情境，而獲得較佳的能力發展。

就學校方面而言：學生參與服務學習的經驗，除了有助於學生的個人發展外，還可以促進學術的發展。服務學習帶來師生關係的改變，在服務學習中，教師成為一個指導者、促進者，而同學則成為主動學習的夥伴，而非只是被動的知識接受者，師生彼此互動更多，塑造出一個積極成長的學習環境。

就社會方面而言：學生藉由參加社區服務活動，增加與社會接觸的機會，可藉由發掘、了解與解決社會問題，發現生活的意義，並進而成為有責任感的社會公民。其服務學習在「施」與「受」之間，形成互惠的關係，可建立一個學習型社區。

六、良好且有效之服務-學習型課程的特質

學生能否有收獲，端看服務-學習型課程品質的良窳。而良好且有效的服務-學習型課程應具有幾項特質：設定良好品質的學習情境、學術與服務結合的適切性、反省、多元性，聆聽社區的聲音，以及老師的參與和引導等等。

（一）設定良好的學習情境

在開始之前，老師或相關執行者需要連結學生與社區或服務機構的關係，並且對兩者都要有了解，如此對服務雙方均有益處。服務是此課程的開始，雖然服務與學術的關聯也是成功的關鍵，但如果服務做不好，就不容易產生相關的學習效果。提供一種有品質的學習情境，或真實的世界，是讓學生在其中能主動的創造、學習、負起責任，並與老師或社區人員合作。

（二）學術與服務結合的適切性

學生們有機會將他們在教室所學、所做，與在社區中或服務機構所經驗到的進行適度的連結，如醫學院為 AIDS 病人服務。如果配合得好，能夠提高學術學習的結果，對於學習主題會有更深入的了解，與一般教室內的學習相較，服務學

習能得到更多的刺激。

(三) 反省

並非所有的經驗都能自動達成學習的效果，因而在服務-學習型課程中，在服務經驗和專業知識或理論的學習中，「反省」具有重要的橋樑角色和作用。反省可以幫助學生回到當時的經驗中，讓經驗和感受思考化、概念化，並將內在經驗加以審視，使其與其他知識經驗融合，或激起新的感想及追尋。

(四) 多元性

意為安排學生與不同種族、宗教背景、性別、社會階層…等等的人接觸。雖然就專業學習而言，相異性太大有時反而會形成某些阻礙，但能學到課堂上所沒有的內容，特別是增加對異己的包容力並讓已有的觀念轉化。

(五) 聆聽社區及機構的聲音

有時老師或相關執行人員（服務學習中心）將學生的發展列為首要，而把社區機構當成了一個蒐集學生學習資源的圖書館，忽略了解社區或機構的需要，或未能邀請他們參與合作，這是需要注意的。學生都認為如何滿足社區或機構的需要，乃是學生服務的目標；同樣地，社區機構人員對學生服務的認同也是很重要的，社區及機構的聲音可以帶給學生挑戰及增長公民意識。

(六) 老師的參與和引導

老師最清楚課程所要達成的目標，和欲達成目標所應選擇服務何種的場所。服務與學習中間需要運用何種反省模式加以連結，任課老師責無旁貸。如何在學生已得的經驗中給予適當的挑戰，或是當學生遇有困難時幫助其認清事實，化挑戰為學習，需要老師在過程中的參與和引導。

七、如何設計一個有助於學生學習的服務-學習型課程

由於服務-學習型課程的定義寬廣，但經驗及研究結果顯示，具有一定特徵的課程設計，能夠提高學生學習效果。如果想設計一個具有品質的服務-學習型課程，老師可以自問下列題：

- * 在服務情境的設定中，學生是否有機會從事重要工作和負起重要責任？
- * 學生在社區及機構中所做的，與專業學術或課程的主題是否有密切關聯？
- * 課堂討論或作業報告分析，是否能將服務經驗的反省整合於課程中？
- * 所做的反省是否能夠向學生提出挑戰，而使他們能夠超越對服務的描述或感覺的分享，走向分析，做出行動計畫？
- * 學生能否與不同文化或成長背景的人一同工作。
- * 學生服務社區或機構的計畫是否在與社區或機構發展的夥伴關係中形成？

另外，對於前述有效服務－學習型課程的各項特質尚可注意下列不同的因素

(一) 創建高品質的學習情境

學校內開設服務－學習型課程的老師或相關執行人員，需與所欲服務社區或機構的負責人一起工作，以提供具有以下特質的環境：

1. 學生做有意義的工作。
2. 學生感受有重要的責任。
3. 服務需持續一段時間。
4. 學生須有變化或挑戰性的工作。
5. 學生能直接與社區或機構的人員一起工作。
6. 學生能從老師或工作團隊得到支持與回饋。

(二) 建立服教與學習適切的結合

當設計一個服務－學習型課程，如果所選擇的服務能適用於課程目標，則易提供結構性的反省，幫助學生將經驗帶進學習，因而課程老師、相關執行人員要注意建立服務與學習適切的結合：

1. 在課堂學習的主題要與服務所引起的討論題目之間有密切的關聯。
2. 學生在社區或機構所從事的特殊工作，和課堂要達成的目標須有密切關聯。

(三) 構思做反省的計畫

在各種不同反省方式中，服務－學習型課程要選擇什麼樣的方式，端賴課程的目標、課堂的大小、學生的能力興趣和經驗、老師的經驗與技巧，同時需要考慮：

1. 有機會反省「開始前的期待」。
2. 有機會討論「服務中遭遇的困難」。
3. 課堂理論須與服務經驗相結合。
4. 以批判性思考挑戰學生的假設。
5. 撰寫具反省分析的作業與報告。
6. 對學生所做的記錄、工作方案、作業等經常給予回饋。

(四) 準備面對多元及可能的衝突

為去服務而做的準備是必要的，特別是當學生需要與不同的文化背景或經驗的人一起相處及工作時，很多學生不明白，相同的經驗或語言，對來自不同背景的人能夠產生許多不同的意義，他們需要面對發生誤解的情況。除了知道語言和行為的差別，學生還需要持續的受到支持，好有勇氣去探究並面對過程中所產生

的衝突。

(五) 適應不同的學生

老師在設計服務-學習型課程時，需要注意各種不同的學生，否則將影響他們對服務-學習課程的回應，當再一次檢視課程設計時，老師須自問：

1. 反省活動能否增加不同層次的認知發展？
2. 課程是否考慮到，在學生當中有不同層次的服務經驗？
3. 教室內的課程活動是否變化多端，並能以不同的學習型態增加學生的能力。

服務-學習型課程是知識整合性的全人教育，與中國醫藥大學人文醫學、全人教育的精神是一致的。

(內容擷取自教育部大專院校服務學習課程活動參考手冊及輔仁大學服務學習教師指導手冊)

貳. 「服務－學習」型課程設計

林銘雄

前言

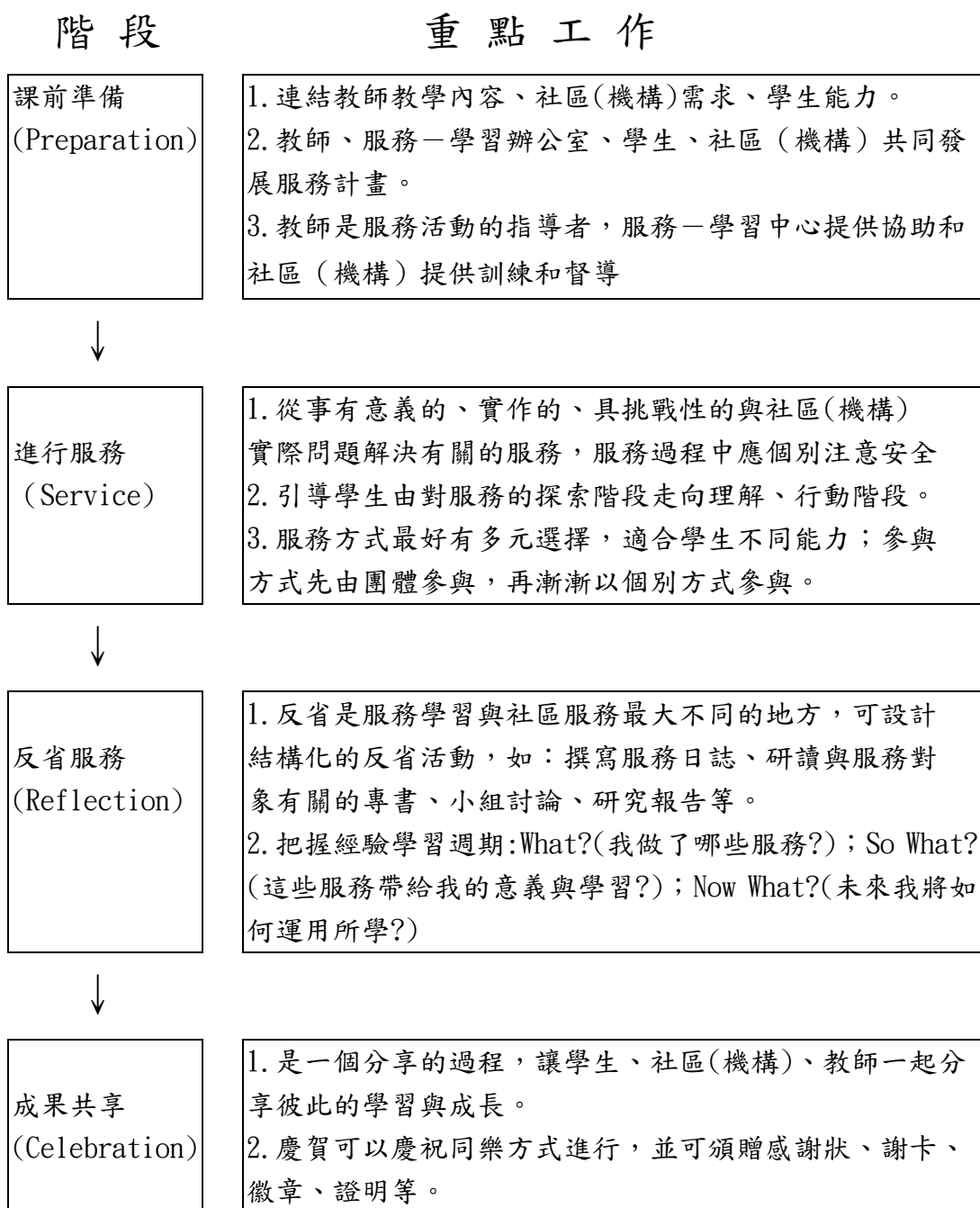
本文主要目的是讓教師明瞭如何所開設之課程與服務學習相結合，並且說明教師如何與服務－學習辦公室共同協助學生進行服務－學習型課程。以下分「服務－學習型課程設計的初步思考」與「服務－學習型課程設計的步驟與方法」兩部分敘述。

服務－學習型課程設計的初步思考

服務－學習型課程設計有很多理論，然而考慮實務推行的具體、有效及可行性，初步建議參考服務－學習方案發展的四個階段，說明如下：

- 一、 課前準備階段：服務開始之前的準備工作，如發展服務計畫，服務資源的整合、服務前的訓練等。
- 二、 進行服務階段：引領學生進入服務情境，協助完成服務的內涵與目的。
- 三、 反省服務階段：以結構化反省活動，幫助學生整合專業知識與服務的關係。
- 四、 成果共享階段：以各種形式的慶祝方式活動使服務者與被服務者共同感受及分享服務的成果，並肯定學生參與服務－學習的價值。

教師在規劃服務－學習課程時，可依這四個發展階段中的重點工作來進行課程設計：



服務－學習型課程設計的步驟與方法

對上述課程的課程設計進行初步思考之後，接著將服務－學習型課程的設計分幾項步驟說明，以方便教師在第一次進行服務－學習課程時，能比較清楚及快速地知道如何去設計並安排服務－學習型課程的內容。

時間	步驟	說明
前 學 年 結 束 前	一、參加服務－學習課程說明會(教師)	參加服務－學習辦公室召開之服務－學習課程說明會，以瞭解服務－學習型課程特色、參與單元類別、社區(機構)資訊。
	↓	
	二、構思課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考慮運用此種教學法的理由?(動機) 希望藉由這門課，看到學生有什麼改變?(目標)如何落實?(方法) 2. 有關課程的進行，教師和學生各需要哪些有關服務的知識、技巧、態度? 3. 服務－學習課程如何與課程整合?
	↓	
	三、擬定課程計畫	除思考步驟二之要點 1-3 外，並同時考慮以下問題： <ol style="list-style-type: none"> 1. 要求學生提出哪些成果? 2. 如何評量學生的學習? 3. 設計適合身心障礙學生能做之服務活動。(如班上有此需要的同學) 4. 填寫服務－學習課程計畫表。(如附件一)
	↓	

開學前	四、準備教學	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教師帶著課程計畫與服務－學習辦公室討論課程以及可能的服務機構和所提供的幫助。 2. 確認課程計畫後送一份給服務－學習辦公室存查。
↓		
開學第一週	五、課程計畫	教師發給同學教學大綱
↓		
第二週	六、課程執行	<p>此步驟中一不同課程類型進行「說明會」、「選擇服務機構」、「進行服務」及「座談」分述如下:(依不同課程類型執行方式會有些許差異)</p> <p>說明會(學生)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教師於課堂安排三十分鐘的說明會，請服務－學習辦公室說明。 2. 服務機構志願填寫，並發給學習手冊。 <p>選擇服務機構</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務－學習辦公室安排種子志工與學生晤談，對於服務機構的選擇給予建議。 2. 衡量機構的需求及學生的能力進行媒合，確定後通知學生。 <p>進行服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教師、服務－學習辦公室、學生、機構共同發展服務計畫並訂定服務－學習合約書(包含機構簡介、選擇動機、預期目標、服務－學習活動內容、指導與評量等)。

第二週	六、課程執行	<p>2. 服務－學習辦公室協助安排服務活動。</p> <p>3. 學生服務時間變動的調整，應與服務－學習辦公室和機構共同協調。</p> <p>4. 務必提醒學生注意服務安全。</p> <p>5. 教師最好至少參與一次服務。</p> <p>6. 學生撰寫服務－學習日記</p> <p>座談 教師與各機關種子志工座談，以瞭解同學在各機構的服務情況。</p>
	↓	
	七、帶領反省活動	教師帶領結構化反省活動
	↓	
	八、推薦服務－學習優秀同學擔任種子志工	服務－學習辦公室從參與服務－學習型課程之優秀同學中甄選，進行種子志工培訓。
	↓	
課程結束	九、成果共享結果	讓學生、機構代表及受服務對象、教師分享彼此的學習成長。
	↓	
	十、成果評量	教師撰寫服務課程執行報告。(如附件二)

讀了以上的說明後，老師可能會覺得有些麻煩，但是千萬別擔心，只是盡量寫下每一個細節，以免遺漏所有在實際過程中老師可以彈性運用的不部份。以下表格列出教師和服務－學習辦公室的分工，希望透過這張分工表讓教師對於需要完成的工作更能一目了然。

「服務－學習」分工表	
教師	服務－學習辦公室 (Service-Learning Office)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 撰寫課程計畫並與服務－學習辦公室討論後，並將確定之課程計畫複本交服務－學習辦公室。 2. 依各系服務－學習課程所需，選擇服務場所（以鄰近縣市之社區、學校或社服機構單位為宜，且須為非營利單位） 3. 為學生撰寫服務－學習指南，並將複本交服務－學習辦公室。 4. 幫助學生將服務和課程教材相連（例如：將服務與上課、討論等結合）。 5. 帶領結構化反省活動。 6. 為參加學生舉辦檢討會。 7. 協助學生辦理成果共享活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與教師會面以瞭解課程。 2. 選擇及聯絡服務場所，並撰寫簡介。 3. 舉辦說明會向教師及學生介紹服務－學習及服務場所。 4. 協助學生選擇志願服務場所。 5. 辦理服務學習種子志工訓練。 6. 若有需要，協助安排交通。 7. 幫忙解決問題（含師生應課程所需之外出平安保險）。 8. 建立服務－學習的資料庫。 9. 調查教師、學生及機構的意見。 10. 收集學生參與服務的時間表。 11. 期末時回報教師學生的服務時數資料。 12. 辦理期末服務學習心得分享與成果表會。 13. 編撰服務－學習學生手冊與教師手冊。

（內容出自輔仁大學教師指導手冊）

參. 「服務－學習」型課程之執行

楊仕裕

前言

如眾所皆知的，欲達到服務－學習型課程之教育目標，有兩個關鍵因素。一是課堂經驗與服務經驗的結合，二是反省活動，而將這兩者具體連結、實現的過程，就是「執行」服務－學習活動。

執行服務－學習型課程，包括收集服務機構、社區之資源與需求的資訊。同時依據實施計劃進行服務－學習活動，此階段涉及其所花費的時間、實際參與及關心別人的活動。學生是服務活動的主要參與者，若要真正執行服務－學習，只要到現場「觀察」是不夠的，一定要親身動手去做。

簡言之，為了讓整個服務－學習型課程更進行順暢，應該徹底執行的內容與程序包含行前檢視，簽訂合約、進行服務與服務紀錄。而在執行中如能秉持某些態度與原則，更能增加服務與學習的效果。

執行的程序

一、行前檢視

當服務－學習型課程實施計劃擬定完成後，先檢定實際進行時，是否與原來設計執行的狀況相符合，特別是必須有效產生聯結的部份。一般來說，檢視服務－學習型課程計畫的聯結性，主要包括下列三項：

- (一)學習內容的連結:學生們能學到什麼?學到之後,可以再傳遞給別人嗎?例如:學習到專業技能、生活技巧等。
- (二)成就感的連結:學生努力投入服務－學習的結果,對他人有無具體貢獻?是否有幫助被服務者達到他們的目標?例如:學會新的看人看事的角度,從幫助被服務者而至讓被服務者發現自己給予的能力。
- (三)服務經驗與學習內容的連結:教室內的課程內容,是否可以應用到實際服務之情境或真正解決問題?例如:結合理論而成功運用、解決實際的困難。

二、簽訂合約

關於簽訂「服務－學習合約」(service-learning contract)的格式具有很大的彈性,可依據學生的學習階段、參與時間的長短、服務機構之數量及實際狀況不同而有所調整,絕非固定不變的。

合約方式一般分為「機構合約」(institution contract)、「團體合約」(group contract)與「個人合約」(individual contract)三種。

第一種是服務機構與學校共同簽訂,後兩種是學生以班級、分組或個別與服務機構簽訂合約,人數上會有所差異。身處不同服務經驗與情況中的學生,其所需要合約內容亦不相同,合約目的是為使學生對服務逐步經由探索、釐清、行動、內化諸階段,進而產生學習動機、自我承諾及責任感。

教師可邀請實際帶領學生的服務機構代表(通稱為”督導”)出席,與參加服務的學生開會共同討論及確認,必已正式簽訂服務—學習合約。此合約的核心精神是聯絡「善意」、「互惠」與「學習」。總之,合約的形式是次要的,其所欲表達的精神與意義才是主要的。包含以下幾個方面:

(一)選擇機構

選擇機構之精神與原則,就是要帶給學生「合理的挑戰及適度的支持」。學生無論是與背景差異較大的同學一起參與或獨自進行服務,當進入感到越陌生、越排斥的服務機構,帶來的挑戰性亦越大。反之選擇服務機構、夥伴應考量「合理的挑戰」與「適度的支持」兩者之間的平衡,已獲致最大的學習效果。

(二)確認機構

從服務機構之宗旨及需求目標來確認欲投入之機構,有利於學習的定位,也讓學生選擇自己所認同之宗旨與目標。

(三)進入機構

對服務機構明定的注意事項或禁忌最好充分尊重,避免不必要的誤會,尤其對於不成文的規定、傳統作風方面。

(四)安全底限

投保平安保險是從事服務—學習活動的安全底限,強迫投保最低保額之意外險、意外醫療險,至於保障額度則依學生意願選擇自行付費。

(五)交通安全

任何經濟的交通成本、交通工具方案之考量,都必須注重交通安全。

(六)進行方式

低年級班級,最好採取團體合約之進行方式,彼此有較多的支持聯結系統。至於高年級學生或研究生,則盡量考慮採取個別合約方式,以增進學生的學習與發展。

(七)行前訓練

學生進行服務前,可由教師或服務機構安排說明會、進階式講習,讓學生克服恐懼感,維持真誠、主動、持久的投入。

(八)品質要求

服務—學習不可因「做善事」就忽略品質管理的要求,經過服務時數、督導及評量方式的過程,必可達到預定之學習目標。

(九)內化承諾

服務—學習一般是以修習課程之學期為限,但為鼓勵學生利用寒暑假持續進行,可透過原指導老師、督導同意後予以延長或續約。

再正式簽訂服務合約之前,學生最好聽取服務機構之相關簡報,如為長期的服務,亦可安排至服務機構現場探訪;再者,若指導教師、服務機構的督導、學生之間能有彼此面對面直接交談的機會更為理想。在實際執行簽訂服務合約過程中,若發生任何問題或困難,除可利用電話、網路通訊、電子郵件、

傳真、郵寄等方式取代現場簽約外，適當調整合約或簡化合約都是可行的。

三、進行服務

基本而言，學生進入服務活動情境當中，主要有三種模式：

(一) 直接服務：

親自與「受服務者」(受幫助者)直接接觸，學生自覺收穫最大，因此服務計畫中，學生參與程度及意願是關鍵因素。

(二) 間接服務：

例如募款、收集食物等屬於非直接參與的間接服務，學生支持一個組織的服務，或是努力達成一個社區的要求，但是卻不會經常與被服務者有直接接觸，相對的，所接收到的回饋、成就感也是「間接的」。

(三) 公益活動：

主動參與社會公民方面，通常包括幾種主要類型的活動：

1. 例行性活動：告訴社會大眾某些問題的本質，直接去解決日常生活、工作問題。例如：請求當地政府對無家可歸、失業遊民予以收容、安置等。
2. 進行服務直接協助解決問題。
3. 倡導藝文類正當活動：此類活動最為接近群眾，也較容易規劃結合相關議題。

上述三種模式並無「先後順序」之別，完全依據學生狀況、意願而彈性調整，同時是可以兼顧兩種或三種模式。其中「直接服務」模式是挑戰性最大，也是促進學生發展最有效模式。

四、服務紀錄

學生勤做服務紀錄，日後將有利於撰寫服務—學習日記及反省報告之素材。對於建立屬於自己的服務紀錄，可以依據不同環境需求及限制而富有變化的。例如：選擇手札(紙箋)、小筆記本、繪圖、電腦打字、攝影、錄影、錄音等，甚至是保留相關成果作品，事後亦可翻拍成照片呈現。

執行的提醒原則

一、建立團體支持系統模式：

不論學生年級高低，都應該建立聯絡資料。聯絡資料的收集有助於迅速組織學生，同時促進學生與服務機構之團體合作。當學生建立群體良性互動、互惠模式之後，可以產生服務的學生成員即時分享經驗給其他學生，同時產生「相互砥礪」及某些「自我約束」效果。

二、鼓勵團體參與服務－學習活動的大型計畫：

例如：九二一房屋重建計畫、社區改造計畫等，這些都是需要專業人士、老師指導及一群學生共同參與的。

三、服務與學習並重：

忽略學習效果的服務，難免偏向「純勞動服務」，而較不易提升層次。而一味追求學習，卻沒有提供良好服務品質，「服務者」反而喧賓奪主成為「受服務者」。因此在完成受服務目標前提下，服務者自己也能有所收穫與學習，這才是符合互惠、協同合作之原則。

四、隨時保持善意：

對於進入服務機構難免會產生新鮮感、好奇心或陌生感，保持善意與微笑是化解任何突發狀況的錦。

五、隨時虛心求救：

任何細微問題或疑慮，都應該設法「即時」、「就近」向服務現場之資深志工、督導或指導老師詢問或反映。絕對不要「怕丟臉」而延誤時機，造成任何可能的不良結果，畢竟「一成不變」的已知規定並不能應付各種人、事、時、地、物的變化。

六、「入境隨俗」與「充分尊重」：

當學生進入服務場所或環境，應盡量避免以自己原有的成見來面對，而應以尊重的心情來配對當時的服務情境，進行適當地服務活動。

結語

相信只要掌握上述提醒原則，必能廣受服務情境中成員的歡迎，並且更重要地，自己也能有所收穫。

(內容出自輔仁大學教師指導手冊)

肆. 「服務-學習」型課程中之反省學習

(尤淑如老師)

前言

一般而言，服務-學習型課程設計方案的發展包含四個階段：課前準備(preparation)、進行服務(service)、反省學習(reflection)與成果分享(celebration)。其中「反省學習」這個階段有兩個重要意義：

第一，反省是區別服務-學習與社區服務最大不同的關鍵點。

第二，反省是標示服務中帶有學習的重要關鍵。

因為並非所有的經驗都能自動地達成學習的結果；藉由「反省」的學術思考過程和活動，可以有效地連結服務活動與學術課程的學習，幫助學生將服務經驗思考化、概念化，並且與其他知識經驗產生融合，甚至激起其他相關的整合學習或求知慾。由此可知「反省」活動的重點是為了融合「服務-學習」與「學術課程」。

什麼是「反省」？

一、反省活動的三個範圍來探討反省的意義

分析與思考是提昇服務經驗品質的重要關鍵。雖然每個人對反省的定義都不同，甚至可以說反省是相當個人與內化的；不過可以確定的是，反省不是一個不確定的、模糊的概念，而是能夠整合日常生活意義的一種活動。與服務經驗結合的反省活動是一種生動的、內在心靈的過程。批判思考、價值評估、問題解決、沉思、教育、研讀和推理等等都是反省過程的一部分。反省活動包含三個範圍：認同(Identity)、經驗(Experience)、脈絡(Context)。這三個範圍都有進行的方法，例如：服務-學習日記(journals)、討論(discussions)、模擬(simulations)、評量(evaluations)。

(一) 認同(Identity)

此範圍涵蓋服務經驗與個人生活經驗的關聯。當學生初次進行服務，進入一個新的環境中，第一個產生的問題通常是與自身相關的，或許學生會問「我是誰？」這類問題；並且與認同或認同感相伴

而生的是價值觀相關的問題。當學生在服務場所進行服務時，那些服務經驗代表的是-學生以自己固有的價值觀在進行服務活動，並且與服務環境產生互動，甚至產生衝突。因此，透過反省，可以幫助學生將學習的焦點關注到這個部份，學生可問自己「從服務經驗中學到什麼？」、「我是誰？」等問題。由此可知，將社區，將社區服務連結到個人價值中可以引發服務與認同的討論。

(二) 經驗 (Experience)

反省的另一個層面是集中在服務經驗本身。在這個領域所提的問題都是連結「有意義的工作」與「理論實踐的經驗」二者。創造有意義的服務經驗，有被動與主動兩種途徑；引導學生「被動覺察經驗的意義」。

(1) 被動地覺察經驗的意義

有意義的工作與理論實踐的經驗二者連結可以透過「經驗分享」與「反省思考」兩種途徑獲得。「經驗分享」可以創造強有力的意義，藉以幫助參與服務活動的工作團隊成員緊緊地團結在一起，使成員知道他們不是獨自一人在面對服務；同時，也有助於服務活動教育目標之建立。

(2) 主動地賦予服務經驗意義

創造有意義的經驗除了透過「經驗分享」之外，還需要「反省思考」。特別是當學生在服務活動中遇到挫折時更需反省思考，特別是透過結構化反省思考的過程，學生可以有機會再次肯定自己的服務動機，並且檢視服務過程中各項環節，分析哪裡出錯，並藉此調整心態，重新對服務經驗賦予更適切的意義。

(三) 脈絡 (Context)

反省的第三個範圍是脈絡，或創造寬廣的視野。「脈絡」這個範圍特別強調反省內容的延伸與拓展，重視如何將自己個別的服務經驗透過不斷豐富反省內容的過程而逐漸延伸至群體，體會自己的服務經驗與整體社群的關聯性。藉著對自己和其他社群相互依存關係的發現、加以深入反省，可以引發理論（學術思考）與實踐（服務內容）的真正內容。

二、反省活動的內容包含五種要素

課堂經驗與服務經驗的結合，以及反省學習活動與服務-學習達成教育目標最重要的兩個因素。有效之服務-學習的反省活動必須包括五種要素或條件：連結（Connection）、持續（Continuity）、脈絡（Context）、挑戰（Challenge）及輔導（Coaching）。

（一）連結（Connection）：反省活動具有連接性的功能。

服務-學習及反省活動以幫助學生與不同背景的人（同學、被服務者、師生）連結起來，並且也連結學校與社區、經驗與應用、情感與思想、現在與未來。

（二）持續（Continuity）：反省必須持續不斷的進行。

老師應於服務前、服務中與服務後持續幫助他們反省、成長及發展。

（三）脈絡（Context）：反省的內容應與學業的主題有關。

反省不只是思考活動本身，而是需有思考的脈絡或前後關係。因此，服務及機構選擇一要與所學內容相關，讓學生得以整合課堂所學與服務經驗。

（四）挑戰（Challenge）：反省的主題與對象應具有挑戰性。

新經驗的挑戰感會刺激學生、幫助他們成長。

（五）輔導（Coaching）：反省的活動需要師長的輔導與指導。

挑戰中仍需給予支持及輔導，否則只有挑戰而無支持，學生會因害怕退縮而拒絕成長，因此老師在過程中應同時提供學生適度的挑戰及支持。

三、反省有助於提昇學習情境的品質

簡單地說，理想的學習情境是指：學生積極地學習、主動的參與活動；課堂上師生的互動關係不再只是直線-單向的「講課與作筆記」而已。教師的領導地位是著重在：推動討論、提供深入見解、鼓勵學生進行分析與批判性思考的活動。理想的學習情境可以提供師生相互學習的機會，無論師生都需要藉此而接受更多的挑戰，老師可以幫助學生更深入地觀察與描述服務經驗的種種事實與現象；並且提供學生多元化的反省思考觀點，幫助學生發現服務經驗事實背後所蘊含的各

種意義。換言之，理想的學習情境藉助優質的反省課程設計，有效地幫助學生連結服務活動與學業學習，以期能夠提昇學生學業學習的動力與思維能力。

反省活動的設計和應用

一、影響「反省活動」課程設計的因素

由許多學者的研究報告中得知，參與服務-學習的學生並不是天生就知道如何有效地連結「服務活動」與「課業學習」。然而只要給學生們一些指導和幫助，他們便能掌握自主學習的方法。

在設計有關反省的教學活動之前，除了要瞭解有那些反省活動的內容和方法之外；更重要的是：必須先考慮這些反省活動是否能夠增加不同層次的認知發展。並且，也要考慮選擇適合於該專業學術或課程目標的服務項目和反省思考的主題，才能將服務和學習適切地連結，並且也比較容易進結構性的反省。

反省方法的課程設計有許多種，反省方法的選擇與課程目標、上課方式、課程規模、學生能力、服務經驗、老師的指導經驗與技巧…有關。在設計服務-學習型課程時，老師須考慮的因素包括：

- (一) 有機會反省服務開始之前的期待。
- (二) 上課時能夠經常討論所作的服務。
- (三) 服務的經驗能夠和課堂學習連結。
- (四) 課業學習的作業需包含反省分析。
- (五) 學生的作業最好能經常予以回饋。
- (六) 指導批判思考，刺激學生的學習。

二、反省活動的種類

(一)「書寫式」與「討論式」兩種：

反省活動的課程可以分為「書寫式」與「討論式」兩種

- (1) 書寫式的反省活動：服務-學習日記 (journal)，多半是屬於個人單獨內省式的反省活動。對學生個人的成長解決問題的能力以及觀念轉換等…有顯著的幫助。

文字書寫記錄是一種非常重要的學習方法，它既有助於觀察與表達能力的培養，亦可幫助學生進行批判與結構性反省思考的活動。服

務-學習日記的形式：大約有六種，這六種可以互相連結融合，形成更多樣的組合應用。

1. 批判性的服務-學習日記 (critical incidental journal)

第一層的批判思考：在學生尚未寫服務-學習日記之前，設計問題引導學生以批判的觀點來思考對特定個別的服務經驗的想法。

第二層的批判思考：了解與省思自己的反應。澄清服務經驗背後所隱含的意義與價值。

第三層的批判思考：澄清未來計畫的意義與價值。

換言之，「批判性的服務-學習日記」的記錄方式可幫助學生從服務經驗中針對有意義的事件進行描述，思考該事件為何會產生意義？自己從該事件的意義中學習到什麼？而這些對自己未來的行為可能會產生哪些影響？

2. 三段式的服務-學習日記 (three-part journal)

特色：引導學生將服務-學習日記分「描述」、「分析」與「運用」三階段來書寫。

「描述」階段：引導學生描述其服務經驗與感受。

「分析」階段：引導學生思考這些經驗與感受背後的意義、或與自己生活背景相關的人生課題、或隱含的社會問題、或所有可能與課程有關的學習課題。例如：修「古典社會學理論」課的人可以將服務經驗中所看到的社會問題和課堂中所學習的社會學理論相連結。

「運用」階段：嘗試用課堂上所學的理论為自己在服務中所看到的社會問題提出解決方法。

3. 重點標示的服務-學習日記 (highlighted journal)

特色：強調學生繳交服務-學習日記之前，應先再看一遍，先將裡面與堂討論或學業術語相關部分標示出來。

4. 關鍵片語式的服務-學習日記 (key-phrase journal)

特色：教師在開學時，先提出學生使用術語與關鍵片語一覽表。這是針對學術與服務活動的專業性考量的。因為有些學系課程的專業性非常突顯，或者是其所要參與的服務活動是屬於比較專業性質。此種服務-學習日記有兩種目的，第一個目的，幫助學生事先了解課業學習與服務活動相關的專業性用語。第二個目的，引導學生在書寫服務-學習日記之前，使用專業術語的觀點來進行描述與記錄的工作。

5. 雙向書寫式的服務-學習日記 (double-entry journal)

特色：強調服務活動與課業學習緊密雙向連結的書寫形式。

方式：將記錄頁面分左右兩邊。左邊頁，記錄學生個人服務經驗的思考與反應；右邊頁，記錄與課程討論、閱讀文本等相關的關鍵事件。然後，學生以箭號標示出自己服務經驗與課程內容的相關性。

6. 對話式的服務-學習日記 (dialogue journal)

特色：每兩週學生繳交活頁式的服務日記給教師批閱、指導，教師可立刻回饋、給學生新的省思問題。

(2) 討論式的反省活動：對學生學習能力、人際關係與師生關係的發展有幫助。

1. 「討論式」的反省活動很有彈性，可以發生在正式的課堂上，也可以在非正式的談話中進行。
2. 與書寫式的反省式相較，書寫式的反省內容比較是個人的、自我式的，但也受限於自我，發展的空間較小。相對地，討論式的反省透過與他人的討論和分享，可以幫助彼此拓展反省的深度與廣度。不過，值得注意的是進行討論式的反省教學活動應避免讓同學停留在感覺經驗分享或心得分享的層次。
3. 討論式的反省主題最好能夠事先設計，積極主動地連結服務經驗與學術主題相關，在這個層次中討論才能夠產生學習的意義。

(二) 組合式與批判式兩種反省方式

此外，還可以從反省的性質區分兩種不同的反省模式：

(1) 組合式的反省

結合討論與書寫記錄或報告的反省方式，或者是創造一些活動，例如：角色扮演、引導學生設計服務-學習的計畫，指導學生與社區共同設計某些主題計畫，然後針對該計畫組成幾種不同的反省方式…等。

(2) 批判式的反省

所謂批判式或結構性的反省是引導學生探究隱含在他們認知後面的那些立場、假設或備價值觀；以及社會問題背後所隱藏的社會政策與社會正義的問題。換言之，批判式的反省希望能夠提昇學生到一個超越現有生活經驗之外的學習階段，學習了解社會制度、結構或政策的問題，然後去行動，去改善社會、實踐社會正義。

一般來說，批判式的反省活動始於不知所措的兩難情境，因為社區服務經驗通常是將學生帶至一個不是他們已經熟悉或經歷過的情境，而批判式的反省活動是要幫助學生去面對與處理這種情境下的難題。

三、反省活動的應用

- (一) 指導寫作：在課程架構內，要求學生思考服務經驗，並教科書、課內讀物指定章節中找出一些問題讓學生思考與回答。
- (二) 實證研究報告：引導學生學習如何給某一特定社會事件下定義，思考服務活動所面對的社會問題並且進行研究；然後依據服務經驗的反省與學習成果，提供機構一些建議。
- (三) 電子郵件或開闢聊天室討論：將服務-學習日記用電子郵件傳送，此方法雖不在課堂進行，但卻不失為一個便利的方法，有利於師生之間作出立即性的回應。
- (四) 倫理個案研究：讓學生有機會學習如何處理有關倫理議題的認知、理解、判斷與抉擇。
- (五) 服務-學習檔案夾：包括服務契約要服務-學習日記、寫作指導、成果報告等等。

- (六) 個人經驗的口頭敘述：在學習課程中，學生需要學習對服務經驗進行完整的、有系統、有架構式的描述和說明，透過故事性的描述和說明，將服務經驗表達出來。
- (七) 下課卡：簡單記錄上課的學習心得，每節下課時繳交。
- (八) 上課簡報：每月三分鐘或學期末三十分鐘作服務經驗報告，並提供建議。
- (九) 每週繳交服務-學習日記：服務-學習日記的形式如上所述約有批判式的」、「三段式的」、「重點標示的」、「關鍵片語式的」、「雙向書寫式的」、「對話式的」六種，此六種可以相互組合應用，發展出更多樣化的應用模式。
- (十) 反省魔法盒：準備一個箱子，讓學生用匿名的方式將所遭遇的問題寫下來丟下箱子中，每次上課用 5-10 分鐘來討論這些問題。

結語

無論是哪一種反省活動的教學模式，只要能適當與靈巧地應用於教學之中，皆可有效地提昇同學們的學習興趣，並且也會增加學習的成效。至於具體學習成的評定，必須有待於對每一課程的評量，做進一步的說明。

(取自於 97 年度中區學務長會議-服務體驗與反思帶領)

反省教學活動相關注意事項

關於反省教學活動名稱：

服務-學習型課程反省或反思活動，不宜只稱為「反省」或「反思」，對於學生可能過於抽象，老師可用「課堂討論」、「思考觀點」等其它比較實際具體或生動活潑的字眼來替代。

關於反省活動的問題設計方面，可以從六個層面來加以設計：

一、與學生過去成長背景相連結的反省課題，適用於服務活動之前。

我是誰？我從何處來？為什麼我選擇參加服務-學習型課程？為什麼我選擇這個服務項目？對我而言什麼是最重？

二、在觀察服務經驗相連結的反省課題，適用於個別服務活動後的討論書寫：

在服務過程中我看到什麼？聽到什麼？如何描述與說明所看到的？我能否用說故事的方式系統地、有架構地說明所經驗到的人事物？在服務中我所經驗到的事件背後可能隱藏什麼樣的問題？

三、與感受性有關的反省課題，適用於個服務活動後的討論與書寫：

面對所觀察到的服務經驗，我的感想是…？我的感受是…？為什麼會有這樣的感想和感受？

四、與詮釋和理解服務經驗有關的反省課題，用來反省之前所觀察

的，以及所感受的觀點和想法，適用於個別服務活動後的討論與書寫：

我是用什麼角度來說明所看到和聽到的人事物？

為什麼我會選擇用這樣的角度來理解和詮釋我所經驗到的人事物？

我用什麼樣的價值觀與人生觀來理解和詮釋我所經驗到的人事物？

這些價值觀與人生觀是怎麼形成的？

它們與我的成長背景有何關聯？

五、與學生個人成長經驗相連結的反省與分析課題適用於服務活動進行一段時間後的討論與書寫：

我在服務經驗中扮演什麼角色？在服務過程中產生什麼樣的改變？

服務經驗帶來何種意義與價值？我可以為服務活動提供什麼？

我可以從服務活動中學到什麼？

六、與社會分析相連結的反省課題，適用於服務活動進行一段時間後的討論與書寫：

在服務中所看到的問題，它背後的社會根源問題是什麼？

這些問題可以用哪些理論或政策來解決？如何評估解決的可能

性？

這個社會中哪些人有權力或力量來解決這些問題？

我們如何團結起來，形成有權力或有力量的團體來協助解決問題？

有哪些機構團體或組織可以幫忙解決問題？

（內容出自輔仁大學教師指導手冊）

伍. 「服務-學習」型課程評量

前言

有些老師在開設服務-學習型課程之前會有所猶豫，擔心學生是否真的能由服務當中有所學習。服務-學習型課程的評量，可以幫助老師了解學生的學習，其評量原理與一般課程並無二致，僅需多加考量服務這個教學方法的一些特殊因素。在教學中，課程設計與課程的評量是一連續的過程。如若教師希望在期末易於從事課程的評量，則需於學期開始前及初期，做好完善的課程設計。在所設計的課程大綱中，藉課程之主旨與目標載明學生應達成的學習結果，說明課程的結構、所運用的教學方式與策略，指定相關的作業，訂定評量的方式與評分的比重，並於服務指南中明列與服務-學習相關事項。

服務-學習型課程中的評量，可以分成兩類：一是根據學生學習的結果評定應得的分數與等第，另一則是就課程的本身從事評估。

學生成績的評定

在服務-學習型課程，老師對學生成績的評定，經常有的困或是「如何評定有關服務的部分？」，有些老師由於時間有限或其他因素，無法全程陪伴全體學生服務的時間，因此在看不到學生服務時的態度及所有狀況下，而不知應以何依據評定等第或給予分數。面對此疑問，專家建議將「服務的行動」比擬為傳統教學方式中的「閱讀課文和資料」。老師看不到學生閱讀時的態度或技巧，但可以經由不同的評量方式，了解學生學到了什麼。也有老師因看到學生真心努力從事服務，而服務工作又觸動學生的內心深處，而對學生的善良產生好感，或因此而給予高分。以下將澄清服務-學習領域評定成績的某些疑問，建議評分當有的準備，「服務」與「學習」評分的比重，並舉出相關的一、二實例。

一、觀念的澄清

- (一) 評分主要是根據「服務經驗中的學習」，而不是「服務活動」本身。
- (二) 將服務比擬為一般學習中閱讀課文或資料，老師只能評量閱讀之學習結果。
- (三) 老師無需因服務-學習讓學生投入較多時間，而從寬給分。
- (四) 如果服務-學習相關作業無法達到預定的學習水準，雖然學生花了許多時間服務寫報告亦無需給予優待。
- (五) 老師不是為服務或「學生的服務心態或動機」而給分數。
- (六) 老師不是針對服務中發生的事件評分，而是觀察學生是否會將服務經驗與相關課程內容加以連結。
- (七) 學生對於相關作業需要認真書寫、思路清晰，有條有理。
- (八) 批閱學生的報告要有嚴格的標準，與一般的報告無異。

(九)即使學生在服務場所表現不好，亦可視學生在課堂上因服務的經驗所產生的分析情況，提出改進建議的能力如何而評斷。

(十)所花費的服務時數與所得的知識或所修的學分，不一定成正比。

(十一) 需有基本的服務時數，方能使學生的服務經驗產生一定的深度。

二、評定成績-漸進累積學習的結果

成績的評定是老師與同學在教與學的過程中，針對學生「學到了什麼」所經過的一個漸進累積的歷程，因而老師在整個學期的不同時段，需做不同的準備及收集評分依據的資料。

(一) 期初

- ※ 於課程設計時明訂學習主旨(goal)與目標(objective)，及學生應學習之內容。
- ※ 利用課程大綱或教學大綱與學生溝通(內含宗旨、目標、進度、作業與評分標準)
- ※ 分發給學生服務指南(內載服務-學習的意義、與課程相關的部分、服務的時間、地點、相關作業、評分比重、參與評定成績的負責人員等等)。

(二) 學期進行中

- ※ 幫助學生從事反省
- ※ 幫助他們將服務經驗轉化成學習經驗
- ※ 持續了解學生學習及服務的狀況，期間的積極與消極的經驗。
- ※ 日記應趁早定期給予回饋，這是培養反省技巧的重要部份。

(三) 學期末

- ※ 收集學生所應繳交之所有指定日誌、作業、報告，口試、筆試或小組討論紀錄與報告等。(或於期中所累積之有關紀錄)
- ※ 參考期初之課程設計、教學大綱、服務指南以評量學生的學習成果。

三、服務與學習之間評分的參考

雖然服務行動的本身在總成績亦佔有某種比重，但服務-學習評定成績的重點在於「經由服務的經驗學生學到了什麼？」

一般而言，老師可因自己設計課程的主旨與目標在服務活動與學習之間訂定不

同的比重，通常對前者多採取量化的評量，且佔較少的比率；而對後者則較採質化的方式，所佔比率較多。此二部分評量的內容、所依據的資料與來源、所佔之比率綜合如表一所示：

	量化 (服務活動)	質化 (在服務經驗中學到了什麼)
內容	服務時數 相關課程出缺席時數 是否準時繳交相關作業 是否參與必要之小組討論 是否完成所定服務內容	學生表現在服務中的學習，是否與課程大綱的主旨與目標有關？ 學生學到了什麼？ 如何整合服務經驗與課程內容？ 對課程目標的學習程度如何？ 思路是否清晰有條理？ 分析情況、了解問題的能力如何？ 能把所得的知識傳遞給別人嗎？ 做結論、建議解決之道的能力如何？ 是否完成合約訂定的內容？
所依據之資料	教師自己的紀錄 社區或機構負責人之紀錄 服務學習辦公室之紀錄 種籽義工同學之紀錄 服務同學之服務時間紀錄	學生的服務日記 學生的反省報告 學生繳交的相關作業 參與討論之情況及小組報告之內容 參與課程相關之考試
所占成績之百分比	老師可有兩種考量方式： 依據老師所設定的課程目標訂定服務在評分時所占的比重，約 20%。 有的老師於課程大綱規定服務是課程的「充分且必要」條件，一定要服務才會有成績。	依據老師於課程大綱對以下各項所分配之比重： 完成每項報告、 作業、 考試、 參與小組討論、 課堂出席與學習… 等等

四、服務-學習課程評分範例

以下舉出二例，選自美國 Marquette 大學服務-學習教師手冊不同課程設計中所載之評分標準。

(例一) 評分方式較為簡潔，直接記載服務-學習部分所佔比率：

服務-學習型課程名稱：透視社會中的婦女

- | | |
|--------------------|-------|
| 1 期中考 | : 25% |
| 2 課堂講解筆記 | : 25% |
| 3 二十小時之服務日誌及事後反省報告 | : 25% |
| 4 期末考 | : 25% |

(例二) 此例評分方式包含內容較多，又因學生可自由選擇此課程兩種學習之一，因而亦包含兩種學習方法不同之評分方式。

課程名稱：外國語文與文學

參與服務-學習者評分方式		參與傳統學習者評分方式	
考試 1	15%	考試 1	15%
服務學習報告	15%	期末考	15%
口頭報告(依選定主題)	5%	口頭報告(依選定主題)	5%
作文 1	10%	作文 1	10%
服務日誌(至少 5 次, 評分根據內容)	10%	作文 2	10%
作文 3(課堂上進行, 主題是先部宣佈, 但多少與服務經驗有關)	10%	作文 3(課堂上進行, 主題事先不宣佈)	10%
平時參與(口頭、書寫)	30%	平時參與(口頭、書寫)	30%
期末晤談(根據服務的經驗, 若可能, 期末晤談可於服務場所進行)	5%	期末晤談	5%

對「服務-學習」型課程本身的評估

評估課程的本身是服務-學習型課程最後且重要的一步，其意義的目的乃為去蕪存菁，以便汲取經驗、發展更優良的服務-學習型課程或方案。至於評估的內容則包含學生學習的經驗，以及服務對社區或機構產生的結果。根據評估的內容，可以了解需要參與評估的人員包含學生、所服務社區、或機構的負責人和任課教師。以下分述不同參與評估者可從事評估的內容與方向：

一、 學生參與評估之內容與方向

(一) 對學習內容的評估

※ 如果服務是一種學習的方法，它與傳統的方式相較是以下哪一種情況：

※ 更好 較好 一樣好 較不好 更壞

請解釋為什麼？

※ 最能幫助你把課程的內容與服務經驗相連結的是什麼？

※ 由服務的經驗中，你學到最重要的內容是什麼？

※ 你為什麼選擇服務-學習的方式？而不選擇其他的作業或學習方法(如服務為選擇性之學習方法)

(二) 對服務行動的評估

※ 在服務的場合，你通常做些什麼？

※ 服務之前的準備，對你的服務是否有所幫助？幫助的程度如何？怎樣能做的更好？

※ 就服務-學習型課程而言，這次的服務最主要的特點是什麼？

※ 如果這次服務有任何缺陷，那是什麼？

※ 你認為這次所安排的服務是否再次運用於服務-學習型課程？為什麼？

(三) 對於服務-學習型課程的評估

※ 種籽義工如何在你的服務經驗中幫助你學習？

※ 你與服務學習辦公室的聯繫有何困難或問題？

※ 整體而言，什麼更能增進你服務-學習的經驗？

- ※ 根據這學期的服務經驗，你未來將如何投入社區服務？

二. 社區或機構負責人參與評估之內容與方向

(一) 服務前

- ※ 您如何發現社區或機構的需要？
- ※ 您如何與學校或老師及同學訂訂服務合約？

(二) 服務中

- ※ 在這次服務的安排中，學生從事什麼工作？
- ※ 學生從事服務的品質如何？請用實例描述。
- ※ 您認為學生在這次服務中學到了什麼？
- ※ 您的社區或機構成員由學生的服務中得到什麼益處？
- ※ 面對學生的工作、出席，您遇到些什麼樣的困難？
- ※ 當您與學生、種籽義工、老師、學校其他相關人員溝通時，有何困難？

(三) 未來

- ※ 您是否願意下學期繼續與服務－學習型課程合作？
- ※ 如願繼續，有何需要改善之處？
- ※ 您的社區或機構未來一年有何新的需要？
- ※ 您是否可為服務－學習型課程提供新的計畫？

三·老師參與評估的內容與方向

(一) 有關課程設計

- ※ 您為何選擇服務這樣的教學法？
- ※ 您選擇何種具體服務的內​​容與課程相結合？
- ※ 您是否有完善的課程設計與教學大綱？
- ※ 您是否發給學生明確的「服務指南」？
- ※ 您所設計評定成績的方式，是否能反映期望學生得到的學習結果？
- ※ 您所設計評定成績的方式，是否能反映學生獲得知識的進程？
- ※ 您對本學期學生的學習滿意度如何？
- ※ 您遇到何種困難？有何需要改善？

(二) 服務與學習的整合

- ※ 您如何引起學生參與服務—學習的興趣？
- ※ 您如何在服務的態度與技巧上，幫助學生做些服務前的準備？
- ※ 您如何在服務的態度與技巧上，幫助學生做些服務前的準備？
- ※ 您如何讓學生將已具有的知識或理論，運用於具體的服務經驗中？
- ※ 社區或機構的實際服務經驗，如何加強了理論的學習？
- ※ 您用何種反省方式幫助學生整合服務經驗與內容學習？

您如何對學生的經驗給予回饋？

(三) 根據服務-學習型課程所著重的意義

1. 互惠

※在所定的合約中，社區或機構有機會提出他的意見嗎？如何提出？

※學校與社區如何界定彼此的界線，交集如何？

※在服務的組成中，互惠是否明顯？您如何知道？互惠要求每個人、組織及相關參與者，在伙伴，而不是服務者與個案。

2. 社會公義及公共幅度

※服務的內涵是否滿足公共利益？為什麼？

※服務的工作能否公諸社會？或是能為社區製造一個機會成為話題進入公共交談的領域？例如：學生收集口述歷史，能否以某種公共方式回饋社區？

※服務-學習型課程是否增加您和學生公共服務的意願？

3. 增進全人教育的目標

※學生能否在自我認識，自尊、尊人各方面有所增長，走向全人教育的目標？

※肯定所有人皆具有人性的尊嚴與價值。

※建立人際關係的能力與技巧。

※增加解決問題的能力。

※會做批判性的思考。

※會處理並解決衝突。

※會妥善管理與運用時間。

※能適應壓力的環境與情況。

結語

本章為服務-學習型課程之評量，提供參考之方式與內容。包含教師針對學生之學習結果評定成績，以及教師、學生、社區或機構的負責人對課程本身的評估，任課教師可依所開課程之需要加以運用。

(本章取向輔仁大學服務學習教師指導手冊)

陸. 學年度「服務-學習」課程計畫表

一、基本資料

課程名稱（或活動名稱代號）：	開課系級：
執行期間：	指導老師：
教師聯絡電話：	教師 e-mail 信箱：
參與服務學習學生人數：	服務社區機構：
二、計畫主旨與目標	
三、計畫預期具體成效（條列項目）	
四、計畫設計構想及安排（請詳填課程內容、設計及服務學習單元之安排、構想）	

五、計畫執行步驟與時程（以課前準備【含課堂講授】、進行服務與反省學習等階段時程為單元）

執行步驟	時程	預期成效（請具體描述）

六、經費預估：

- (一) 教育部年度服務-學習課程補助經費核費預於 10 月份核撥，屆時依依教務班數平均提列申請標準供任課老師申請運用。
- (二) 核銷要求：一律檢據發票（須打印本校統一編號 52005408）、收據（須有店章及負責人私章）核銷。
- (三) 請詳附說明及計算方法，服務學習中心將協助經費核銷。

費用項目	用途說明	計算方法	金額
志工專業教學演講費			
參與服務學習交通費			
教材製作及影印費			
服務學習團體活動餐費			
服務學習活動保險費			
師生教學平台活動費			
小	計		

- (四) 提列說明：以（服務學習專業課程）教務班為提列單位，可提列科目及上限如下：

1. 志工專業教學講座鐘點費（兩節課）：

2. 交通費：
3. 學生教材製作及影印費計：
4. 服務-學習之團體服務餐費：
5. 服務-學習之團體服務保險費：
6. 師生教學平台研討活動費（含資料印製及活動餐費）：
7. 各學院、系研發之服務學習教材稿費：

任課老師簽名

柒. 「服務學習課程」執行報告

一、基本資料

課程名稱：	開課系級
執行期間：	課程老師：

二、計畫執行摘要：

三、執行狀況：(請依照執行步驟描述)

四、計畫構想落實程度：(請依原計畫表逐項描述)

五、服務學習計畫預期成效與實際成效之比較分析

預期成效	實際成效	差異原因分析

六、計畫所面臨問題與因應措施：

面臨問題	因應措施

七、執行內容、成果說明、檢討與評估：

(一) 學生反應或意見調查

(二) 參與計畫課程之老師(含服務機構執行人員之評估及意見調查)

八、經驗分享：(此課程安排、執行過程或反思分享中印象最深刻的事)

九、希望獲得的教材或資源：(請儘可能具體詳實)

十、附件目錄總彙：(提供執行過程所使用的教材資料、學生心得或報告三篇，請附書面資料乙份及電子檔)

捌. 中國醫藥大學服務學習週誌

字生姓名	系級		字號
課程名稱			指導老師
活動名稱			服務對象
服務時間	服務地點		服務機構
活動目標			
服務內容 (what)	我做了那些服務？服務的方式為何？看見了什麼？聽到了什麼？接觸了什麼？		
過程摘要	參與成員反應、重要事件（階段）處理		
學習重點 (so what)	這些服務帶給我什麼意義（感想和思考），在服務—學習的過程中，看到了什麼問題，尋求解決的方法？服務經驗對自己在專業學習認知上有什麼改變或收獲？		
省思 (now what)	這些經驗對自己看事情、看世界及自我認知上有什麼改變？我能做些什麼？（社會、社區、學校、家人或自己）		
週誌（資料） 呈報方式	<input type="checkbox"/> 影音短片（附光碟） <input type="checkbox"/> 照片/電子檔 資料寄至 yiwen@mail.cmu.edu.tw <input type="checkbox"/> 相關書面資料及電子檔		

捌.（表格可自行延伸）