

## 沙灘酒店、庭園溫泉及水世界職場實習歷程之敘說： 學生觀點

陳健治 鄭秀貴  
美和科技大學

### 摘 要

本文為質性研究，以學生觀點的敘說，呈現休閒運動保健系大三學生在沙灘酒店、庭園溫泉及水世界職場實習歷程的體驗。蒐集資料的方法是以敘事化的訪談為主，另以實習課程、學生實習日誌、研究者日誌與反思、實習單位相關多重文件的彙整，進行文本的建構，述明受訪者和實習場域之簡介、研究歷程，參與者之多元檢核，建立研究的可信任性。詮釋出「阿祥－自助餐廳服務員」、「阿力－溫泉會館服務員」、「阿飛－水世界戲水區管理員」三個職場實習情境的生活故事，發現學生在職場實習互動中，學習到人際互動與獨立自主的應變能力，相關工作的學習與經驗的累積、體認到基層員工的辛苦與付出，激勵自己把握大學四年級的課程學習，不斷充實相關專項技能與證照，提昇自我能力達到符合業界的需要，了解職場實務體驗歷程對學生是有實質上的啟發。期能將學生們職場實習體驗的新概念，提供系所教師審慎修訂與職場需求相契合的課程，尋求相關企業的支持與協助，宜將實習時數增加為一學年或六個月期，儘早讓青年學生進行職涯的接觸與探索，有效整合學校與業界的資源，落實人才培育達到拓展實習生的就業機會，為技職學生營造產學合作優質且有效益的學習環境，是學校師生、業界、家長們共同努力的理念。

關鍵詞：實習課程、學生敘說、休閒產業

## 壹、緒論

### 一、研究背景

馬英九總統於 2011 年宣佈青年政策願景，以黃金十年讓青年領航改革，持續推動青年無縫就業、打工安薪計畫、百萬青年百萬志工、青年美夢成真...等十大政策，在現有的成功基礎和青年需求上，全方位的關注與照顧青年的發展（教育部青年發展署，2013）。教育部近幾年以貼近產業需求的職能教育為施政理念，推出「大專校院就業職能平臺－UCAN」，協助學生透過職業興趣探索及職能自我評估，來瞭解自身職涯發展的方向，讓大學生在就學期間能擁有明確的學習動機，加強自我職場就業相關職能，有效提高個人職場之競爭力（教育部高教司，2010）。為了讓技專校院學生提早體驗職場，建立正確工作態度，縮短大學教育與就業市場需求的落差，積極推動「技職教育再造方案」，於 2009 年 11 月 3 日以臺技（三）字第 0980153188C 號令發佈訂定「教育部補助技專校院開設校外實習課程作業要點」，鼓勵技專校院開設校外實習課程，讓在學生修習專業課程至相當程度後，由學校安排至系、所相關領域之企業或機構實習，培養學生理論與實務致用的觀念與職場適應力（教育部，2009）。

參閱國內近年來有關大專校院學生實習課程之相關文獻，以羅屯元（2011）、白宗易、黃宗誠、張珈瑛（2012）研究發現大專生參與校外實習課程，對實習工作、組織承諾及未來職業意願，確實有正面的幫助與影響。王雅玲（2011）、陳姿樺（2011）分別認為高職餐管及大專餐旅系學生對於校外實習成效普遍感到滿意，而學校提供的實習行前說明會、教師訪視及協助處理問題之輔導，對學生實習滿意是具有顯著的影響。張嘉豪、林恩賜、許宏哲（2011）以文獻探討方式，發現建教合作對休閒運動管理相關科系學生有正面的重要性及效益。鄭殷立、夏聰仁、郭蘭生（2012）指出參與臺灣休閒農業產學合作計畫的學校、學生及業者均有顯著的增加，並受到參與者的支持及肯定，同時發現業者提供的工作環境是影響實習生滿意度的主要元素。上述研究大部分著重於，學生校外實習課程的實習成效、實習滿意度、實習輔導、工作品質...之關連性及影響學習成效等等因素，進行問卷量化數據的探討與分析，但對於能再深入貼近學生校外實習過程中職場體驗的探究，實質上在相關研究主題的討論上似乎是較為缺乏。

鴻海集團總裁郭台銘先生對員工學習方法的建言：「工作中學習，學習後工作，人要不斷地學習，向對手學習」（張殿文，2008）。老爺酒店集團執行長沈方正先生（2012）在『能被小用，才是大才』書裡，對基層服務工作者提出寶貴的建議：「服務業的工作者要先從豐富個人各種體驗、多看、多聽開始，才能從自身出發，轉換出讓顧客喜歡又別出心裁的服務」。由此可知，隨時把握職場多元學習，將實務經驗靈活運用在工作的員工，正是業界極欲長期培育與留用的人才，顯現出學生校外實習職場工作多樣化的體驗，是校外實習同儕們互相學習與參考的真實資料，學術研究領域應給予更多的關注與重視。

## 二、研究目的

因此，本研究所關注的對象為「休閒運動保健系 98 學年度校外實習的大三學生」，以學生觀點敘說故事的方式，帶領閱讀者進入學生實習生活身心感知的世界，收集學生們在各休閒運動職場實習歷程的內在聲音，提供學校、業界及家長多面向實習情境事件中的活知識，讓青年學子在真實經驗交流的再學習，獲得更寬廣的啟發。

## 貳、研究方法

質性研究重視現象的「本質」，每個人對世界的觀點因個人的想法而有所不同，研究的主要目的是理解、描述與意義的詮釋，對過程的關注更甚於結果。敘說使我們能夠以一種更詳細、更有教義的方式連續性去思考在個人生命中的想法，透過敘說故事的建構，經驗是以故事的形式被記錄與傳遞，是呈現及瞭解經驗最佳的方式（蔡敏玲、余曉雯，2003）。敘事即是故事，個人將自身實習歷程透過口語、文字等方式呈現出有意義的故事，也就是從學生的實習經驗來說明事件、行動及連續性情境的呈現（潘慧玲，2003）。

本文主要以學生在校外實習的體驗感知為取向，以敘事化的訪談為蒐集資料的主要方法，另以實習老師訪察記錄、學生實習日誌、研究者日誌、實習單位相關資料進行彙整，將轉錄逐字稿，運用組織、歸納、分析，建構研究文本（潘淑滿，2003）。從文本故事的實境脈絡，深入探索學生在實習過程中的情節、知覺經驗及行動中的事件，全面性了解學生在多元職場歷練的生活世界（王勇智、鄧明宇，2003）。為求文本的確證性及可信任性，運用 Merriam (2003) 的方法，進行參與者檢核、同儕檢核、多元檢核及研究歷程的撰寫，印證所詮釋的觀點與受訪者是一致性的。

### 一、受訪者及職場實習工作之簡介

本文以全程參與 98 年 7 月~8 月（暑假期間）計 256 小時校外實習課程之美和技術學院 95 級休閒運動保健系大三學生為主要研究對象（美和技術學院休閒運動保健系，2010），為能呈現出學生在多元職場實習各面向的經驗資料，徵求三位各自在不同實習單位學生的同意，願意擔任受訪者，為尊重三位受訪者的隱私權，在本研究中皆以化名稱呼，下表為三位受訪者在三個實習場域之背景介紹：

三位受訪者及職場實習工作之相關資料

化名	性別	年齡	實習單位 學生的工作職稱	訪談日期—時間 地點
阿祥	男	22	墾丁夏都沙灘大酒店 自助餐廳服務員	99 年 2 月 26 日下午 3 時~4 時 於美和圖書館研究小間
阿力	男	22	花蓮瑞穗吉祥庭園溫泉 基層工作人員	99 年 3 月 12 日下午 2 時~3 時 於美和圖書館研究小間
阿飛	男	22	墾丁福華水世界度假村 颯水樂園戲水區管理員	99 年 4 月 2 日下午 2 時~3 時 30 分於美和圖書館研究小間

## 二、研究歷程

於 99 年 2 月先後取得受訪者的同意函，以結構開放式的提問方式，將訪談大綱聚焦在「選擇實習單位的動機」－「實習的初體驗」－「實習過程中難忘的情境事件」以及「實習結束後對學校課程與實務運用的反思」，分別蒐集三位受訪者在實習過程中的經驗敘說，共有三次的正式訪談錄音，每次約 1 至 2 小時，另有一至二次的非正式訪談，將訪談錄音轉錄成共 7500 多個字的逐字稿，採用三位受訪者自然且獨特的口語、習慣用詞，完成轉錄稿，再請受訪者各自檢核本身實習故事的訪談轉錄文稿，確保記載的是學生所欲表達的觀點，整合多重相關文件資料，建構出三個實習場域多面向的研究文本。於 99 年 2 月至 4 月三個月的研究過程中，密切與學生們、實習老師、實習單位主管共同討論及檢核，使得研究結果的詮釋是值得信賴。

## 參、沙灘酒店、庭園溫泉、水世界實習歷程之敘說

質性研究的訪談是一種有目的的談話過程，研究者透過雙向互動的對話過程，瞭解受訪者對問題及事件的認知、看法、感受與意見，共同建構出社會現象的本質與行動的意義(潘淑滿, 2003)。本文以三位休保系學生在校外實習整體事件的回溯敘說為主軸，為了讓文本的閱讀是流暢且是具有生命力，因而將所有轉錄文本皆以標楷體字作呈現，以三個職場整體故事的形式，來詮釋三位學生各自在三個實習單位的內在觀點 (Crossley, 2000)，以下主體故事先由「阿祥」、「阿力」再由「阿飛」相繼出場敘說，引領讀者進入三個不同實習場域的情境裡，共享他們職場實習生活的經驗之旅：

### 阿祥－沙灘酒店自助餐廳服務員的體驗

5 月初時，學校休保系辦公室外面的公佈欄張貼著，校外各實習單位甄選暑期實習學生的函文，看到位處於屏東墾丁實習單位－夏都沙灘大酒店是結合休閒、餐飲與住宿服務的度假飯店，我對餐飲業較感興趣，就報名參加面試，6 月中旬，包含我在內共有四位系上同學收到夏都大酒店的錄取通知，6 月底報到，公司馬上召集我們全部實習生，在會議室足足上了兩天教育訓練的課程，嚴格規定員工上班必須遵守穿著制服、白鞋以及白襪的規定，飯店內的休閒活動設施有健身房、遊樂場、桌球室、中西式餐廳，整棟建築物分為波西塔諾、普羅與馬貝亞三個館，我是被分配在普羅館內的西餐廳實習，主管一直叮嚀我們，餐廳的職場有很多隱藏性的危險，餐飲服務最重要的就是注重衛生，要熟記餐廳演唱的表演時段，這是有些客人為了要看表演一定會問的問題，工作班表分有早班、晚班，我是屬於晚班的，主管還滿照顧我們的，偶而在下班的時候會帶我們去聚會，每天下班後已經是晚上 11 點 50 分了，還要騎車回恆春的員工宿舍，因為有一段距離，所以主管都要我們注意行車安全。

實習期間認識了許多其它學校的實習學生，每個人的工作態度都不一樣，覺得在職場偶而會被較資深的員工刁難…或遇到不講理客人之類的事件發生，不過大部分工作情況都還好，其實問題主要出在做事的態度，餐廳工作是交互輪替，有時候在內場…有時候在外

場，可以學到西餐廳人力支援調配的管理方式，而內場基本上是當廚師的助手，像是出菜、分配材料…等等，通常我們實習生以跑外場居多，因為是自助式餐廳，所以我們也要幫內場做出菜的工作，還有餐食飲料區的配置整理，工作性質不一樣，但！都很累也很辛苦！我幾乎一直都是排在晚班工作，下班後偶爾會參加其他的休閒活動，譬如，主管會帶我們去唱歌…或者騎機車去兜風夜遊，暑假期間，恆春地區滿熱鬧的，即使過了半夜也是有很多人在街上閒晃，或是透過其他活動來放鬆自己。

暑假實習期間竟然遇到莫拉克八八水災，當時大風大雨的颱風天，根本沒有辦法騎車從飯店到員工宿舍來回上下班，公司主管又擔心我們的安全，就要我們實習生住在飯店裡，又碰到廚房排水系統阻塞，水管堵著又沒有辦法疏通，情況很嚴重，因為阻塞又回堵，堵著…堵著…結果水就直接噴出來了…直噴到天花板…還噴到人…全場亂哄哄的…看大家狼狽的樣子…事後想起來又覺得滿好笑的！類似的情形總共持續一個禮拜，原本預訂住宿的客人，不得已都來電退房了，因為交通安全的考量，有些人就只好繼續留在飯店裡，那個非常時期，我就去支援早班時段，那陣子除了要隨時留意客人之外，還有很多內場的工作要做，颱風過後，就到休閒海灘部支援淨灘的工作（王昭月、蔡政諺、林順良、羅紹平，2009）。

工作時一定要打起十二萬分的精神，主管要求的事都要盡力去做到，有問題一定要問，這樣才能適應職場，覺得大部份來自學校的實習學生，有很多人也都抱著得過且過的心態，感覺只是來應付課業拿實習學分的吧！此次職場實習，獲得人際關係真實的互動經驗，主管常常對我們強調及勉勵的話就是：「退一步海闊天空」、「將心比心」、「顧客至上」…餐飲業的座右銘及貼切服務的概念，深植在我心，經過近兩個月的工作體驗，更加深我對餐飲服務業的興趣，準備畢業後的就業目標，就是先從休閒度假飯店的服務員做起，計畫在大學四年級就要配合系上休閒運動領域的課程，充實自己的專項技能，積極取得相關專業證照，為提升自己的實力與職場競爭力而努力邁進，最後建議學校實施校外實習課程的時數能否延長為 1 年或 1 學期，暑假 2 個月幾乎像短期打工的形式，很難受到業界的重視與獲得更多的學習空間，如能規畫延長為 1 年或半年職場的深入學習，獲得業界的培育與肯定，畢業後可直接獲得工作機會，對我們技職學生未來謀職方向是有很大的幫助。

### 阿力－庭園溫泉會館基層工作員的磨練

在眾多實習機構的選擇中，眼看著同學們一個一個都已確定實習單位，而我卻還拿不定主意要到哪一個職場機構實習？因我家住在花蓮，上網搜尋看到有個實習機構位在花蓮，就決定在花蓮瑞穗鄉的吉祥庭園溫泉實習，我和兩位同學馬上與實習單位聯絡後，確認只提供我們實習生每天的三餐及住宿，是沒有支付工讀費，看到一些同學們所待的實習單位是有工讀費可領的，心中真是羨慕死了！心想不要比較了，就抱著實地學習休閒溫泉經營與管理方法的理念出發了。

我們一行三人坐火車抵達花蓮瑞穗鄉時，老闆親自開車到車站接我們到吉祥庭園溫泉，老闆給人的感覺很親切，因為下午剛好有許多客人要進住，所以就直接開始工作，我們三個實習生各別分配到不同的工作，我是幫忙房務部，跑東跑西的拿棉被…鋪床…打掃房間…整理完畢後，才去找另外兩個同學，在寬大的庭園，看到一位同學站在魚池中間攪

動周圍的水，水面漂浮著滿滿的落葉、魚大便，另外一位同學正忙著調整水管，想辦法讓抽水馬達將水池中的魚大便抽掉，兩人笨手笨腳的模樣，真是有趣又好笑！這也是我們在此實習的工作項目之一；晚飯時間，我們三個實習生與工作人員、老闆、老闆娘彼此互相認識了一下，才發現原來這個佔地約三甲的庭園溫泉山莊，只有三個員工加老闆、老闆娘總共才五個人在輪班運作，現在再加上我們三個實習生也才不過八個人，我們三個實習生真的都又累又餓，所以吃得特別多，回到房間後因為實在是太累了，什麼也沒說一會兒就睡著了，我想這應該是我們這幾年來最早睡的一天了，也是永遠都忘不了的實習初體驗。

吉祥庭園溫泉提供：住宿、泡湯、聚餐、團康，在種滿花草樹木的庭園造景範圍裡有錦鯉池、蓮花河徑，遊客可以悠閒的散步、釣魚、盪鞦韆或嘗試凌空走鋼索的刺激感，也可在寬廣的停車場放風箏、騎單車、放天燈，還可到樟樹林蔭下烤肉…等多元的休閒娛樂；更可搭配周邊知名風景區的挑戰性活動如：秀姑巒溪泛舟、溯溪、搭船出海賞鯨、登山生態旅遊、自行車兜風賞景…等等，泡湯區提供大眾使用的 SPA 池、游泳池、個人湯屋及兒童戲水區的設備，游泳池與兒童戲水池已停止使用，還在正常運作的 SPA 池溫泉水，由於含有豐富的鐵質，導致會有許多黃色鐵礦質卡在石頭上，遊客會覺得 SPA 池髒髒的而不敢下水，為了讓池子保持清澈的狀態，所以我們三天兩頭就要清洗一次，清洗池子從起初的不熟悉…速度緩慢…非常累人…隨著一天一天清洗次數的增加…動作越熟悉速度就越快…也覺得越來越輕鬆愉快，為了將庭園外圍水溝蓋的木頭美化一番，我們還當了兩三天的油漆工人，因為庭園的房務部員工只有一人，加上我們三個小小實習生一共才四位，要趕在下午 5 點之前把二十幾間大大小小的客房、水池與通鋪整理完畢，每天頂著大太陽在工作，真的是一件很痛苦的事，不過這雖然是很煩瑣且累人的工作，但是每當我們一一逐項的將工作完成之後，心裡同時感受到有很大的成就感。

當我們知道要在沒有工讀津貼的實習單位實習時，心理是有些不平衡，畢竟有些同學實習期間是有領取工讀費的，而我們卻是在做白工，但！我們也沒有因為這樣而懈怠工作，總是盡最大的努力在工作，也心存感激老闆與同事們對我們三個實習生的指導與肯定，雖然這份工作是沒有薪水也不是一項輕鬆的工作，不過！我們卻學到了許多處理各種水電、家具維修及整理房務的技巧、生活應變進退的小細節、人與人互動相處之道…等等紮實的磨練，深刻體驗到職場基層工作人員的辛苦與付出，感受到在學期間如沒有積極加強自己的專業及應變能力，畢業後就要投入職場競爭去賺取薪水，那真的是非常不容易的，經過實習工作的一番體悟，激發自己要好好把握學校最後一年的學習時光。

### 阿飛－颯水樂園戲水區管理員的感受與體會

休保系系辦規定參與校外實習的學生，必須在 6 月底以前將合約簽訂完成，當時已是 6 月中旬了，面臨與實習單位簽合約的期限快截止以及在沒有其他選擇的情況下，決定去墾丁水世界渡假村實習，當時的心情很複雜…有些許的擔心…期望工作內容可以讓有所成長…主管不會太刁難…等等，由於暑假旅遊旺季水世界的救生員人力不足，於是將我分配到救生員組支援，因我沒有救生員證，組長就指派我負責戲水區的服務及秩序管理工作，計畫實習結束後準備要報考救生員證，想說實習最重要的就是要學到實質的職場經驗，於

是就抱著學習的心態接受了這份具挑戰性的工作，跟我一起實習工作的學生共有七個，分別來自永達、實踐、真理、嘉藥、慈惠...等各大專院校，職前教育訓練時，工作指導員要我們每人先起來做自我介紹，回想到大學一年級新生自我介紹時，說話結結巴巴的，真窘！這次我就比較有自信，講話順暢不會支支吾吾，接著參觀福華飯店的遊憩設施，瞭解水世界是隸屬於福華飯店的體系內，全體員工的吃、住、人事調配...等是共通的，公司對救生員組實習生的工作規定：員工必須走員工通道、場域的巡視、清潔打掃、水質保養、機房操作...等等，要知道哪些地方是危險地帶，隨時注意是否有其他同事響哨音，室內颯水樂園的設備有人造浪、滑水道、漂漂河、幽浮、親子戲水區、SPA 養身池...等設施。

水上遊樂設施是設置在室內及地下室，所以死角多，還有一個高約 3 公尺的滑水道，最常看到的景象是遊客自以為會游泳，不看說明標示就貿然滑下，可是滑入水池時...一瞬間腳踩不到地，載浮載沈的樣子...就好像不會游泳了，親身體驗才深刻了解到「溺水的人，通常是自以為泳技高超的人」這句話，給了我一個很務實的認知；幽浮是一座比較有吸引力的設施，之前發生過泳客溺斃事件，停用了半年，公司排除萬難又讓它重新運作，使用幽浮設施的嚴格規定，就是一次只能一位遊客滑下，遇到一次很驚悚的經歷，就是五個小女生竟然一起滑下來，而且五個都不會游泳，我是負責親子戲水區，正好是在幽浮場域的附近，看到有狀況...想了一下該不該離開自己的崗位？就馬上趕過去幫忙，有驚無險的將五個小女生都拉了上來，但是！負責該區域的救生員，竟然莫名其妙的還被「客訴！」，當下的感覺是救生員的工作真的吃力不討好，另外...有時候還會遇到「白目客人」，相對的...我們的口氣會比較差或眼神比較兇！一整天下來表情真的不是很和善，組長發現了會跟我們溝通，鼓勵我們要以親切的態度去服務所有的客人，或是偶爾跟客人互動玩遊戲，經過幾天心態的調整，嘗試對客人有好臉色，自己的心情也會好上許多，學習到人際互動「山不轉路轉」務實應變的寶貴經驗。

在福華飯店實習的學生群裡，就只有我是美和技院的學生，對於不擅長與人溝通的我，剛好藉此時機，學習職場人際互動與獨立自主的應變能力，實習期間，認識很多共同工作的別校實習生，跟同事以及主管的相處狀況還算不錯，8 月 8 日莫拉克颱風來襲，服務業還是得硬著頭皮上班，不像在學校上學有颱風假可以放，深刻體會到上班族冒著風雨打拼的心境；颱風過後，被調到福華飯店支援災後戶外休閒環境的整理，幫忙清理被吹落的椰子樹葉、樹枝，到墾丁第一次頂著大太陽工作，整整 2 個月的實習日子，最辛苦的大概也就那幾天，漸漸了解到職場上許多人、事、物的互動實作，是學校課本學不到的知識。

實習期間是邊工作邊玩邊學，到 8 月初游泳技巧進步很多，就覺得到水世界實習很值得，同時也發現水域活動及游泳救生的專業技能，是我有興趣也較為擅長的，在一天天工作情境的歷練下，激勵著自己要不斷的學習，才能獲得有成效的進步，明確的找到投入職場的就業方向，告誡自己不能再渾渾噩噩的過最後一年的大學生活了，實習結束後，配合大學四年級水域活動課程，積極參與獨木舟、風浪板、浮潛、潛水以及游泳教練的研習課程，目前已考取救生員證，計畫在畢業之前，要取得上述五項專業證照為目標，回顧兩個月的實習過程，深深體會並感受到職場實務經驗的學習，對我們是有實質上的幫助與啟發的。

## 肆、研究者的反思

《Cheers》雜誌 2013 年針對『3000 大企業最愛大學生』的調查說明：「學校教的永遠趕不上最新科技發展所帶來的工作及產業轉換，不論名校、非名校畢業生，工作中升遷的關鍵，不在於進入職場後是否能馬上上手，而是有沒有『自學的本事』」（陳俐媻，2013）。於 99 年 2 月至 4 月約 3 個月的研究過程中，經由「阿祥」、「阿力」及「阿飛」實習情境的敘說，引領我們進入「阿祥」擔任餐廳服務員，學到自助式西餐廳內、外場人力的調配管理，餐食飲料區的配置服務，莫拉克八八水災侵襲後機動支援淨灘工作，感受到要提升職場競爭力，就是要積極的充實自己的專項技能與證照，建議學校規畫延長實習課為半年期，可有效媒合學校人才進入業界就業的機制；「阿力」擔任基層工作人員，選擇在沒有工讀津貼的溫泉會館實習，心理雖不平衡，但也都盡力跟隨業者認真學習環境設備的維修及整理房務的訣竅，從「做中學、學中做」累積實作經驗，體悟到要投入職場賺取一份薪水，就要有真材實料面對各種職場的突發狀況，在實習工作磨練中，深切了解到基層勞工辛苦的一面；「阿飛」擔任戲水區管理員，適時運用職場群體互動的情境，學習人際互動與獨立自主的應變能力，工作過程中增進游泳技巧，甚至發現水域活動指導及救生技能，是自己有興趣發展的專業技能及就業方向，在考取救生員證之後，更積極計畫以取得游泳教練及其他相關證照為目標，深深體會職場實務經驗的磨練與學習，對同學們在面對未來就業的準備上，是有實質上的助益與啟發（取自研究者日誌 99.05.30）。

亞都麗緻飯店總裁嚴長壽先生（2011）認為：「教育必須是為年輕人照亮未來的探照燈，而非重複過去的後照鏡。」藉由休閒運動保健系 95 級大三學生三個實習職場歷程的再現，實境記錄著「阿祥」、「阿力」、「阿飛」實習生活的行動探索及感知事件，期許透過學生觀點的質化書寫，深入貼近學生們的內心世界，學校、業界、家長及同儕們應該關注「學生的聲音」，重視學生實習體驗多面向的訊息，讓學生們從瞭解經驗的交流及反思中，明確的規劃自己未來的學習方向及就業目標，為投入職場作充實的準備，近年來休閒運動產業蓬勃發展，學生到各業界職場實習也變得相當多元與廣泛，學術研究者應該繼續關注其他在各單位實習學生的體驗歷程，累積並記錄學生們在各職場實習情境獨特的實務資料，提供系上老師、同學們及學弟妹們能深入了解與認識各職場實習互動的訊息，經由多元實習生活知識內涵的交流，獲得更踏實的認知及多面向的啟發（取自研究者日誌 99.06.18.）。

## 伍、職場實習的啟發與再學習

日本 TOMA 顧問集團代表公認會計士藤間秋男先生說：「培育人才的四個基本重點，就是一、讓他想。二、讓他說。三、讓他做。四、讓他反省。」（呂美女，2012，149 頁）。在將近 3 個月的研究歷程，透過了「阿祥－自助餐廳服務員」、「阿力－溫泉會館工作人員」、「阿飛－颯水樂園戲水區管理員」三段職場實習的故事敘說，經由多重資料的收集、觀察、轉錄與重建文本，建構出，學生選擇實習單位的動機、實習場域的體驗、實習過程中難忘的情境事件以及實習後的反思，三個獨特且真實的主體情境，是學生們在實習生活中身心



體驗的再重現，研究過程與學生們在說、聽、寫的對話的交流中，發現學生在職場實習互動中，學習到人際互動與獨立自主的應變能力，相關工作的學習與經驗的累積、體認到基層員工的辛苦與付出，激勵自己把握大學四年級的課程學習，不斷充實相關專項技能與證照，提昇自我能力達到符合業界的需求，了解職場實務體驗歷程對學生是有實質上的啟發。

教育界的思想家杜威認為：「經驗是由過去的經驗而生，同時經驗也引向更進一步的經驗，想像過去與未來，每一個點都是以過去的經驗為根基，並且引自一個有待經歷的未來」(蔡敏玲、余曉雯，2003)。期能將學生們職場實習體驗的新概念，提供系所教師審慎修訂與職場需求相契合的課程，尋求相關企業的支持與協助，宜將實習時數增加為 1 個學年或 6 個月期，儘早讓青年學生進行職涯的接觸與探索，有效整合學校與業界的資源，落實人才培育達到拓展實習生的就業機會，為技職學生營造產學合作優質且有效益的學習環境，是學校師生、業界、家長們共同努力的理念。

## 參考文獻

- 王勇智、鄧明宇 (譯) (2003)。敘說分析。臺北市：五南。(Riessman, C. K., 1993)
- 王雅玲 (2011)。高職餐飲管理科學生校外實習學習成效之影響因素探討 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 王昭月、蔡政諺、林順良、羅紹平 (2009，8 月 16 日)。88 世紀水患－漂流木癱漁港清都清不完。聯合報，A6 版。
- 白宗易、黃宗誠、張珈瑛 (2012)。大學生參與校外實習課程之實習工作滿意、專業承諾與組織承諾之關係。中原體育學報，1，95-104。
- 沈方正、盧智芳 (2012)。能被小用，才是大才。臺北市：天下。
- 呂美女 (2012)。百年企業的生存法則。臺北市：天下。
- 美和技術學院 (2010)。95 級實習機構資料表。取自美和技術學院，休閒運動保健系網址 <http://mit4.meiho.edu.tw/onweb.jsp?webno=3333333334>
- 教育部高教司 (2010)。關於平臺－緣起及目的。取自教育部高教司，大專校院就業職能平臺 UCAN 網址 <https://ucan.moe.edu.tw/>
- 教育部 (2009)。關於計劃－校外實習課程的定義。取自教育部，大專校院校外實習合資訊平臺網址 <http://eai.nkfust.edu.tw/Job104/>
- 教育部青年發展署 (2013)。青年政策－重大政策。取自教育部，青年發展署網址 <http://www.yda.gov.tw/23.php>
- 張嘉豪、林恩賜、許宏哲 (2011)。建教合作對休閒運動管理相關科系學生之重要性及效益。運動健康休閒學報，2，92-99。
- 張殿文 (2008)。解碼郭台銘語錄。臺北市：天下遠見。
- 陳姿樺 (2011)。餐旅系學生實習輔導、工作生活品質與實習滿意之研究 (未出版碩士論文)。國立高雄餐旅學院，高雄市。

- 陳俐姣 (2013)。「2013 年 3000 大企業最愛大學生」調查 臺大再奪王座 成大重回第二。  
《Cheers》雜誌, 116, 5-8。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 潘慧玲 (2003)。教育研究的取徑：概念與應用。臺北市：高等教育。
- 蔡敏玲、余曉雯 (譯) (2003)。敘說探究：質性研究中的經驗與故事。臺北市：心理。  
(Clandinin, D. J., & Connelly, F. M., 2000)
- 鄭殷立、夏聰仁、郭蘭生 (2012)。臺灣休閒農業與在學學生產學合作成效之探討。休  
閒觀光與運動健康學報, 2 (2), 111-130。
- 羅屯元 (2011)。大專學生校外實習情境與未來職業意願關聯性探討 (未出版碩士論  
文)。國立中央大學管理學院, 桃園縣。
- 嚴長壽 (2011)。教育應該不一樣。臺北市：天下遠見。
- Crossley, M. L. (2000). Narrative psychology, trauma and the study of self/identity. *Theory  
& Psychology, 10*, 527-546.
- Merriam, S. B. (2003). *Qualitative research in practice: Examples for discussion and  
analysis*. San Francisco, CA: Josser-Bass Publishers.

# **Beach Resort, Garden Spa and Water World Workplace Experience Course of the Narrative: The Student's Point of View**

**Chien-Chih Chen, Hsiu-Kuei Cheng**

Meiho University

## **Abstract**

This is a qualitative research, the narrative of the students' point of view, showing the experience of the Department of Recreational Sports Health junior, Beach resort, Garden Spa, & Water World Workplace Experience course. Data collection method is based on narrative interviews with the main other internship programs, student internships logs, researchers log and reflection internships multiple files compiled for the construction of the text, stating respondents and practical field the Introduction, the course of study, participants year checking, to establish the trustworthiness of the study. Interpretation of the "Exposition - cafeteria attendants", "Ali - Spring Resort waiter"& "hooligan - Water World play pool area administrator" the three workplace attachment scenarios life story, found that students in workplace internships interactive, learning to human interaction with independent ability to cope with work related learning and the accumulation of experience, recognize the hard work and dedication of the junior staff incentive to hold their own course in college senior, and continuously enrich the special skills and certification to enhance their capabilities to meet the industry's demand understand workplace practice experience course the students are essentially inspired. Of students can be workplace internship experience a new concept, the Department of the teachers carefully revised curriculum aligned with workplace needs to seek the support and assistance of the relevant companies should increase in the number of internship for one academic year or six months, as soon as possible young students for career contacts and explore effective integration of schools and industry resources, the implementation of personnel training to expand intern jobs, to create a high-quality industry-university cooperation and effective learning environment for vocational students, teachers and students, the industry, the concept of the joint efforts of parents.

**Keywords: internship program, student's narrative, leisure industry**