

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

壹、計畫名稱：觀光法語教材研發及課程設計

貳、實施課程：觀光法語

授課教師姓名：李允安

參、前言：

以往各大學外語系(尤其是英文以外的第二外語)的課程多偏重語言能力的培養，及文學文化美學的薰陶；近年來，為了讓學校課程與職涯生涯緊密結合，本系陸續開設與職涯相關的專業課程，「觀光法語」(français du tourisme) 便是其中之一。傳統的觀光外語課多教授在國外觀光旅遊時所需之字彙、用語或對話，屬於實用會話課的類別，但本課程在於觀光業本身之專業傳授，同時，協助學生取得法語領隊及導遊證照為本課程另一目標。

「觀光法語」為法文系三年級之選修課程，每週兩小時，為期一學期，主要教授學生擔任法語導遊或領隊工作時所需之基礎法文用語(包括單字、片語及常用句型)、導遊必備之專業知識，及如何經營團體；另外介紹觀光業相關職業(如旅館業、餐飲業)法文稱謂及工作內容，如旅遊資訊分析與分類、行程規劃等；尚有一般旅遊及出差旅遊之不同類別、旅遊資訊不同的呈現形式。本學期另有業界教師協同教授六週，講授旅行社的形成、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、法國的觀光資源，及指導學生為旅行團規畫行程，內容偏向法語領隊及導遊考試中的領隊實務、導遊實務。

本課程目標在於：

1. 加強學習者對於導遊及領隊工作的認識。
2. 教授法語導遊或領隊所需之基礎法文用語(包括單字、片語及常用句型)及專業知識。若學生日後擔任正式的法語領隊或導遊時，本課程所學將可應付工作所需。
3. 訓練學生作線控(行程規畫)的工作。
4. 訓練學生用法語作台灣景點導覽。
5. 協助學生考取導遊或領隊證照。

此計畫之目標在於：

1. 挑選及編製「觀光法語」教學內容。
2. 編排課程進度。
3. 配合課程內容，設計課堂教學活動。
4. 設計多元化評分方式。
5. 協助學生考取外語導遊或領隊證照，以強化其就業力。

肆、計畫特色及具體內容：

本計畫著力於挑選及編製教學內容、編排課程進度、設計課堂教學活動、設計多元化評分方式。輔助教材以 powerpoint 檔編寫，上課及講義使用語言為法文及中文。教學活動及評分方式皆相當多元化。

計畫特色如下：

1. 課程考量學生需求而設計，且進度編排完全符合一週兩小時所需。
2. 主要以法文授課。
3. 課程內容與課程目標完全契合。課程第一部分在於加強學生觀光法語方面的能力，可幫助提升考取法語導遊或領隊證照之錄取率；第二部分著眼在擔任法語導遊需要具備的能力及技巧；第三部分則是導覽、領隊方面等工作之介紹，並從國際禮儀的認識上加強學生之國際化觀點，此部分亦可幫助學生提升考取導遊或領隊證照之錄取率。
4. 安排一次企業參訪。參訪上櫃上市的旅行社，了解其內部架構，及各部門負責的工作內容。讓學生對於旅行業有更進一步的認識。
5. 評分多元化，包含與線控工作有關的旅遊行程規畫，及與導遊工作有關的台灣景點法語導覽。詳細評分方式請參考本單元五 (p.7)。

本計畫具體內容如下：

一、蒐集資料：

此課程之教材分為法文與中文兩部分，經參考眾多書籍後，挑選出的法文教材為 *Tourisme.com* 與 *le Français du Tourisme*，中文教材則為絕對考上導遊+領隊 及外交部禮賓司編著之 *國際禮儀手冊*。

二、 從選定之教材中挑選合適之內容及練習：

本課程除了業師授課，講授旅行社的形成、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、法國的觀光資源，及指導學生規畫行程之外，其它挑選出的法文與中文教材內容分為三大部分：

(一) 法文部分：觀光業

1. les secteurs et les fonctions du tourisme 觀光業涵蓋領域及職責
2. A chacun sa prestation ! 觀光業產品
3. Faites le point 與觀光業有關之職業
4. Que font-ils ? 與觀光業有關之產業
5. Les principaux types de tourisme 旅遊之基本類型
6. Le tourisme d'affaires 出差旅遊之不同類型
7. La brigade de restaurant 餐廳的編制
8. Le personnel du service hébergement 飯店旅館的編制
9. Le qui fait quoi dans le tourisme en France 法國的觀光產業
10. J'ai ce qu'il vous faut ! 旅遊資訊不同的呈現形式
11. Qu'est-ce que c'est ? 各種不同形式的觀光指南說法
12. Je peux vous aider ? 聽力練習
13. Office du tourisme de Poitiers, bonjour... 聽力練習

(二) 法文部分：導遊

1. guide : s'informer pour bien guider 導遊篇：資料蒐集與揀選
2. guide : visiter la ville 導遊篇：路線規劃與導覽
3. guide : présenter un monument 導遊篇：名勝古蹟之介紹
4. guide : gérer un groupe 導遊篇：團體之經營

(三) 中文部分：(中文教材僅使用一週)

1. 導覽解說技巧
2. 領隊技巧
3. 國際禮儀

三、 依據教材內容之特性規劃出詳細的課程進度。

規劃出的課程進度如下：

第一週：

1. 課程大綱介紹
2. 評分方式講解
3. 領隊及導遊考試簡介

第二週：

1. Les secteurs et les fonctions du tourisme (觀光業領域及職責)
2. A chacun sa prestation! (觀光產品)
3. S'informer pour bien guider (導遊篇：資料蒐集與揀選)

第三週：

1. Faites le point (與觀光有關的職業)
2. Visiter la ville (導遊篇：路線規劃與導覽)

第四週：

1. Que font-ils? (與觀光有關的產業)
2. Les principaux types de tourisme (旅遊之基本類型)
3. Le tourisme d'affaires (出差類型)

第五週： 鳳凰旅行社參訪

1. 全體集合於會議室，聆聽旅行社大致介紹。
2. 全體分為兩組，由專人帶往各樓層參觀。
3. 參觀過後，全體再次集合於會議室，提問題與討論。
4. 次週須繳交參訪記錄及心得。

第六週：

1. Présenter un monument (導遊篇：名勝古蹟之介紹)
2. La brigade de restaurant (餐廳人員編制)
3. L'organigramme des services d'accueil et des services d'étages d'un grand hôtel
4. (大型旅館接待及各樓層人員編制)

第七週：

1. Le qui fait quoi dans le tourisme en France (法國觀光業有關職業及職責)
2. Gérer un groupe (導遊篇：團體之經營)

第八週：

1. J'ai ce qu'il vous faut! (旅遊資訊不同的呈現形式)

2. Qu'est-ce que c'est? (各種不同形式的觀光指南說法)
3. Je peux vous aider? (提供旅遊資訊的文件：聽力練習)
4. Office du tourisme de Poitiers, bonjour... (旅遊資訊：聽力練習)

第九週：期中考

第十週：

1. 期中考檢討
2. 領隊技巧
3. 導覽解說技巧
4. 國際禮儀

第十一週：業師授課 1

第十二週：業師授課 2

第十三週：業師授課 3

第十四週：業師授課 4

第十五週：業師授課 5 + 學生分組口頭報告

第十六週：業師授課 6 + 學生分組口頭報告

第十七週：總複習及總檢討

四、 依據課程內容設計課堂教學活動。

依據單元的不同，上課進行方式及步驟亦不同，法文部分多透過是非題、填充題或聽力練習的形式，教授重要法文單字及概念，中文部分(一週)運用“拼圖式學習”的方式，要求學生於上課前研讀中文講義，於上課時進行分組討論及活動。

五、 依據課程目的設計出多元化評分方式。

評分方式共分為下列幾種：

(一) 影片製作：台灣景點介紹，佔總成績 20%。

1. 三人一組，每個人 3-5 分鐘。個別給分。
2. 假設你是法語導遊，負責接待來台灣觀光的法語區遊客。請選擇台灣任一景點，或某一區/城市之三個景點，配合圖片、照片、或實景，用法語作口頭介紹(可介紹歷史、建築、設備、特色...等)。

(二) 旅遊行程製作：分組書面+口頭報告，佔總成績 20%。

1. 三人一組，作法國分區旅遊行程規劃，共七天五夜(含兩日飛機行程，實際旅

遊天數為五天四夜)。請設定旅客背景及旅遊目的地(任一區，巴黎除外)。

2. 書面報告須包含：旅客背景介紹+詳細書面行程表+預估實際花費(詳細說明每個組員負責的部分)
3. 口頭報告：一組 15 分鐘，用 ppt 介紹及推薦此行程。若每位都上台報告，則個別給分；若派代表上台報告，則整組給同樣分數。

(三) 拼圖式分組討論及測驗：領隊導遊常識，佔總成績 10%。

1. 三人一組，一人研讀領隊技巧，兩人研讀國際禮儀，每個人閱讀自己負責的部分。
2. 於上課前將講義閱讀完畢，於上課時進行拼圖式分組討論及分組測驗。

(四) 業師授課筆記及心得+參訪記錄及心得，佔總成績 20%。

(五) 期中法文筆試，佔總成績 30%。

(六) 學期成績加分：

1. 提問單
2. 旅行社、飯店 實習證明
3. 導遊領隊證照 報考證明

同時，持續配合創新教學法，將教材內容融入課程中，並依不同單元特性設計不同的課堂教學活動，如填空練習、聽力練習等。期中考次週預計除了檢討考卷外，將進行拼圖式學習的討論活動，請學生於課前幾週研讀領隊技巧、導覽解說技巧、國際禮儀，當天再針對研讀內容進行討論，以加深其印象，最後進行分組搶答活動，以確認吸收程度。

期中考之後，學生陸續繳交各項作業。

伍、 實施成效及影響（量化及質化）

現依據課程內容之三大部分，將學生學習成效及課程品質的改善分為三個階段來討論：

一、 第一階段：

學習與觀光業有關的單字及概念，如觀光業涵蓋領域、與觀光業有關之職業、觀光業產品、一般旅遊及出差旅遊之不同類別、旅遊資訊不同的呈現形式、導遊必備之專業、團體之經營等。

學習成效：

學生對觀光產業有大致之認識，且熟悉有關之法文基本辭彙。

二、 第二階段：

學習導覽解說技巧、領隊技巧及國際禮儀。

學習成效：

學生在日後擔任導覽或領隊時，能掌握住有關技巧，且在一般場合或重要場合皆能展現我泱泱大國之氣度。

三、 第三階段：

學習旅行社的形成、領隊及導遊工作內容、及法語系與旅遊業的關聯等。

學習成效：

協助學生進一步認識觀光職場之工作內容。此階段課程亦可幫助他們在投入旅遊觀光職場前做好各項準備。

實施成效已由各方面展現出來：

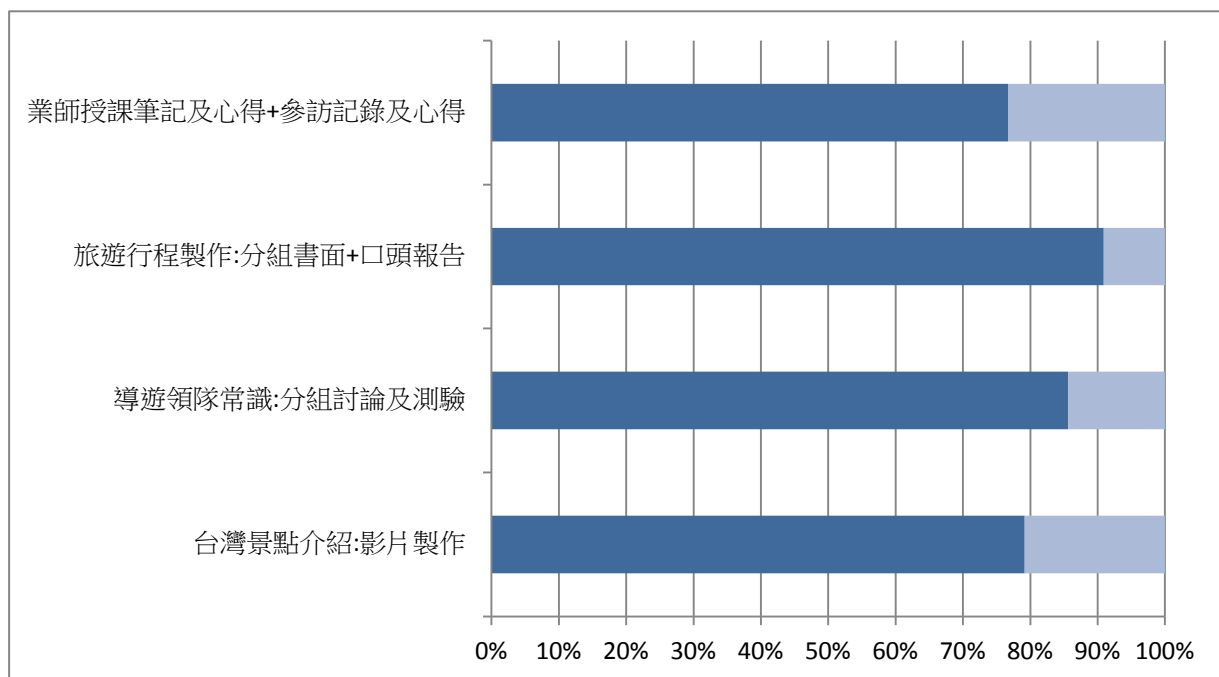
1. 透過課堂學習活動及期中法文筆試，學生已可掌握基本的觀光導遊領隊常識及常用的法文字彙。
2. 旅行社參訪幫助學生對旅行社的結構、組織有一通盤的了解。學生們不僅更熟悉“觀光”這個行業，入行動機亦提升不少。
3. 觀光導遊領隊考試的題目較難，門檻亦高，這次經由教師的積極推廣及介紹，兩位同學報名今年三月的考試。
4. 各項作業引發之成效請見以下表格。

茲以以下表格標示出本課程評分方式與實施成效(質化)：

評分主題	評分方式	百分比	實施成效
台灣景點介紹: 影片製作	配合圖片、照片、或實景，用法語口頭介紹台灣任一景點，可介紹歷史、建築、設備、特色...等。	20%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培養學生蒐集資料、整合資料的能力。 2. 激發學生對台灣人文的瞭解及關懷。 3. 訓練學生用法語作台灣景點導覽，為法語導覽、導遊工作做準備。
導遊領隊常識: 分組討論及測驗	三人一組，於課前一個月內，1人研讀「領隊技巧」、2人研讀「國際禮儀」，於上課時進行拼圖式分組討論及測驗。	10%	「領隊技巧」及「國際禮儀」為領隊導遊考試必考科目，本課程利用拼圖式學習法，經由討論、講述等方式加深學習者印象，幫助他們在考試中拿高分，以協助考取導遊或領隊證照。
旅遊行程製作: 分組書面+口頭報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三人一組，作法國分區旅遊行程規劃，共七天五夜(含兩日飛機行程，實際旅遊天數為五天四夜)，須設定旅客背景及旅遊目的地(任一區，巴黎除外)。 2. 書面報告：須包含旅客背景介紹+詳細書面行程表+預估實際花費。 3. 口頭報告：一組15分鐘，用ppt介紹及推薦此行程。 	20%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培養學生蒐集資料、整合資料，及規劃的能力。 2. 培養學生團隊合作的精神。 3. 激勵學生深入了解法國各省及其代表城市的觀光特色。 4. 訓練學生作旅行業中「線控」的工作，針對不同族群需求，量身訂作行程表。 5. 訓練學生口語表達能力，有條不紊地介紹自己設計的觀光商品。
業師授課筆記 及心得+參訪記錄 及心得	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業師每週授課內容需做成筆記，另附心得。 2. 鳳凰旅行社參訪當天需做記錄，另附心得。 	20%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培養學生的觀察力。 2. 培養學生經由記筆記，以整理資料的能力。 3. 培養學生經由寫心得，以消化和整合資料的能力。

期中法文筆試	包括四大題： 1. 名詞解釋 2. 選擇題(模擬導遊領隊證照考試試題) 3. 表格式填空題(觀光業相關職業及工作內容) 4. 選擇式填空題(旅遊資訊不同的呈現形式)	30%	1. 熟悉導遊領隊證照考試試題題型。 2. 增加學生畢業後擔任法語導遊或領隊工作時所需之法文詞彙及常用句型。 3. 加強學生畢業後擔任法語導遊必備之專業知識及經營團體之方法。 4. 熟悉觀光業相關職業(如旅館業、餐飲業)法文稱謂及工作內容。 5. 熟悉旅遊資訊分析與分類、旅遊之不同類別、旅遊資訊不同的呈現形式。
--------	--	-----	--

以下為實施成效量化表：



由量化表中可看出，旅遊行程製作:分組書面+口頭報告的成效最好，這項作業行之有年，且學生反應從中獲益良多；至於台灣景點介紹:影片製作一項作業，因為是第一次施作，且給予的作業時間不足，所以學生反應有些措手不及，但實際上，有許多令人眼睛一亮的作品。請見 捌 附件。

計畫執行後並將以以下方式來評估學生學習成效：

1. 畢業生學習滿意度調查

2. 雇主滿意度調查

陸、 結論

本計畫主要在於挑選及編製教學內容、編排課程進度、依據課程內容設計課堂教學活動，並設計多元化評分方式。

在選擇教材時，由於觀光業涵蓋甚廣，如何挑選適合本系學生使用之片段，對教師是一大考驗。且法國編寫出版之觀光法語教學書籍並不多，在進度及內容編排上亦大多無法完全因應課程需要，因此計畫執行時需要參考眾多其他書籍、法語教學類書籍及有關網站，並將內容去蕪存菁，以篩選出完全適合本系學生使用之教材、練習題，及設計出活動內容和執行細節。

由於課程進度緊湊，但不致步調過快，且課堂教學活動多元，評分方式亦多元化，學生們上課樂在其中，且樂意接受此種給分方式，只不過教師在訂定繳交作業時程上需要再多加斟酌，讓同學們有更充裕的時間完成作業。

柒、 執行計畫活動照片



業師授課(一)



業師授課(二)



業師授課(三)



業師授課(四)



業師授課(五)



業師授課(六)



鳳凰旅行社參訪(公司簡介一)



鳳凰旅行社參訪(公司簡介二)

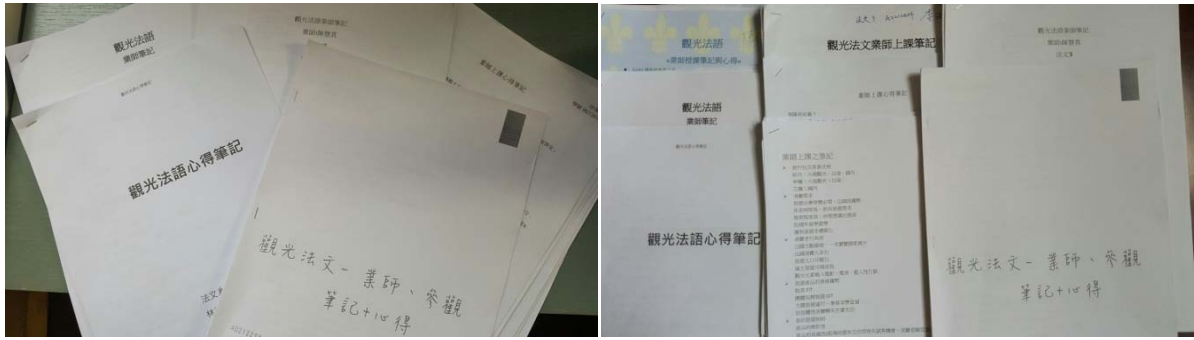


鳳凰旅行社參訪(公司各部門參觀一)

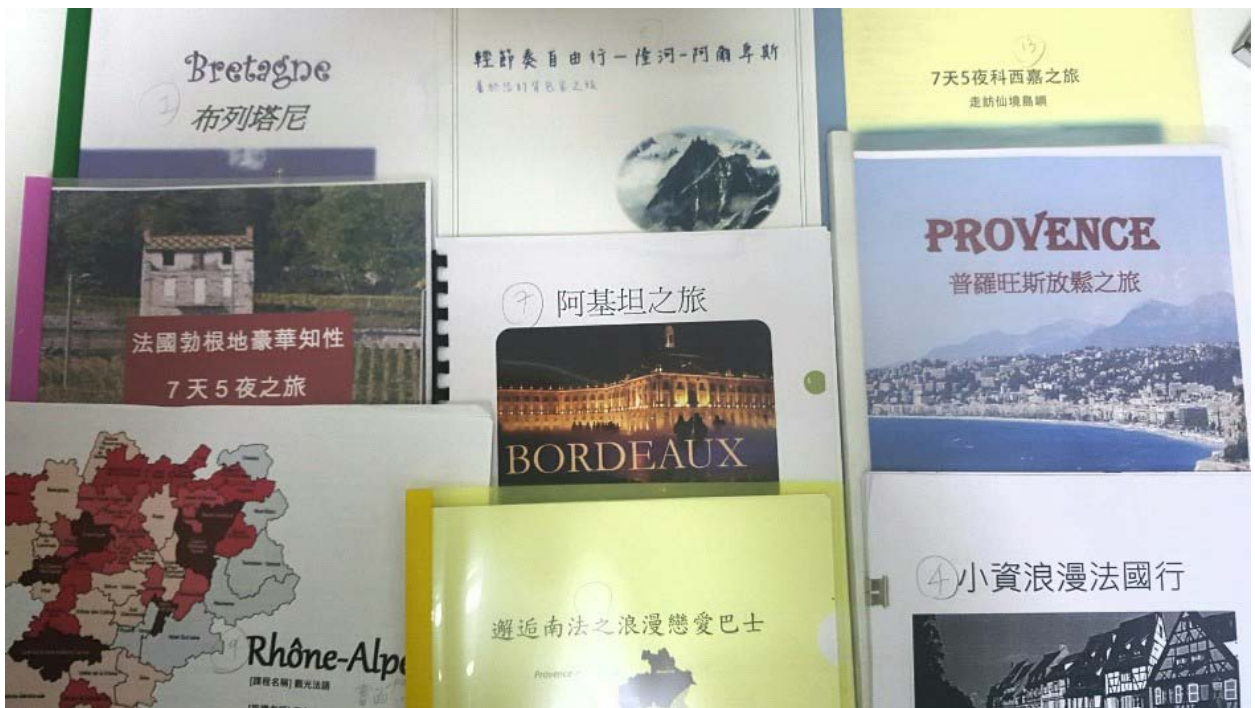


鳳凰旅行社參訪(公司各部門參觀二)

捌、 附件



學生作業(業師上課筆記與心得)



學生作業(旅遊行程製作:分組書面報告)

http://youtu.be/_5o-SM5W1zQ

學生作業(台灣景點介紹:影片製作 通化夜市)

<https://www.youtube.com/watch?v=8uXtFQBUXAA>

學生作業(台灣景點介紹:影片製作 松山文化園區+國父紀念館)