

南台科技大學 99 學年度服務學習成果報告書

方案名稱：職場競爭力從服務學習開始

用愛跨越障礙

關愛 讓人間更美麗



執行單位：企管系四年甲班乙班

指導老師：莫素娟老師、林明輝老師

南台科技大學 99 學年度服務學習成果報告書

方案名稱：職場競爭力從服務學習開始

用愛跨越障礙

關愛 讓人間更美麗



摘要

經營管理與實務的驗證，鼓勵同學「服務中學習 學習中成長」，激發對專業議題的了解，成為具社會關懷與責任感的企管人才為教學重要目標。

策略邀請各界經理人授課，透過業界講師以自身經驗提升管理力，同學發揮自主性愛心訂定專案、溝通創意、活動企劃落實執行，充分發揮課堂所學並展現執行力。

「經營管理實務探討」融入二大公益主題，南聰特教生兒童節服務計畫與關懷聽障族群，營造無障礙環境活動。將在校企管系所學人力資源、活動行銷、財務管理，以實際行動展現愛心，落實關懷弱勢族群、服務回饋社會。

「用愛跨越障礙」與同圓社、手語社引領特殊孩子走出教室促進身心健康，設計益智園遊會活動，陪伴身心障礙孩子迎向陽光。同學擴展了服務視野，自我成長並感恩惜福。

「關愛 讓人間更美麗」結合國際同濟會台灣總會、中華民國聲暉聯合會共同舉辦全國手語比賽，希望社會大眾藉由對手語歌的喜愛做為入門，深入了解聽障文化，認識手語的精華，協助聽障者走出陰霾、迎向陽光！

經由南台科大企管系的擴大宣導，結合政府及聽障社團、機構、公益團體喚起社會關懷，增進對聽障文化認知，吸引更多人才投入手語翻譯行列，營造無障礙溝通環境。

壹、服務學習方案內容、創意及特色

一、課程目標：

- (一)結合教學與實務，讓學生從實際參與企劃體會管理運作狀況，藉由參與過程中驗證課堂內容，達到課程與實務相結合。
- (二)藉由活動執行與推展，使學生充份瞭解經營管理機制，運用企管所學做好規劃，並透過多元服務方案過程中，增進人際溝通、行銷管理等經驗，使專業知識運用於實務，更可培養同學的彈性應變、溝通能力與責任感。
- (三)服務學習過程中培養學生實際運用課堂知識，能自主性關心社會，發揮愛心公益，日後成為企業具正面效應的領導人才。

二、課程內容：

(一)管理實務研討：

邀請各界領袖管理者擔任講師授課，以實例為主要教學方式，建立同學分析及決策能力，學習不同的經營管理模式。

(二)服務學習專案：

透過服務學習方案的執行過程，瞭解規劃、組織、領導、控制等管理功能及實際運用，學習溝通、行銷、服務等知識及技巧，使同學於往後職場生涯中，能充份運用專業知識與優良的服務態度，一展長才建立企業美好形象。

三、服務機構簡介：

台南啟聰學校，台灣第一所特殊教育學校，迄今已有 120 年歷史，幫助聽障兒走出無聲的社會生活。

98 年底為了維護聽障學生受教權益，考量聽障文化歸屬、保存特殊教育源起、檢討政府特教資源分配，一起捍衛特殊教育理想，歷經公聽討論、媒體訴求、街頭抗爭，在政府順應民意下，共同保留了北門校區！走過這段必然留存在校史中的風風雨雨，期待看到聽障教育的願景，面對少子化趨勢的衝擊，回歸主流教育的推廣；優質的專業教學、提升的學習成效，必然成為聽障學生、家長的期許！

國立台南啟聰需要脫胎換骨的蛻變；一個以學生教育需求為本位思考的校園發展政

策，將會是國立台南啟聰學校變革—提升—再出發的核心！

百年老校、上下齊心，專業提升、風華再現！

四、工作執行狀況：

(一)各階段工作流程規劃：

歷程	活動內容	時間與主題
準備	活動說明與聯繫相關機構	第 1-4 週：(1)課程介紹 (2)講解服務學習內容
服務	關懷聽障族群	第 5-10 週：(1)進行分組與工作分配 (2)企劃書撰寫 (3)小組討論進度 (4)活動設計與流程
反省	檢討與心得成果分享	第 11-16 週：(1)活動討與提出建議 (2)相片與成果分享
慶賀	感謝與表揚	第 17-18 週：(1)頒發服務證書 (2)感謝協助單位

(二)具體服務工作項目：

1. 結合學校同圓社與手語社等人力資源，協調台南啟聰學校，規劃服務學習課程實施關懷活動。同學設計兒童節慶祝活動，經由益智闖關、DIY 製作等活動。與特殊學生相見歡，傳達對弱勢族群的關懷，並學習溝通技巧，累積實務經驗，俾利後續職場發展。
2. 透過專業服務聽障的中華民國聲暉聯合會與國際同濟會台灣總會結合本校人力資源，推廣手語，訓練同學服務技巧，於啟聰學校活動中能與聽障兒簡易溝通，使能充份感受族群認同感與誠摯關懷，增強對社會之信賴與自我的信心。



(三)服務學習過程：

1. 本學年服務任務圓滿順利，在授課老師嚴的紀律愛的教育下，同學自發性以分組完成及各項作業分工，並由班長主導管制全案執行進度，方案依照規劃陸續完成課程介紹、內容講解、工作分配、計畫書撰寫、活動流程設計，並達成學年課程目標。
2. 服務學習過程中同學們展現課堂所學，在有限人力、資源、經費與時間壓力下，充份獲得學校的支持、發揮溝通協調能力與展現團隊合作精神，於99年11月7日全國手語歌-南區初賽假台南市勞工中心大禮堂擔任活動志工，並初次上場參加比賽，便一舉成名入圍晉級。



全國複賽於99年11月21日在台中市參加全國手語歌比賽同時擔任活動志工，難能可貴的決賽也榮獲了全國第6名的殊榮！另於100年3月31日全體50位同學赴啓聰學校實施關懷聽障服務學習，舉辦南聰幼稚園及小學生的慶祝兒童節活動，經由教導聽障生製作繪圖、感恩卡、貝殼畫、益智闖關、夜市園遊會、錢幣遊戲等方式互動學習，讓特教學生感受南台科大的溫暖關懷，充滿歡樂氛圍，超乎預期成果。





五、課程規劃創意、特色及獎勵制度：

- (一)服務對象為弱勢族群，目的是希望喚起社會關懷，讓學生有機會接觸特殊族群，磨練全方位協調能力，充實溝通技巧，期往後於職場亦能如此，創造機會教育學生面對陌生環境克服困難而非逃避，學習挑戰爾後工作與人格有極大助益。
- (二)課程設計最大特色是經由行前訓練、參加競賽、活動策劃、教導陪伴等方式，達到服務學習的目的，提升參與服務學生及受服務對象的動機，提升興趣與團隊凝聚力。在參與比賽過程中，結合學校手語社、同圓社等人力資源，以有限時間的排練，經過初賽、決賽，激發了團隊潛能，發揮南台堅持到底永不放棄的精神與默契，獲得全國獎項殊榮，誠屬不易！學生也深刻體會「揮汗播種終將歡喜收割」，意義深遠。
- (三)課程一特點是培養企管人才具備使命感與願景，創造與追求服務的核心價值，未來成為具社會責任之優質公民。
- (四)參與服務學習的同學，大多是第一次接觸手語歌比賽和活動，在時間壓力下的認真學習，練習過程更是倍極辛勞。為表揚同學的優異表現，於服務學習活動結束後，主辦單位頒予獎狀乙幀，肯定其辛勞與付出。



貳、校內外資源運用情形

一、服務學習的基本精神，是將師生的專業知識與社區需求連結起來，將傳統課堂上的授課，注重背、記、考試等方法，獲得知識、學術理論的方式，轉換為服務他人的實際行動，在「做中學」的過程中，以情意方面的經驗、反省，成為持續滿足他人的行動，達到有助益社區、改善社會環境。

二、本學年服務學習課程，結合了校內、校外相關單位及社團群體，共同致力服務學習工作的推展，運用情況如下：

(一)校內部份：

1. 服務學習中心：為本校服務學習課程主管單位，中心全力支援之服務學習課程所需，提供相關資訊，並行政支持、安排車輛及指導。
2. 手語社：發揮手語之專長，協助參與比賽排練隊形 鼓勵企管系同學共同學習，赴台南啓聰學校執行服務學習時，具備手語溝通能力，並得以組隊代表南台科大參加全國性手語歌比賽，充份展現社團功能，有效降低學習時間曲線。
3. 同圓社：運用服務性社團-同圓社的人力資源，共同主辦台南啓聰學校關懷聽障服務學習活動，全體社員協助分工合作，讓活動得以順利圓滿、績效卓著。

(二)校外部份：

1. 結合中華民國聲暉聯合會舉辦全國手語歌比賽，提供本校學生參與比賽展現的舞台與服務學習擔任志工的機會。
 2. 國際同濟會台灣總會：配合辦理關懷聽障服務活動並喚起社會重視與關懷弱勢族群。
 2. 台南啓聰學校全體支持「用愛跨越障礙活動」，指導知能障礙提供諸多協助，獲益甚多。
- 三、後續仍將廣續學校舉辦之服務學習成果發表，見習優良教案經驗，以精進服務學習課程之內容。



參、教育性、推廣性、延續性

一、建立服務學習情境，實作中獲得驗證課堂理論：

- (一)服務學習課程著重於管理行銷與人際溝通，藉由中華民國全國聲暉聯合會所舉辦的全國手語歌比賽，提升南台科大全國能見度，使社會大眾瞭解本校對弱勢團體的關切，經由台南啓聰學校關懷聽障服務學習，實質對聽障人士付出關懷。善盡社會責任，同時培養學生將服務單位視為學習場所，運用實作的機會，學習領導和溝通技巧，精進個人溝通協調技巧。
- (二)從學生的成果報告中，充份感受到，同學在服務學習過程都受到周遭處境所震撼，在服務學習的過程中，必須面對並處理課堂上未曾遇到的狀況，這正是服務學習與課堂講授最大不同之處，也是讓學生及早接觸或管理實務的具體展現，從中得到啓發與學習解決事情的方法與知識，以應付未來職場所需。

二、結合學校與社區資源，全面性推展服務學習教育：

- (一)教育部在 2007 年頒布「大專院校服務學習方案」，正式推動服務學習課程，而社會上弱勢團體正亟待支援與協助，結合學校，運用學生優質的生力軍，協助弱勢團體，協助分擔社會責任，可達到學校資源與社區需求相結合的目標，服務學習課程的推廣，為當務之急目標。
- (二)推廣手語學習與實際關懷特殊生的服務學習活動只是計畫的開端。校內，鼓勵手語社擴大推動手語學習，鼓勵優秀同學參加國家手語丙級証照考試，累積本質學能。在爾後持續與台南啓聰學校等身障機構合作，整合資源及服務對象之所需，對弱勢族群提供協助，並教育學生從中養成關懷社會的高尚情操。

三、與服務對象建立良性互動，締結聯盟，延續合作關係：

台南啓聰學校的服務學習，雖相處時間有限，但從南聰回饋的笑容裡，他們已感受到南台師生的關懷與愛心，為持續對之的關懷，建議與台南啓聰學校締結聯盟夥伴關係，使關懷與愛心得以延續推展。

肆、實施成果與成效

一、「關愛-讓人間更美麗」全國手語歌比賽：

(一) 成果：

1. 南台科大企管系 55 名大四學生在莫素娟老師帶領下，在台南勞工育樂中心舉辦的「關愛-讓人間更美麗」全國手語歌南區初賽，榮獲大專團體組「優等獎」，晉級決賽。
2. 全國手語歌決賽假台中廣三百貨廣場，中華民國聾暱聯合會與國際同濟會中 B 區共同主辦「關愛-讓人間更美麗」，南台科大獲得大專團體組第六名的佳績。



(大專團體優勝)

(二) 成效：

1. 服務學習過程中，55 名企管系的同學熱情參與。除了將手語與聽障朋友溝通，還可參加國家手語鑑定丙級，獲得証照士，提升專業技能。
2. 赴台南啟聰學校服務學習活動中，同學的手語技能成為與啟聰院生溝通的最佳工具，同學於過程中，得以用手語將愛散播出去，讓聽障生感受來自社會的關懷。



(大專團體第 6 名)

二、用愛跨越障礙-無聲世界有情天：

(一) 成果：

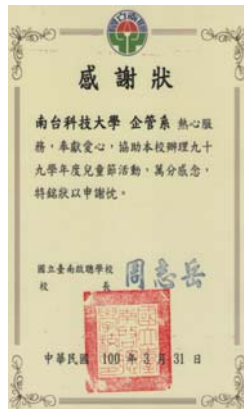
1. 企管系大四同學奉獻愛心，3 月 31 日假台南啟聰學校舉辦生活育樂活動，展示在這段期間同學用心籌備的成果，為聽障學生安排一個充實又快樂的兒童節慶祝活動。
2. 台南啟聰學校有來自南部七縣市，更有低收入、單親、雙聾等弱勢家庭，家庭經濟困難，加上「聽」的不方便，學習模式迥異於一般學子，企管系同學規劃屬於聽障孩子多元的育樂活動，以寓教於樂的精神，設計趣味闖關遊戲、繪畫、帶動跳、手工 DIY... 等，豐富多元的內容讓聽障孩子們的兒童節活動過得很充實。
3. 由於聽障兒長期處在寂靜的世界，對於外界資訊的接收十分有限，藉由活動增加親子互動，讓家長彼此交流。提升教育樂趣，幫助聽障兒迎向陽光的人生，以輕快活潑的手語勵志帶動歌曲，並邀請現場來賓及家長一同共舞，熱鬧溫馨的場面給每位參與的夥伴們留下美好的回憶。



4. 指導老師莫素娟也趁此機會和家長們交流教養聽障兒的經驗，相互打氣分享，充分讓家長感受在聽障教養路上他們並不是孤軍奮鬥。
5. 以關懷弱勢兒童之具體行動，藉由寓教於樂的活動，提升聽障兒自信心充實生活內涵，以拋磚引玉之方式引發共鳴，促使身障兒回歸主流、適應社會，提升社會認知關懷，協助弱勢族群公平、尊嚴的參與社會生活。

(二)成效：

1. 在相見歡贈送兒童節自製禮物的儀式後，志工同學為聽障兒童表演精心準備的表演-「我相信」一曲，把充滿活力希望的勵志歌詞和歡樂氣氛帶給在場的每一位孩童。接著陪同展開精采的園遊會活動，各樣可愛造型及色彩繽紛的闖關遊戲及DIY區、不織布卡片，孩童臉上也綻放出一朵朵自信喜悅的笑容。
2. 另外貝殼畫作也在志工們細心及耐心的教導下與小朋友通力合作完成，認真付出心血的作品，也讓手工香包聞起來格外難忘。
3. 由於聽障兒長期處在寂靜的世界，對於外界資訊的接收十分有限，南台同學用熱情與愛心，關懷特殊弱勢族群，讓南聰的孩子們感受到敞開胸懷，人間處處有溫情，對南台企管系志工們來說亦是一次不可多得的寶貴服務經驗。



一場無聲世界的聚會「關愛 讓人間更美麗」- 全國手語歌比賽

手語歌是聽人接觸手語的途徑之一，中華民國聲暉聯合會為了推廣聽障文化，結合國際性社團－彰顯「同濟有愛、關懷無礙」的社福宗旨，廣邀對手語歌有興趣的社會大眾，用手語歌搭配表情、服裝、戲劇或舞蹈全是膾炙人口的歌曲。

比賽分區進行初賽、全國決賽，並邀請長期從事手語教學的專業師資擔任評審，替這場激烈競賽做公平的評分。期待藉由比賽互相交流、觀摩與學習外，更希望能用心去弱勢團體，讓社會多點溫馨，將小小的心意化成大大的力量。

莫老師長期致力於聽障福利服務，經由多年的爭取，內政部依「身心障礙權益保障法」第 61 條頒定「手語翻譯服務實施計畫」，勞委會於 93 年起辦理「手語翻譯丙級證照技術士證照」檢測，至 99 年 4 月底共計 204 人通過，並有多人實際參與手語翻譯工作，擔任聽人與聽障者的溝通橋樑！

舉辦手語比賽，希望社會大眾藉由對手語歌的喜愛作為入門，深入了解聽障文化，認識手語的精華，比賽，並不是學習的終點，而是服務與回饋的開始，經過了激戰，希望大家都能秉持學無止盡的精神，合力建構聽障者無障礙的溝通環境，讓聽障者不再是弱勢中的弱勢！

以手語為溝通模式的聽障者，無論是就學、就業、就醫、就養各方面都需要手語翻譯服務，但手語翻譯機制的建構絕非一蹴可及！為了讓聽語障者庸有更而善的服務，除了「強化宣導，擴展服務需求」、「立法保障，延攬專業人才」、「專業培訓，提升服務品質」等目標努力，吸引更多手語翻譯服務的專業人才加入，用心、用手搭建起溝通的橋，共同營造「聽障者工通無障礙」的環境，繼續將手語比賽的精神發



三、溫馨小故事：

台南啟聰學校小一生陳志龍在兩年前被發現錯置學習處所，造成學習遲緩，在本校莫素娟老師(全國聲暉聯合會理事長)發現後，在社工、語言師長期協助下，陳小弟弟當選學校的快樂小天使。

70歲阿勇伯夫婦7年前扶養親戚的小孩，卻發現志龍患有聽障。因兩老不識字又收入微薄，交通考量下送啟智中心，陳小弟弟聽障的問題未能解決，加上錯放學習的地方，造成學習遲緩。

兩年多前，時任全國聲暉聯合會理事長的莫素娟發現志龍的狀況，突破困難安排他到啟聰學校幼稚部就讀，透過社工、語言師協助，為他裝設助聽器及每月3000元車費，雇車載送他上下學。

歷經語言師及啟聰學校老師的長期教導，及聲暉聯合會持續協助，志龍由幼稚部升上小一，能以手語和師長溝通，口語部分仍持續訓練中並有明顯進步。以細心與愛心協助錯置學習環境聽障幼苗，改變的是孩子的一生。



快樂小天使

啟聰學校小一生陳志龍(右)經聲暉聯合會榮譽理事莫素娟與聲暉的協助，快樂學習，已有明顯進步。

伍、省思

一學年的經營管理實務學習課程，參與服務學習的同學在課堂上積極表現，在心得與反思作業中展現那份對被弱勢族群的關愛，充份地感受每位同學都具備悲天憫人的情操與愛心，並確信給同學們一機會，他們將樂意地為這個社會付出更多的關懷。摘錄部份同學的心得與反思，共同分享：

黃郁哲

有許多人、事、物，以旁觀者的角度有時是不太能夠理解的，都是要親身的去體驗才懂得是怎麼一回事。手語是一種肢體語言，把動作更加美化、柔順，同時也是傳達一個人的情緒及情感。俗話說：「有時無聲勝有聲」，這句話挺有道理的。不用嘴巴去說，用心來了解他(她)人用手語表達的意思。當我們接觸或學會手語，更能夠將心比心看待聾啞人士的世界。



林怡萱

手語真的是很有意義的一個語言！因為手語讓聽障人士的世界多了一個可以溝通的語言，而世界上許許多多的人也正在為無障礙世界而努力，我想這些人都是無名的英雄吧!!我們這次參加活動並且當志工，只是盡到自己最微薄的力量，但是我想如果大家出一點力，許許多多的小力量，集結在一起就是足以讓這世界變成無障礙世界的力量，加油！



梅菁芳

希藉由這次的活動，使得更多人能了解、關懷聽障人士。也從中了解，聽障人是在日常生活中的不方便，學會”將心比心”運用同理心，誰說聽障人士就一定是弱者呢？在服務招待處，看到一位腳不方便的阿姨，但處理事情來，也跟平常人無異。且思緒比我們平常人還要細心。反之，而我們這些四肢健全的人，卻並不完全做到像她這樣具有高度的執行力，而這些是值得我們深思的！



詹淑華

藉由這次的服務學習，讓我在聽障的世界裡有新的認識，我認識一群堅忍不拔的孩子，看到他們如此堅韌的生命力，依然努力不懈、活得如此的精彩，內心不由自主的激動起來。若我能號召更多人來對弱勢族群付出點小小心力、伸出自己雙手並且集合更多人的力量相信這世界會更加美好。

廖姝涵

人生中的不完美，反而能讓視野更寬廣，對於我們這些健全的人來說，世界總是滿足不了我們，我覺得自己最欠缺的就是，知足常樂的心，遇到挫折或困難很容易怨天尤人，我覺得換個方式，挫折其實是讓自己更加強壯的機會，只是說來容易做得難，但我可以努力嘗試。



全國手語歌決賽

看見無聲之美、聆聽生命樂章-全國手語歌決賽，日前在台中廣三崇光百貨隆重舉行。「關愛 讓人間更美麗」全國手語歌決賽。當天於一樓廣場南台科大企管系設計了身心障礙體驗、手語教學區，以闖關遊戲方式進行視障、肢障、聽障等類別之體驗活動，吸引了不少民眾前往體驗，同時彰顯了服務學習的宗旨！

南台科大企管系 56 位大四學生，在指導老師的帶領下利用課餘練習手語歌，在南區初賽中晉級，同時也擔任活動志工，協助接待貴賓、拍照攝影、指揮交通、維持會場等服務，

負責此次服務學習的班長王冠勝感謝有機會，藉此活動展現努力成果，將在校企管系四年所學，包含活動企劃、人力資源、活動流程、現場處理、應用在實務運作上並以實際行動展現愛心，落實關懷弱勢、服務社會。

來自全國各地熱愛手語的選手，經由北、中、南三區初賽入圍優等獎共 27 個晉級隊伍，以動人的肢體語言、豐富的舞台劇情競技角逐爭取最高榮譽。舞台呈現精彩豐富，手語正確清晰，再次肯定活動意義，期待透過比賽激勵熱愛手語的學子們在學習之路持續耕耘，成長、茁壯。

決賽當天全國各地的手語愛好者齊聚一堂，每個人都非常用心準備比賽，精采的手語搭配表情、道具、服裝、甚至加上戲劇或舞蹈表演，詮釋膾炙人口的歌曲，充分地傳達出歌詞的意境。

其中南台科大數十位同學以「我相信」壓軸上場，龐大隊伍與觀眾互動，上台台下一同比著手語，展現出自信活力的活動主題，如同歌詞中描述：「拋開煩惱勇敢的大步向前，我就站在舞台中間」鼓勵著身心障礙者活出自信，揮灑出屬於自己的天空，期待喚起社會關懷，為聽障族群打造無障礙的溝通環境。

以企管系、手語社、同圓社一襲黑裝組成的堅強陣容，浩浩蕩蕩遠道而來南台科技大學透過勵志歌曲，搭配活潑的表情、流暢的手語，以無懈可擊的默契，完美的詮釋出「我相信」歌詞中磅礴的氣勢，讓人看的目不轉睛、嘖嘖稱奇，也贏得評審的青睞。

帶隊莫素娟老師說：這是同學第一次參加大型全國手語比賽，原本只是希望藉由比賽挑戰極限，沒想到一舉拿下大專團體組第六名獎盃，感到十分欣喜。成果超過了預期，感謝大家為聽障家庭的付出，也深刻感受到準備比賽的艱辛。感動了台下許多觀眾，也替比賽增添了另一份溫馨。

南台科技大學戴謙校長也表示：聲暉長期致力於聽障專業服務，推廣手語翻譯服務方案，辦理手語比賽，是希望社會大眾藉由對手語歌的喜愛做為入門，深入了解聽障文化，認識手語的精華，期待藉由比賽相互交流學習心得、觀摩手語溝通能力。經過了一番激戰，看到參賽者優異的表現。

比賽，並不是學習的終點，而是服務與回饋的開始，經過了激戰，希望大家都能秉持學無止盡的精神，合力建構聽障者無障礙的溝通環境，讓聽障者走出陰霾、迎向陽光！



南台科技大學於全國手語決賽中獲得佳績！