

Lingnan University

## Digital Commons @ Lingnan University

---

OSL Book / Book Chapter / Manual 書刊 / 文章  
/ 教材冊

Office of Service-Learning 服務研習處

---

2008

### 服務研習計劃：嶺南模式

Office of Service-Learning, Lingnan University 嶺南大學服務研習處

Cheung Ming, Alfred CHAN

*Lingnan University, Hong Kong, sscmchan@ln.edu.hk*

Hok Ka, Carol MA

*Lingnan University, Hong Kong, carolma@ln.edu.hk*

Meng Soi, Florence FONG

*Lingnan University, Hong Kong*

Follow this and additional works at: [https://commons.ln.edu.hk/osl\\_book](https://commons.ln.edu.hk/osl_book)



Part of the [Service Learning Commons](#)

---

#### Recommended Citation

陳章明、馬學嘉、馮明穗 (編) (2008)。《服務研習計劃：嶺南模式》。香港：嶺南大學服務研習處。

This Book is brought to you for free and open access by the Office of Service-Learning 服務研習處 at Digital Commons @ Lingnan University. It has been accepted for inclusion in OSL Book / Book Chapter / Manual 書刊 / 文章 / 教材冊 by an authorized administrator of Digital Commons @ Lingnan University.

服务研习计划：

# 岭南模式

Serving to Learn • Learning to Serve

2008

服务研习计划：  
岭南模式

岭南大学  
服务研习处

2008



主编：陈章明教授  
岭南大学服务研习处处长

副编：马学嘉博士  
岭南大学服务研习处研究主任（服务研习）

冯明穗小姐  
岭南大学亚太老年学研究中心荣誉研究员

翻译：马学嘉博士  
岭南大学服务研习处研究主任（服务研习）

赵燕妮小姐  
岭南大学服务研习处项目主任

杨姗姗小姐  
岭南大学服务研习处项目主任

特别鸣谢：南京大学

北京人民大学

出版者：岭南大学服务研习处

© 本书所有内容属岭南大学服务研习处所有

# 内容目录

内容目录:	I
前言:	V
致谢:	IX
表目录:	XII
图表目录:	XIV
缩略语:	XV
<b>第一章: 服务研习计划手册的背景与结构</b>	
1.1 介绍	1
1.2 服务研习计划手册的编写目的	2
1.3 服务研习计划手册的结构	3
<b>第二章: 服务研习的整体结构</b>	
2.1 服务研习的历史	4
2.2 服务研习的界定	7
2.3 服务研习的实践	8
2.4 优秀实践的准则	9
2.5 服务研习计划	10
2.6 服务研习计划的理论基础	11
2.7 服务研习计划的评估方法	14
2.8 服务研习计划的成果指标	16
<b>第三章: 岭南模式的服务研习: 服务研习计划概述</b>	
3.1 服务研习计划前期研究总结	20
3.2 岭南大学的理想与使命	24
3.3 服务研习计划的目标	25
3.4 服务研习计划的简介	26
3.5 服务研习计划的编写结构	27
3.6 服务研习计划的初步模式: 未来发展的基础	44
<b>第四章: 服务研习计划合作组织的角色和责任</b>	
4.1 服务研习计划的主要利益主体	48
4.2 课程统筹员的角色和责任	48
4.2.1 对课程统筹员的整体描述	48
4.2.2 课程统筹员的角色	49
4.2.3 课程统筹员做出的评估	50
4.3 社会服务机构督导员的角色和责任	51
4.3.1 对社会服务机构督导员的整体描述	51
4.3.2 社会服务机构督导员的角色	51
4.3.3 社会服务机构督导员对服务研习计划的评估	52
4.4 课程导师的角色和责任	53
4.4.1 对课程导师的整体描述	53

4.4.2	课程导师的角色	53
4.4.3	学习协议	53
4.4.4	学生习作与评估	53
4.4.5	评分体系	54
4.4.6	申诉机制	55
4.4.7	课程导师做出的评估	55
4.5	学生的角色和责任	56
4.5.1	对学生的整体描述	56
4.5.2	学生的角色	56
4.5.3	实习课程预备期	56
4.5.4	服务研习协议	57
4.5.5	社区服务实践	57
4.6	学生的评估	59
<b>第五章：服务研习计划的实施程序</b>		
5.1	介绍	61
5.1.1	对象	61
5.1.2	以博雅哲学装备自己	61
5.1.3	在服务研习计划中需要采取的行动	62
5.1.4	课程设计	63
5.1.5	组织结构	63
5.2	实施过程	65
5.2.1	准备阶段	66
5.2.2	实践阶段	67
5.2.3	评估阶段	68
5.2.4	结果评估阶段	70
5.3	质量保证	73
5.4	应变计划	73
<b>第六章：服务研习计划的评估</b>		
6.1	评估框架的概述	74
6.1.1	背景	74
6.1.2	部分综合课程模式的评估(模式2)	74
6.1.3	完全综合课程模式的评估(模式3)	76
6.2	评估方法	80
6.2.1	评估设计	80
6.2.2	方法	80
6.2.3	有效性	80
6.2.4	可靠度	81
6.2.5	问卷设计	81
6.2.6	数据收集及处理	82
6.2.7	数据分析方法	82
6.3	研究工具的构建	83
6.3.1	有效性验证程序	83

6.3.2 专门小组复查	86
6.4 量度学生行为的有效性工具	87
6.4.1 服务研习计划初步测量工具的特点	87
6.4.2 服务研习计划的精确测量工具	89
6.4.3 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3—— (学生)	89
6.4.4 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3—— (社会服务机构督导员)	91
6.4.5 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3—— (课程导师)	92
6.4.6 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3—— (课程统筹员)	93
6.4.7 测试工具的内部一致可靠度检验	93
6.4.8 共现有效性: 成果指标与学习影响力之间的相互关系	94
6.4.9 共现有效性: 成果指标与整体满意度之间的相关分析	95
6.5 评估结果	96
第一部分: 服务研习计划的评估(第一学期)	96
6.5.1 学生评估	96
6.5.2 社会服务机构督导员评估	98
6.5.3 课程导师评估	100
6.5.4 课程统筹员评估	101
第二部分: 服务研习计划评估(第二学期)	102
6.5.5 学生评估	102
6.5.6 社会服务机构督导员评估	104
6.5.7 课程导师评估	106
6.5.8 课程统筹员评估	106
第三部分: 评估结果的比较(学生、社会服务机构督导员以及 课程导师于第一及第二学期的评分)	108
6.5.9 学科相关知识	108
6.5.10 沟通技巧	108
6.5.11 组织能力	109
6.5.12 社交能力	110
6.5.13 解决问题的技巧	110
6.5.14 研究技巧	111
第四部分: 课程统筹员第一学期与第二学期评估结果比较	112
6.5.15 准备阶段	112
6.5.16 具体实施	112
6.5.17 学生学习效果	112
6.5.18 学生学习质量保证	112
6.5.19 社区影响	112
6.6 讨论与总结	113
6.6.1 讨论	113
6.6.2 学生学习效果	113
6.6.3 学术教学	116

6.6.4 社会服务机构的服务	116
6.6.5 社区影响	117
6.6.6 小结与结果	119
6.6.7 研究工具的结构	120
6.6.8 学生的最终表现	121
6.6.9 香港服务研习计划评估模式的应用	122
第七章：展望未来：融合多种模式，为服务研习计划建立理论	123
第八章：关于服务研习计划的实用参考书目	125
<i>附录 1-17(第一至第四部分的注释、表格及指南)</i>	
附录 1：2004-2006 服务研习计划项目内容	127
附录 2：服务研习的形式	131
附录 3：服务研习计划培训时间表	132
附录 4：SOC203 社会老年学课程大纲	133
附录 5：SOC330 罪行与青少年犯罪课程大纲	137
附录 6：SOC327 香港的社会福利与社会问题课程大纲	140
附录 7：SOC 333 健康、疾病与行为课程大纲	143
附录 8：登记表格(学生篇)	147
附录 9：学生出勤记录(社会服务机构督导员篇)	149
附录 10：隐私及个人资料保护(课程导师与学生指引)	150
附录 11：参与者同意书(英文版)	152
附录 12：参与者同意书(中文版)	155
附录 13：培养学生在不同工作环境下的介入技巧指引(课程导师篇)	157
附录 14：参与服务研习计划的社会服务机构名单(2004-2006)	159
附录 15：服务研习协议(课程导师、社会服务机构督导员、学生)	161
附录 16：服务研习的主要任务(学生)	163
附录 17：缺席通知表格(课程导师和学生指引)	164
<i>附录 18-29：服务研习计划评估表格(模式 2 及模式 3 学生)</i>	
附录 18：记录表(模式 2 及模式 3 学生)	165
附录 19：自我调查问卷(前测)(学生)	166
附录 20：自我调查问卷(后测)(学生)	169
附录 21：深入面谈指引(模式 2 及模式 3 社会服务机构督导员)	172
附录 22：期中 / 期末评估表格(模式 2 及模式 3 社会服务机构督导员)	173
附录 23：总结问卷(模式 2 及模式 3 社会服务机构督导员)	174
附录 24：总结问卷(课程导师)	176
附录 25：总结问卷(课程统筹员)	178
附录 26：期中自我评估报告(模式 3 学生)	181
附录 27：期末自我评估(模式 3 学生)	183
附录 28：期中评估报告(模式 3 课程导师)	185
附录 29：期末评估报告(模式 3 课程导师)	187
*此附录之内容采用 / 修改自岭南大学亚太老年学研究中心服务研习计划(2004-2006)	

## 前言（一）

岭南大学秉持「作育英才，服务社会」的校训，向来推崇博雅教育，重视学生全人发展，并鼓励学生积极参与社区服务，而「服务研习」正是博雅教育的精神所在。

岭大率先为学生提供「服务研习」教学模式，将服务研习概念纳入课程当中，是全港大学「服务研习」的先驱。岭南大学服务研习处于二零零六年成立，旨在创建一个学生为本的博雅教育文化，以鼓励学生、学系及教师通过服务社会而获得知识、品德、专业及个人的发展。服务研习是把学术知识及社区义务工作合二为一的教学方法，与其它的学习模式和一般的志愿工作不同。通过积极参与不同类型的义工服务，提供更多独立思考及反思的机会，深化学生在书本理论中学习的知识，并同时建立大学与社区联系，让学生不但能够追求学术成就，把自己的专业知识回馈社会，亦从中培养学生终身服务的态度、批判分析能力及领导才能，使其成为一个真正全人，以面对现今世界的挑战。

服务研习对学生而言非常重要，学生在获得极为宝贵的学习经验同时，也能够为未来专业与个人发展作好准备。这种宝贵的经验，实践了岭大「博雅教育，全人发展」的教学理念，重点是学生能在小区服务中应用学科的理论及知识，从而得到更全面发展。随着「三三四」学制改革，全人发展将成为首要的教学目标，而服务研习正是全人教育中不可缺少的一环。作为新一任校长，我会以宣扬博雅教育为己任，延续岭大博雅精神，让服务研习计划继续顺利推行，培育学生的智慧和创造能力，务求使学生成为真正的全人。希望岭大的服务研习除了为社会做出贡献，还要冲出香港，在亚太区内获得更广泛的认同。这本手册是首次与南京大学合作完成的服务研习计划手册的中文翻译版，标志着岭大的服务研习已迈向另一个里程碑。这本手册不但回顾了岭南服务研习计划模式的发展过程，还记录了计划的核心步骤以及重要成果，为国内有志举办服务研习计划的人提供帮助。通过不同地区一同发展服务研习，将关爱社区的态度及倡导义工文化传遍世界每一个角落。

陈玉树教授  
岭南大学校长  
二零零七年十月

## 前言（二）

能代表岭南基金会为这本岭南大学模式服务研习计划的中文手册做出贡献，本人深感荣幸。这本手册将有助华人团体更深入地了解服务研习及这种学习模式是如何提升学生学习的。

岭南基金会是岭南大学推行服务研习的最早期支持者。于一九九零年代末，岭南基金会决定采用岭南大学一直坚持的校训「作育英才，服务社会」，作为基金会慈善工作的宗旨。本着这个方向，基金会于二零零一年设立一项崭新的「陈氏学者奖学金项目」，以纪念前岭南大学（广州）学术事务长及中国宗教和哲学系陈荣捷教授。这个项目内容包括岭南大学和中山大学的研究生在美国公共机构进行五至六个月的服务实习。最先从加州大学（洛杉矶分校）的公共服务处的布兰特团（The BruinCorps）作为主办团体，及后亦与加州大学柏克莱分校的社会服务团 Cal Corps 合办这项计划。这项持续性的项目让岭南大学的参与代表，包括现任服务研习处统筹主任马学嘉博士，直接认识及了解服务研习的目标和内容。此后，基金会资助 19 位岭南大学教职员及学生参与在泰国清迈举行的 2004 年国际服务研习及领导合作会议。陈章明教授是该会议的主要参加者，并计划在岭南大学筹备服务研习计划。岭南基金会能有助陈教授及马博士在岭南大学成立服务研习处而感到欣喜。

岭南大学在推广及实践服务研习的工作及成就，远远超越基金会的期望。岭南大学服务研习处(OSL)显然成为亚洲服务研习领域的领袖。服务研习处精心策划的极富岭南特色的服务研习及其具体草案亦对基金会有所启示——仅成立本地草案是不足够的，所以，这部手册为国内推广服务研习担当重要的角色，并为中国实施崭新的服务研习提供理论及实践基础。我们希望，在不久的将来，美国教职员及学生参与由岭南大学及其它中国的大学筹办的服务研习项目，能引证我们在服务研习的实践。

恭贺岭南大学服务研习处在实践及推广服务研习上担任重要的领导角色，并取得全面的成果。

石 蕾  
岭南基金会行政处长

### 前言（三）

有机会为颇具香港博雅教育特色的《服务研习手册》做序，是一件令人感到非常高兴和荣幸的事情。

岭南大学是博雅教育的先驱，在办学理念、教学方式上无一不体现着这一宗旨。多年来的实践已经积累了丰富有益的经验。而中国人民大学从2007年起致力于本科生的通识教育改革，目的是使广大学生能够学习更全面的知识，以此提高学生的综合素质，这与博雅教育是异曲同工，一脉相承的。

中国人民大学向来注重理论联系实际的教学方法，希望能够以理论指导实践、在实践中得到锻炼、在锻炼中促进发展。2007年8-9月，中国人民大学老年学研究所选派优秀研究生赴岭南大学服务研习处（OSL）进行了学习交流，选派同学通过此次服务研习活动，分别在了解社区环境、体验互助精神、提高组织与社交能力方面取得了较大进步。

随着服务研习教育模式的不断推广，服务研习在内地已逐渐发展起来，但是，迄今为止仍无完善的服务研习计划手册面世以供参考。岭南大学服务研习计划使传统的教育模式走出课堂、迈进社区，促进了全人教育和服务社区的发展，对内地具有很好的借鉴意义。《服务研习手册》通过回顾岭南大学服务研习计划的发展历程，记录服务研习计划的核心步骤及重要成果，传授服务研习计划的评估方法，为内地实施服务研习计划提供了参考框架，对于内地服务研习的推广与完善具有重要意义。

相信《服务研习手册》中文版的出版只是岭南大学向内地介绍服务研习经验的第一步，我们期盼有更多更有益的成果早日问世，为更多学校的服务研习教育提供理论的支持和实践的指导，使服务研习教育能在各校发扬光大。

中国人民大学副校长

冯惠玲教授

二零零八年三月

## 前言（四）

岭南大学服务研习处处长陈章明教授邀请我为《岭南大学服务研习手册》中文版撰写前言，我很乐意。

培养人才、科学研究和社会服务是大学的基本职能。造就自由而全面发展的人，促进社会的完善和经济的发展尤为大学根本使命。岭南大学秉承“作育人才，服务社会”的校训，确立“博雅教育，全人发展”的办学理念，挖掘中国传统教育资源，汲取欧美著名教育家的教育思想和大学办学的成功经验，结合自己的特点，规划、推行社区服务研习项目，体现了大学精神，取得了良好效果。

服务研习把理论学习和社会实践结合起来，两者相得益彰，能使学习效果臻于更佳境界。学生与社区直接接触，面向具体服务对象奉献爱心，发挥作用，体现价值，能增强学生的社会责任感、使命感和人生幸福感、成就感，促进心智的健全，从而在区分善恶，建立信念，认识真理，理解社会，关怀他人等方面得到强化。同时，服务型实践让学生的沟通能力、组织能力、社交能力和解决问题的能力得到切实训练，有助于自身的健康成长，并从中获得支持未来事业发展的综合素质。

岭南大学服务研习手册是在学习国际先进经验尤其是美国的成功经验、总结本校已有实践经验的基础上编成的，理念先进，内容丰富，可操作性强。岭大服务研习处为此做了十分细致、富于创造性的工作。这本手册不仅对岭南大学的服务研习具有指导作用，对其他大学开展类似的项目也有借鉴价值。我希望岭南大学的研习手册得到更多高校的关注，加以推广，为实施博雅教育，培养更多体魄康强、精神活泼、人格健全、能力出众的社会精英发挥积极作用。

云南民族大学与岭南大学建立了合作关系，并将为岭南大学的服务研习计划提供协助。云南民族大学与岭南大学一样，强调自己对于国家和社会发展的特殊使命，强调对社区的价值和贡献。我们也正在推行具有博雅教育精神的通识教育和以提高学生动手能力为目的的社会实践活动。两所大学在各自所处的区域占有重要地位，可以在相应的领域加强交流与合作，进一步完善博雅教育和实践教学，促进共同发展，同时也为中国的繁荣进步贡献力量。

清华大学博士 云南民族大学校长

甄朝党 教授

二零零八年四月于昆明

## 致谢

服务研习处感谢岭南大学亚太老年学研究中心、各位同事、课程统筹员、培训导师、学生以及各合作单位为计划付出的时间、努力和意见。特别鸣谢群芳慈善基金会创办人李曾超群博士以及芳艳芬博士，感谢他们赞助了 2004 至 2005 年度的服务研习计划，以及捐赠者，惠安集团常务董事，中国移动万众电话有限公司董事及董事总经理梁启雄先生，慷慨的捐助使服务研习处得以成立。没有他们的鼎力支持，服务研习处是无法取得现在的成就的。感谢合作机构为我们的学生安排了宝贵的实习机会。他们的员工作为指导者和生活顾问的角色对服务研习的实践是重要的。

在此我们感谢以下各位人士及组织：

### 服务研习处捐赠者：

- 1) 梁启雄先生

### 群芳慈善基金会创办人：

- 1) 李曾超群博士
- 2) 芳艳芬博士

### 课程导师：

- 1) Peter BAEHR 教授，系主任，政治及社会学系
- 2) 陈章明教授，政治及社会学系
- 3) Chan Chi Tak 博士，访问助教，中文系
- 4) 陈效能博士，助理教授，政治及社会学系
- 5) 陈清侨博士，助理教授，文化研究系
- 6) 陈鲜馥小姐，助教，政治及社会学系
- 7) 李经文教授，政治及社会学系
- 8) 梁秉钧教授，系主任，中文系
- 9) 卢杰雄博士，副教授，哲学系
- 10) 傅戴维教授，政治及社会学系
- 11) Dr. James POUNDER, 副教授，管理学系
- 12) 滕慕莲小姐，高级课程导师，管理学系
- 13) 曹可怡小姐，助教，政治与社会学系
- 14) 王美玲博士，副教授，系主任，管理学系
- 15) 王玉兰博士，副教授，管理学系

### 服务研习处课程统筹及研究组：

- 1) 陈章明教授，服务研习处处长
- 2) 马学嘉博士，服务研习处课程统筹员

- 3) 招成昌先生, 服务研习处项目主任
- 4) 梁佩仪小姐, 服务研习处项目助理

2004 至 2005 年度岭南大学亚太老年学研究中心课程协调及研究组:

- 1) 陈章明教授, 岭南大学亚太老年学研究中心 (2004 至 2005 年度主要负责人)
- 2) 陆洁玲小姐, 发展研究员, 岭南大学亚太老年学研究中心
- 3) 冯明穗小姐, 高级项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心
- 4) 刘紫惠小姐, 项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心
- 5) 刘颖娜小姐, 项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心
- 6) 马学嘉博士, 项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心 (2004 至 2005 年度主要统筹员)
- 7) 黄海图先生, 项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心
- 8) 黄汉裔先生, 项目主任, 岭南大学亚太老年学研究中心

合作机构:

- 1) 青山医院
- 2) 志贞学校
- 3) 中国大陆李氏太极拳协会
- 4) 青松侯宝垣中学
- 5) 珠穆朗玛多元文化社区中心
- 6) 启思幼稚园幼儿园 (屯门)
- 7) 岭南大学中文系
- 8) 岭南大学文化研究系
- 9) 岭南大学管理学系
- 10) 岭南大学哲学系
- 11) 岭南大学政治与社会学系
- 12) 基督教香港信义会, 信义健怡会
- 13) 基督教灵实协会
- 14) 香港沃土发展社
- 15) 香港基督教协进会
- 16) 香港警察 (屯门区警民关系组)
- 17) 新界社团联合会老战士合唱团
- 18) 新界社团联合会元朗老年中心
- 19) 五和公立学校
- 20) 香港儿童德育戏剧院
- 21) 屯门家长教师会
- 22) 保良局百周年李兆忠纪念中学
- 23) 柏立基教育学院校友会何寿基学校
- 24) 马锦明慈善基金马可宾纪念中学
- 25) 岭南大学学生服务中心
- 26) 中华基督教会谭李丽芬纪念中学
- 27) 基督教协基会屯门田景青年中心
- 28) 香港青年协会
- 29) 香港红十字会

- 30) 邻舍辅导会 - 富泰邻舍康龄中心
- 31) 邻舍辅导会 - 屯门区综合康龄服务中心 (山景)
- 32) 救世军港澳军区屯门东青少年综合服务
- 33) 救世军港澳军区大埔长者综合服务中心
- 34) 田景村浸信会吕郭碧凤幼稚园
- 35) 屯门青年协会
- 36) 东华三院 (戴东培护理安老院)
- 37) 东华三院 (戴东培长者日间护理中心)
- 38) 东华三院 (王李名珍荃湾长者邻舍中心)
- 39) 东华三院 (梁昌纪念安老院)
- 40) 东华三院 (井财街青年中心)
- 41) 仁济医院慈正安老院暨日间护理中心
- 42) 仁爱堂田家炳青少年综合服务中心

## 表目录

表 3.1	服务研习计划简介
表 3.2	第一学期一般培训项目
表 3.3	第一学期专题培训项目
表 3.4	第二学期一般培训项目
表 3.5	第二学期专题培训项目
表 3.6	岭南健康关怀大使(LHCA)分项目及学生人数
表 3.7	岭南社区研究员(LCR)次项目及学生人数
表 3.8	岭南跨文化之友(LCCB)次项目及学生人数
表 3.9	重要活动表
表 3.10	关于奖励, 评估以及对三种学习模式的预期结果或成果的概述
表 3.11	2004-2005 年服务研习计划三项研习模式的概述
表 4.1	岭南大学评分体系
表 5.1	服务研习计划各单位的职责与任务
表 5.2	实施过程
表 5.3	各服务研习计划队伍评估任务
表 5.4	各服务研习计划单位的评估方法
表 6.1	第一及第二学期模式 2
表 6.2	第一及第二学期模式 3
表 6.3	服务研习计划初步工具的总结
表 6.4	服务研习计划精确工具的总结
表 6.5	成果指标与学习影响的相互关联性
表 6.6	成果指标与整体满意程度的相互关联性
表 6.7	服务研习计划的学生档案样本(第一学期)(N=115)
表 6.8	前测和后测调查问卷的平均差(N=85)
表 6.9	社会服务机构督导者的档案样本(N=10)
表 6.10	社会服务机构督导员的总结问卷结果
表 6.11	课程导师的档案样本(N=7)
表 6.12	课程导师的总结问卷结果(N=4)
表 6.13	课程统筹员的档案样本(N=3)
表 6.14	课程导师的总结问卷结果(N=3)
表 6.15	服务研习计划的学生档案样本(第二学期)(N=84)
表 6.16	前测和后测问卷的结果
表 6.17	社会服务机构督导者的档案样本(第二学期)(N=10)
表 6.18	社会服务机构督导员的总结问卷结果(第二学期)(N=8)
表 6.19	课程导师的档案样本(第二学期)(N=6)
表 6.20	课程导师的总结问卷结果(第二学期)(N=4)
表 6.21	课程统筹员的档案样本(第二学期)(N=2)
表 6.22	课程统筹员的总结问卷结果(第二学期)(N=2)
表 6.23	第一学期与第二学期学生学科相关知识的平均分比较
表 6.24	第一学期与第二学期学生沟通技巧的平均分比较
表 6.25	第一学期与第二学期学生组织能力的平均分比较
表 6.26	第一学期与第二学期学生社交能力的平均分比较社交能力

- 表 6.27 第一学期与第二学期学生解决问题的技巧的平均分比较
- 表 6.28 第一学期与第二学期学生研究技巧的平均分比较
- 表 6.29 第一学期学术表现的 T-检验
- 表 6.30 第一学期服务研习计划与非服务研习计划学生的整体评级
- 表 6.31 第一学期服务研习计划与非服务研习计划学生的成绩等级分布
- 表 6.32 第二学期学术表现的 T-检验
- 表 6.33 第二学期服务研习计划与非服务研习计划学生的整体评级
- 表 6.34 第一学期服务研习计划各项目的估计服务接受者数目
- 表 6.35 第二学期服务研习计划各项目的估计服务接受者数目

## 图表目录

图表 1 实验研习模式

图表 2 评估测试过程因素分析

图表 3 整体项目实施及研究评估框架

图表 4 测试过程因素分析(模式 2&模式 3)主观测试

## 缩略语

ABC Model	适应能力、智力和创新能力的模式
APIAS	亚太老年学研究中心
AS	机构督导员
ASA	禁烟大使
BP	商业计划
CCPS	志贞学校
CI	课程导师
CL	临床学习
CLTM	创意魔法学习
CMCC	珠穆朗玛多元文化社区中心
CNEC	基督教国家公民传道委员会
CVI	内容有效性指数
ELCHK	基督教香港信义会
ELT	体验性学习理论
ES	长者讲故事
ESEE	体验性教育评估体系
FICM	全面综合课程模式
GPA	平均成绩
HC	健康咖啡店
HFC	快乐农务计划
HFSO	开心家庭趁虚日
HFSDF	开心家庭趁虚日筹款活动
IE	创新博览会
ILP	综合学习课程
LAP	岭南天使计划
LCCB	岭南跨文化之友
LCR	岭南社区研究者
LHCA	岭南健康关怀大使
LSA	生命故事录
LUSSC	岭南大学学生服务中心
MET	道德教育剧院
NCSL	国家服务研习研究中心
NGOS	非政府组织
NWPPS	仁爱堂田家炳小学
OCA	口头沟通障碍
OSL	服务研习处
PC	课程统筹员
PICM	部分综合课程模式
RIP	研究实习计划
PSVP	退休及长者义工计划
S	学生
SA	社交活动

SADCEC	社交活动（日间长者中心）
SAFT	社交活动（邻舍辅导会 - 富泰邻舍康龄中心）
SARC	社交活动（复康中心）
SCHSA	长者安居服务协会
SL	服务研习
SLP	服务研习课程
SLRS	服务研习计划
SPACE	香港大学进修学院
SPSI-A	解决青少年社会问题处理能力量表
SSC	学生服务中心
TTP	可信的第三单位
UGC	大学教育资助委员会
UOP	大学的迎新活动
WPCAH	胡平颐养院
WPL	书写积极人生
YCH	仁济医院慈正安老院暨日间护理中心

# 第一章 服务研习计划手册的背景与结构

## 1.1 介绍

岭南大学于 1995 年移迁至屯门区，并将自身定位为一所肩负特殊使命的博雅<sup>1</sup>院校。博雅教育的起源可追溯到远古时期的东西方。传统意义上的“六艺”包括美术、箭术等内容。现代大学的博雅教育主要包括三个范畴：人文科学，物理/生物科学和数学，以及社会科学。岭南大学的使命是强调学生的全面发展，让学生面对不断变化的世界，仍能做出恰当的思考与判断，并且承担责任。

岭南大学曾参与众多服务研习国际会议<sup>1</sup>，并从中得到启发，深信服务研习 Serving-Learning (SL) 这个概念会为本校的办学使命增添更多实用的意义。2004 年，在群芳慈善基金会的赞助下，岭南大学启动了一项新颖的服务研习计划 Service-Learning and Research Scheme (SLRS)。作为先导计划，该模式有助于在校内进一步推广服务研习课程 Service-Learning Program (SLP)。这个计划共包含三个项目——岭南健康关怀大使 (LHCA)，岭南社区研究员 (LCR)，和岭南跨文化之友 (LCCB)，并提供了三种不同形式的服务研习课程。据统计，约有 200 名岭南大学本科生曾参与此计划。在 2004-2005 年的第一学期，共有 115 名学生参加了服务研习计划，而在同年的第二学期，参加的学生也达到了 84 名。

基于这项先导计划，我们编写了一本全面的实践手册及指引以供参考。为了评估服务研习计划的成效，我们还制定了一份审定草案。这份草案既反映岭南大学的特点，又同时兼顾其它院校的实施要求。由于不同的院校均拥有其自身的特点，实施该计划的方法亦会有所不同。

---

<sup>1</sup> 博雅的意思即博学而高雅，既含有从学的标准，又深藏做人的基本准则，它要求我们不仅要具有广博的知识，又要养成典雅高尚的人格，以追求外在美与心灵美的结合，从而达到自身素质的全面培养与提高。

参见 [www.i-cai.com](http://www.i-cai.com)

<sup>1</sup> 我们曾参加的服务研习国际会议的名單:

- “Service-Learning: Developing New Leadership for communities, Nations and the World”在 13-10/1/2004 于泰国举行，由 International Partnership for Service-Learning and Leadership 举办
- “International Literacy and Research Network Conference on Learning”在 15-18/1/2003 于伦敦举行，由 Institute of Education, University 举办

## 1.2 服务研习计划手册的编写目的

这本手册是岭南大学先导服务研习计划的成果，旨在为各界对服务研习有兴趣的人士，提供一个参考的框架，以协助院校筹划一套完善的服务研习计划，并发展全面的评估工具，从学生、课程导师、社会服务机构督导员和课程统筹员等不同的角度，评估服务研习计划的成效。手册的具体目标如下：

- ( i ) 为岭南大学及其它院校提供服务研习的实用参考资料。
- ( ii ) 为岭南大学提供服务研习计划的模式结构、内容和过程的定义，并提供指引以促进计划的实施。
- ( iii ) 为岭南大学提供一个评判标准，从参加者的角度评估服务研习计划的成效。
- ( iv ) 分享岭南大学先导服务研习计划的评估结果。

可见,这是第一本具香港博雅教育特色的服务研习计划实施手册。

### 1.3 服务研习计划手册的结构

服务研习计划手册分为以下八大部分：

**第一部分**介绍手册的背景、目标和结构。

**第二部分**文献回顾与研究框架，重点介绍服务研习的历史，向其它院校介绍服务研习的原则、理论基础、评估方法与结果。

**第三部分**介绍有关岭南大学服务研习计划的概况。

**第四部分**概述服务研习计划中各合作单位的角色和责任。

**第五部分**阐述服务研习计划的实施程序。

**第六部分**详细介绍服务研习计划的审定草案以及评估工具的构建。

**第七部分**涉及服务研习未来融合的多种模式以及对发展其理论的讨论。

**第八部分**列出与服务研习计划相关的参考书目。

**附录**于最后的部分发表。

## 第二章 服务研习的整体结构

### 2.1 服务研习的历史

服务研习的历史可追溯自十九世纪的美国。一八六二年《莫里尔法案》(Morrill Act)通过后，为了在工业课程中“推广博雅和实用教育”，美国成立了第一所赠地学院(Land Grant Institution)，成为服务研习的先锋，这也是农业与机械艺术跟传统的科学与经典文本学习的首次结合。

在一九零三年，约翰杜威(John Dewey)发表了以逻辑理论为基础的文章“Thought and its Subject-Matter”，从而形成了服务研习的知识基础。随后，他运用其理念在芝加哥一所学校发展了一套新的教育法。

一九一四年，美国通过《史密斯——利弗法》(Smith Lever Act)，引进了全面的合作性农业延伸项目。这项服务强调在实践中运用研究知识和论证，它首先在社区开展，然后在全国推广。在这时期，一些阿巴拉契亚的民族学校也把工作、服务和学习连结起来。

一九四四年罗斯福总统提出了《退伍军人法》(The GI Bill)，将服务和教育结合，让人民有机会服务国家。

一九六零年代是服务研习发展的转折点。六十年代初，政府制定了一些义工计划，如退休及长者义工计划 The Retired and Senior Volunteer Program(RSVP)及和平团体(Peace Corps)。在大学开设实习课程和服务研习课程的计划，分别在一九六五和一九六六年得以初步实施。在一九六九年的亚特兰大服务研习会议上，美国南部地区教育委员会(Southern Regional Education Board)将服务研习定义为“任务完成的结合体”，并通过持续教育的增长以满足人类的需要。

由一九七零年代开始，青年保育团体 Youth Conservation Corps 每年举办一个暑期计划，旨在让青年人在公众地方进行活动，一起工作、学习和赚钱。一九

七一年，一个全国学生义工计划形成了，服务研习得到公众的支持，公众普遍认为让学生参与义工服务有助于学习。

另一个转折点是在一九七九年，在全国学生义工计划的基础上，全国服务研习中心成立了。它的成立保证了服务研习机会的质量。同一年，Robert Sigmon 在 *Synergist*（一本推动服务和研习合二为一的杂志）中发表了“服务研习的三项原则”。Sigmon 强调：对所有参加者来说，服务和学习的目标同样重要，两者是互相推动的。他的原则涵括服务者和服务接受者：

- 服务接受者控制所接受的服务
- 服务接受者通过行动接受服务，并更有能力去服务他人
- 服务者是学习者，亦有重要的权利控制自己所期望学习的事情。

这些框架能帮助制定标准以区分服务研习和其它的服务计划，亦可作为区分以服务为本的各类体验教育计划（例如，学校义工，社区服务，实地考察和实习计划）的基础。

二十世纪八十年代，一些学术研究的结论建议传统工程学课程应让学生探索和认识社会环境，以使学生更平衡地发展专业技巧和人际交往技巧。在一九八九年的 Wingspread 会议上，七十多个组织联合制定了“服务研习的优质实践”相关的十项原则。

二十世纪九十年代，随着全国服务处的成立及国家和社区服务条例的宣布，“服务研习”已逐渐在全国制度化。

于一九九四年发行的《密西根社区服务研习专刊》，旨在通过发表服务研习的理论、实践、方法和相关研究的学习论文，推动其它院校发展服务研习。该刊在学术界的重要影响是确立了服务研习的学术地位，并让教职员和学生更加深入的了解服务研习。

一九九五年，隐威斯堡学院、校园契约协会和劳斯顿公共服务学院合办了第一次“关于服务研习的全国座谈会”。同时，在科罗拉多和平研究院的支持下，服务

研习网络扩展至互联网层次。时至今日，各界人士很容易取得有关的资料。

由千禧年开始，服务研习已发展到世界性的层面。第一次服务研习研究国际会议于柏克利召开，约有三百五十名研究员展示了他们的最新发现并分享了他们的经验。毫无疑问，该会议亦提供了文化交流的宝贵机会。

时至今日，服务研习在美国的教育体系制度中担当了重要角色。近年来，越来越多的国家开始采用这种教学法，让下一代有机会接受全面教育。可见将会有更多关于服务研习的研究陆续进行，而服务研习亦将成为流行的教育模式。

来源：<http://en.wikipedia.org/wiki/Service-learning>

Annotated History of Service Learning(1862-2002)

## 2.2 服务研习的界定

服务研习将严格的学术学习和社区义工服务结合起来。学生能通过服务，培养批判思维和自我反思以加强学术学习。在服务研习中，不同的单位，包括课程统筹员、学生、相关的服务机构、课程导师和服务对象，是相互影响的。他们均在三个重要的哲学基础上进行服务研习：

- ( i ) 互相帮助以建立更美好的社会；
- ( ii ) 帮助他人就是帮助自己；
- ( iii ) 服务是为了学习，学习亦是為了服务。

服务层面很广泛，包括知识传授、社区建设、社区及环境问题的处理、以及其它有利于个人或社区的活动。

学术学习覆盖大学各个学科范畴，包括人文学、工商管理学、社会科学及其它学系。服务活动是由学生以义务形式与不同的合作单位共同策划的。与其它实地考察及实习计划不同，服务研习要求学生积极参与，并在过程中进行批判的分析及自我反思。

服务研习跟一般「社区服务」有两大不同之处。首先，服务研习要求学生计划的使命、结构及运作有基本了解，并要求学生主动服务社区以赢得他人的认同。其次，计划强调合作双赢的关系，学生一方面从社会服务团体及服务对象身上学习，另一方面学生能为服务对象提供协助。

## 2.3 服务研习的实践

目前,世界上越来越多的大学将服务研习概念引入他们的教学模式。内容并不局限于一种既定模式,而是按不同院校的教育需要,做出适当调整,灵活执行。

服务研习的课程没有特定模式,大多数院校都在学系层面提供选修课程,把服务研习的元素融入课程要求当中。部份院校则选择提供跨学科的服务研习课程,或作为独立单一的研究项目。

岭南大学服务研习处的成立,为学生提供了学以致用,实践课堂知识的机会。学生在实践中可促进个人成长,增强自我成就感。早在2004年之前,岭南大学与学生服务中心就已首创了不同的义工计划,如X计划、岭南校外义工服务、岭南天使、研究实习计划。2005年起的服务研习计划更旨在培养学生的自觉性,通过积极助人,包括老年人、高危青年、少数族裔、外来佣工、有医疗需要等人士,让学生更投入社区的参与。

## 2.4 优秀实践的准则

精心设计及有效推行的服务研习计划能确保：

- ( i ) 在互相尊重和信任的基础上，形成社会服务机构督导、课程导师、服务对象、课程统筹员和岭南大学学生之间的互惠关系。
- ( ii ) 学习对参与学生的学习需要和学术水平发展, 是严格、可靠和恰当的。任何学习都不可能是臆想或因循守旧。相反，学习计划是在学术探究精神的指引下，让学生接触不同的观点，鼓励学生根据他们的服务经验，批判地检视任何理论或观点。
- ( iii ) 服务要真正让服务对象和机构受惠。服务活动的类型、时间长短以及服务质量必须对服务对象有帮助。
- ( iv ) 学科和服务活动之间必须有清晰的联系。
- ( v ) 有系统地给予学生分析与反思的机会，例如学生需要在记录表中记下每天的服务活动。
- ( vi ) 在筹备和实施服务活动的时候，学生会得到支持。学生不仅得到充分的准备, 亦不断获得建议和其它如安全和健康护理的实用知识。

## 2.5 服务研习计划

服务研习课程在海外实施已逾数十年。在美国，服务研习与教育改革联盟（1993）及国家服务研习协会（1998）把服务研习定义为一种教学法：

- 让年青人从参与有系统的服务中学习和成长。这些服务既可满足社区的实际需要，亦是学校和社区的合作成果。
- 结合年青人的学术课程，或安排时间让年青人思考、讨论或记录他/她在服务实践活动中做过和看见的事情。
- 提供机会给年青人在社区运用新学习到的课堂知识和技能，以解决实际的生活问题。
- 把课堂学习从教室扩展到社区，培养学生关爱他人的情怀。

以上或许是服务研习课程如何提升学生能力最清晰和最具代表性的定义。针对服务研习课程的学习目标，我们有多种服务提供的方式，这些方式可按照以下类别和例子进行分类：

- (i) **直接服务**：参与者需积极地与服务对象进行面对面接触和互动。例如，参与者每周指导年幼儿童阅读、为收容所里的人士预备膳食，或者定期探望老人院里的长者。服务是多元化的。
- (ii) **间接服务**：参与者间接接触受惠者；参与者仅向履行服务的单位、团体或机构提供经济或物质上的支持。例如，为食物捐助中心或收容所募集罐头食品、制作并派发节日贺卡予老人院的长者，或是为社区玩具捐赠活动募集玩具。
- (iii) **宣传服务**：参与者既不向履行服务的单位、团体或机构提供任何经济或物质的帮助，也不与服务对象有直接接触。相反，他们通过宣传和推广以提高社区内各人士对社区存在的问题和需要的关注，并推动社区和个人做出行动。例如，参加者制作和派发传单以宣传社区的食品捐赠活动、派发小册子以宣传当地的危险废物收集活动，或者向本地报社投稿以介绍废物回收利用的好处。

## 2.6 服务研习计划的理论基础

体验性学习的概念于 1938 年由约翰杜威（John Dewey）提出，是服务研习提倡者最常引用的概念（Boyer, 1983, 1987b; Clark & Welmers, 1994; Lipka, Beane, & O'Connell, 1985）。

Carver（1997）和 Frankena（1966）认为，体验性学习有两个基本原则：持续性原则和互动性原则。这两个原则是指学生的生活/学习经验和习惯会影响该名生目前以及将来的学习经验。因此，学校必须为学生提供机会，让他们把所学知识运用到社区甚至世界。

根据 Carver（1997）的观点，服务研习包含“‘体验性教育’的三大目标”：让学生成为改变社会的更有效力量，培养他们作为社区成员的归属感，及发展他们的潜能。（p. 143）”

服务研习或社区服务的建立来自于体验性学习理论的推动，不过，早在一九二零年就已有提倡者。Carver（1997）提到，服务研习的早期提倡者（Hatch, 1923; Rugg, 1923）认为它是一种通过公民教育来发展民主的途径。虽然服务研习也能用于达到政治和社会目的（Lipka et. al., 1985），但它也可用于促进以经验为基础的课堂教育和情感教育（Boyer, 1983; Clark & Clark, 1994; Hanna, 1937; Kilpatrick, 1918; Kinsley & McPherson, 1995）。

对二十世纪八十和九十年代的教育工作者来说，最具影响力的服务研习刊物有：Boyer（1983）的《高中学校：关于高中教育的报告》；Boyer（1987b）的文章“服务：让学校与生活相连”；Boyer（1987b）为 Harrison 的《学生服务》所写的前言《新卡耐基标准单位》；以及卡耐基基金会（1989）的报告《转折点：让美国年轻人为二十一世纪作好准备》（1989）。

Boyer（1983, 1987a）提议加入新卡耐基标准单位于服务的项目作为高中毕业要求的一部分，并且建立实施的架构。Boyer（1987a）还建议“这样的服务计划[新

卡耐基标准单位]能够发挥学生多方面的才能，让青年人认识他们被需要，并帮助他们发现所学的知识与日常生活是有关系的（p. 7.）”。

卡耐基基金会（1989）明确指出，“每间高中学校的核心计划都应该包括青年服务——在指导下帮助社区里或学校里有需要的人士的活动（p. 45）”。

体验性学习理论 Experimental Learning Theory (ELT) 是岭南大学服务研习计划的总体设计和实施的指引。体验性学习的精髓是促进实践和学习之间的相互关系。在这关系中，实践能巩固和加强学习，而所学到的知识和技巧亦能巩固和加强实践 (Kolb, 1984; Sheckley & Keetom, 1997)。

图一展示了体验性学习的四阶段模式。学习者必须先获得具体的经验，然后通过不断的观察和反思，把所得到的经验转化成抽象的概念，再把概念转换和归纳成为知识，最后将其运用到相似的情况中，并在必要时做出修改。于是，学习的过程以实际经验开始，以实际经验结束，并于日常生活中继续进行这个循环。这四个阶段解释了学习者获取新知识和新技巧的过程。ELT 说明了实践是作为学习的最好开始。因此，我们可以假设，通过不熟悉的生活体验，学生更能反思他们在生活中所观察到的事件，从而更容易理解和运用抽象的概念。最后，检验所学知识的方法当然还是源于实际生活中的亲身体验。

此外，这种模式还阐述了体验性学习的三个含义。首先，我们应该把学习看作个人在知识、沟通技巧和自我能力方面的成长过程，而不只是学习表现和成绩。其次，知识不是固定不变的，而是可以通过体验所形成、重建和转化的。最后，学习是基于体验基础的持续过程 (Kolb, 1984)，而这些体验对指引学习过程十分重要。

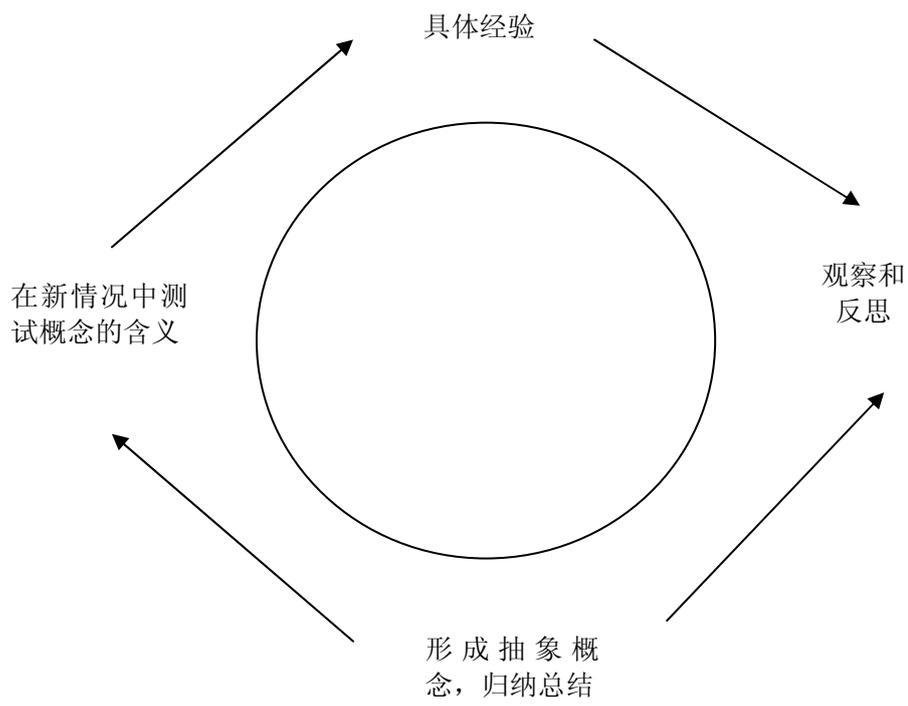


图 1 体验性学习模型

## 2.7 服务研习计划的评估方法

教育工作者曾进行很多研究以开发检阅服务研习课程的评估程序。Kezar (2002) 提出了一些最广泛和最全面的服务研习计划评估方法, 这些方法已经开始在多方面获得成效。服务研习领域中最全面的评估模式是 Andrew Furco 的体验教育评估体系 Evaluation System for Experiential Education (ESEE)。它的程序包括前测和后测评估、日志、与学系和学生进行专题小组讨论、学生习作(如论文、文件夹以及报告)的内容分析、学生实习的问卷、教师的课程目标、观课、实地考察, 以及与管理者的正式和非正式会议。这个大规模的设计能发展一套全面的和涵盖所有可能结果的服务研习评估方法。

还有其它的方法能评估服务研习课程的结果, 包括波特兰州立大学采用的面谈(有记录的)、日志、课程范围的分析、教室实地考察和专题小组的方法。迈阿密达德学院是另一个例子: 学校与学生, 学系管理层以及社区的机构进行深入面谈, 以检验这种服务体验对以上不同单位的影响。面谈和专题小组正在成为更普遍的鉴定结果的方式 (Kezar, 2002)。

要检验服务研习的成效, 评估是必不可少的。教职员需要通过评估以不断改善教学。大学管理人员需要通过评估以证明服务研习的效用。通过评估能让学生了解自己的表现, 让他们建立学习者和公民的身份。社会服务机构督导员也需要通过评估去理清与学生、教职员以及大学之间的角色。

Driscoll et al. (1996) 已提供了一个全面的服务研习评估框架。他们的研究指出成绩不是评估学生的唯一方法, 所有与服务研习课程相关的, 包括正在参与服务研习计划的单位都应该接受评估。

学生是传统的评估对象, 但只是评估过程的其中一部分。除了评估学生对课程概念的学习情况外, 还应就其它方面对学生的表现进行评估。例如, 服务研习经验对学生的职业选择、学生对多元的敏感度以及沟通技巧的影响。

正如前面所提及，与其它复杂的沟通行为一样，服务研习是互惠的。因此，我们不可忽略服务研习对那些使用、组织、指导以及管理服务研习的人士的影响。例如，教职员都会受到服务研习的影响。通过观察他们的专业发展和教学理念，我们可以评估他们对社区的认识。

大学也会受到服务研习的影响。例如，我们可以评估在实施服务研习课程后，大学在社区的形象变化，在社区扮演的角色，以及如何运用资源支持服务研习课程。

最后，我们可以评估服务研习对社区的影响。例如，我们可以评估服务研习中各项活动为社区带来的经济和社会利益、大学与社区的合作伙伴关系以及社区服务机构的效率。

由此可见，因为服务研习的过程不仅涉及学生和学系，还涉及开办服务研习计划的大学以及所服务的社区各单位，因此评估是复杂的。由于服务研习对这四方面都有着重要的影响，因此我们必需就这四方面进行评估。

岭南大学基于海外计划的经验，开发了一套综合的评估模式。这套模式用于评估服务研习计划，它以“目标-变数-指标-方法”的构思为基础，内容包括：

- 目标：我们知道什么？
- 变数：我们希望得到什么？
- 指标：我们应该评估什么？
- 方法：我们应该怎样评估？

## 2.8 服务研习计划的成果指标

服务研习是一种为社区提供服务的积极学习方式。有很多课程都可视为“服务研习”，从只需一天的服务项目，到一套持续几个学期的一系列与社区项目有关的课程，均可列为「服务研习」。（Eyler & Giles 1999）。有些服务研习计划着重为社区提供服务而不一定重视学生的学术成果（与学科相关的成果）。有些服务研习计划把知识学习放在首位，而另一些服务研习计划把服务和学习视为同等重要。随着服务研习研究的发展，越来越多的专家认为应把服务研习活动融入课程的目标（Howard 1998; Weigert 1998; Eyler & Giles 1999）。这个观点得到 Astin et al（2000）的支持。他发现当服务是课程的一部分，而不是另一个单独的义务活动时，学生更能达到预期的目标。

教育工作者已确认不同学生的服务研习成果(e.g. Driscoll et al. 1996; Kahne & Westheimer 1996; Howard 1998; Weigert 1998; eyler & Giles 1999)。岭南大学的服务研习先导计划也尝试把这些成果引入岭南大学的服务研习模式。

在“新经济”时代，成功不但依赖科学和科技，还有创新能力。岭南大学的教育目标是以博雅教育的“ABC”，即：适应能力(Adaptability)，思考能力(Brainpower)，及创造能力(Creativity)装备学生。这些能力正是“新经济”中所要求的。岭南大学博雅教育的目标就是通过全面的发展计划，培养学生 ABC 这三项目久常新的能力。

根据服务研习计划的学习成果研究以及岭南大学所提倡的 ABC 模式，服务研习计划的成果指标主要有以下六方面：

- **学科相关知识(Subject-Related Knowledge)** — 对课程中所学的概念和知识的理解。
- **沟通技巧(Communication Skills)** — 清楚表达自己想法和聆听他人想法的能力。

- **组织能力(Organizational Skills)** — 整顿工作次序和有效地安排分工和资源的能力。
- **社交能力(Social Competence)** — 被社会所接受和社会实践的能力，包括人际关系、自信和社交技巧。
- **解决问题的技巧(Problem-Solving Skills)** — 确认问题的核心并有效地解决问题的技巧。
- **研究技巧(Research Skills)** — 查找相关文献，了解研究方法的种类和收集及分析数据的能力。

#### (a) 学科相关知识

在成果指标方面，大部份有关学科相关知识和技巧的研究都只着重成绩或者平均分数点数 Grade Point Average (GPA)。一些研究已指出，服务研习与成绩存在正相关关系。例如，Suar and Livosky (1988) 给予儿童心理学班的学生服务研习的选择，学生每周需在日间托儿所参与服务实习两小时。参加了服务研习并在服务项目中取得 C 等级或以上的学生，课程的学分成绩上升了 3%-5%。选择了服务的学生中，有接近一半的学生的成绩都有进步。

Astin et al. (2000) 对 22,236 名不同学系的大学生进行全国性及长时间的研究。在大学里，30%的学生参加了与学科相关的不同种类服务研习项目，46%的学生参加了与学科无关的社区服务，还有 24%的学生没有参加任何服务计划。研究员把有关学生和学院的控制变量亦计算在内。他们发现参加服务研习的学生的 GPA 比没有参加的学生为高，而参加与学科相关的服务研习的学生 GPA 比那些只参加与学科无关的服务研习的学生高。因此，我们的评估必须包括学科相关知识，以了解学生在参加服务研习计划后的变化。

我们深信服务研习计划能为学生提供与学科相关的真实场景，而在现实场景中的实践能巩固学生在课堂上学到的知识以及概念。

## **(b) 沟通技巧与组织能力**

沟通技巧与组织能力对出色的工作表现、晋升及组织成功是十分重要的 (Cohen, 1999; Messmer, 1999; Roebuck et al., 1995; Warner, 1995)。很多研究都指出, 沟通技巧是作为管理人员最核心的要求 (Bradshaw, 1992)。以往的研究已探讨过沟通技巧和工作表现的关系 (Roebuck et al., 1995)。例如, Scudder 和 Guinan (1989) 曾经提及沟通技巧和管理者对下属整体工作表现的洞察能力的关系。尤其是在作聘用决定时, 口头表达被视作为一项重要的能力 (Maes et al., 1997)。

以往大部分有关沟通技巧和服务研习计划的关系研究, 都把重心放在商务课程上。Tucker et al (1998) 指出服务研习计划能提高和善用学生的沟通能力。学生参与课程时必须学习怎样与其它部门、组织以及学生沟通。通过参加一个担任小学教师的服务活动, 参加服务研习的学生必须与不同的部门联络。研究指出, 服务研习提升了参与者的效率和沟通技巧。在推行服务研习计划的过程中, 学生必须与其它部门、客户及社会服务机构督导员取得联系。由此可见, 他们的沟通技巧能够得以提升。

## **(c) 社交能力**

Cutforth & Puckett (1999) 认为, 除了巩固学科相关知识、提高沟通和组织能力外, 服务研习计划能有效地培养年青人成为积极的公民、增强他们的自尊心, 及加强人际关系技巧、领导能力和个人责任感。参与身体力行的活动计划为年青人提供了有意义的服务研习体验。这种体验能增强他们的自信, 学会为他人着想, 提高自我和人际关系的能力、解决问题的技巧以及对学习的热情。

## **(d) 研究技巧和解决问题的技巧**

一项对 65 所美国学院和大学及超过 200 名教职员和管理人员的调查 (Oak Ridge Associated Universities, 1993) 显示, 大学教师坚信, 研究经验对学生有益, 并有助于他们选择职业和未来的方向。研究技巧还能帮助他们提升解决问题及沟通的能力。Glenwick & Chobot (1991) 发现, 让学生 (尤其

是那些不打算读研究生的学生) 积极投身社区的研究项目能使他们懂得为他人设想、培养批判性思维、解决问题的技巧和沟通技巧。教育工作者相信, 把研究方法融合于能提高他人生活质量的服务项目, 能培育学生的个人成长、自尊心、对社区的归属感及抵抗社会弊病的能力 (Ferrari & Geller, 1994)。服务研习计划为学生提供一些研究方法的基本培训, 学生还需通过组织服务项目的过程中自行建立研究的技巧。

怎样运用这些指标以结合学生的学习成果以及服务研习课程的成效是其中的关键部分。我们将于下一部分介绍岭南大学的服务研习模式。

## 第三章 岭南模式的服务研习：服务研习计划概述

### 3.1 服务研习计划前期研究总结

#### 3.1.1 介绍

服务研习计划是响应岭南的校训“作育英才，服务社会”(Education for Service)的先导计划，以帮助岭南大学发展全校性的服务研习计划草案。这个计划为课程导师和学生提供了实用的服务研习综合教学法。在 2004-2005 年度，来自 9 个院系的 199 名学生参加了 13 个社会服务机构的 27 项活动，为社区的 2000 多人提供服务（表 3.1）。服务研习计划的结构分为三部分：培训、活动和评估。

表 3.1 服务研习计划的摘要

学期	学生数目	课程数目	活动数目	机构数目	服务接受者数目
第一学期	115	5	17	10	1096
第二学期	84	4	10	10	955
总计	199	9	27	13 <sup>2</sup>	2051

#### 3.1.2 培训

我们会在同学参与研习实习之前或期间举办由专业培训导师教授的一般培训班工作坊和专题培训工作坊。一般培训工作坊包括沟通技巧、自律性和领导技巧的培训。专题培训工作坊则包括研究技巧，儿童教导技巧和道德培训。

#### 3.1.3 活动

##### (i) 服务研习计划

9 个院系（包括社会科学院，商学院，和文学院）的 199 名同学参加了 13 个社会服务机构的 27 项活动。这些活动主要分为三个主题：岭南健康关怀大使，岭南社区研究员和岭南跨文化之友。

岭南健康关怀大使着重宣传健康教育及长者护理服务；岭南社区研究员则培训学生在社会研究方面的基本技巧；岭南跨文化之友则促进社区里的学生、

<sup>2</sup> 于第二学期，有 3 间新的机构参加服务研习计划，机构的总数目为 13 间

少数族裔和长者的跨文化和跨年代的交流。

第一学期有 115 名学生参加计划，其中 77 名学生参加岭南社区研究员，20 名学生参加岭南健康关怀大使，18 名参加岭南跨文化之友；第二学期有 84 名学生参加计划，其中 16 名学生参加岭南健康关怀大使，58 名学生参加岭南社区研究员，10 名参加岭南跨文化之友。

#### **(ii) 重要活动**

共举办了 6 次重要活动，如屯门一家亲多元智能和服务研习计划的开幕仪式暨嘉年华会。在这次活动中邀请了很多贵宾，包括陈坤耀校长及李曾昭群博士，并吸引了媒体采访及 2500 多名人士参与。

#### **3.1.4 评估**

根据博雅教育的“ABC” - 适应能力(Adaptability)，智力(Brainpower)和创新能力(Creativity)，我们建立了评估机制，就学生的学科相关知识、研究技巧、沟通技巧、组织能力、社交能力和解决问题的技巧等方面对服务研习计划的效果进行评估。我们采用行动研究(Action Research)的三角测量方法(triangulation methodology)来验证和反复核对数量和质量数据。

#### **(i) 学生**

评估结果显示学生在这六方面均有进步，特别是在学科相关知识和组织能力方面有明显的进步。另外，大多数学生在与他人沟通和应用学科知识方面建立了自信。

#### **(ii) 课程导师**

课程导师认为服务研习计划为学生提供了在社会服务机构工作的宝贵机会。通过社会服务的实习，学生能够把课堂里学到的知识应用到实践中。

### **(iii) 社会服务机构督导员**

机构督导员提到,在实习过程中,学生有良好的工作态度和责任感。他们能把学科相关的知识应用于服务中,而课程统筹员亦认为服务研习计划为机构和社会提供了实际的帮助。

### **(iv) 课程统筹员**

课程统筹员观察到学生不但愿意学习,而且乐意听取别人的意见。统筹员发现通过应用所学知识和理论,能有效地增加学生的学习兴趣。

### **3.1.5 成就**

大约 200 名学生为社区里约 2000 位人士提供服务,当中包括儿童,长者、家长、少数族裔和精神病患者。在第一学期,各项活动为 1100 多位人士提供服务(408 位长者, 358 位儿童和 330 位成年人和家长)。学生人数(92)与接受服务者人数(1096)的比例大约为 1: 12.3。于第二学期,84 名学生为大约 1000 位人士提供服务,其中 710 位长者,125 位儿童,100 位家长和 20 位精神病患者。学生和接受服务者(955)的比例是 1: 11.4。

### **3.1.6 服务研习计划的学生与未参加服务研习计划的学生的成绩比较**

在第一学期,与未参加服务研习计划的学生相比,虽然服务研习计划的学生没有参与导修课,但他们取得了更好的学业成绩。特别是在持续评估和期末成绩方面,分别是 83.28 比 69.65 和 75.2 比 66.81。而且,取得 A 级成绩的学生大多为服务研习计划的学生(17 名中的 15 名学生)。在第二学期,与非服务研习计划的学生相比,服务研习计划的学生仍然取得更好的学业成绩,特别是在持续评估和期末成绩上,分别是 79.52 比 69.89 和 68.99 比 65.76。在整体成绩方面,于服务研习计划模式中取得 A 级成绩的学生百分比高于非服务研习计划模式中取得 A 级成绩的学生百分比(17%比 6.9%)。

### **3.1.7 服务研习先导计划的建议和总结**

基于上两个学期先导计划的成功经验,服务研习计划于下学年继续举办。由于人手有限,较少的分组活动会易于管理和实行。根据社会服务机构的建议,可考

考虑延长服务研习计划的时间，例如 6 个月。服务研习计划沿袭了岭南大学的校训“作育英才，服务社会”和博雅的 ABC 理念(即适应能力(Adaptability)，智力(Brainpower)和创新能力(Creativity))。学生不但能够于课堂以外学习，而且更能应用所学知识为社会提供服务、做出贡献。社会服务机构的前线工作人员反映这些活动影响了所服务的社区，改善了跨代和跨文化的关系。在足够的资源和不同团体合作及支持下，服务研习计划将在下一学年继续蓬勃发展。

### 3.2 岭南大学的理想与使命

服务研习把岭南大学的校训“作育英才，服务社会”付诸于实践。显然，这是一种能为他人提供实质帮助，同时让参与的学生有反思的机会的教育方法；其次，服务研习反映了全面教育的本质，这种教育为学生提供了宝贵的教育工具，同时为他人提供有意义的服务支持。岭南大学向来强调卓越的学术表现及出色的服务，可是这些目标并不能单独在「象牙塔」内实现。个人成就并不是单独能够完成，而是需要通过社会环境而达成。服务研习成为联系岭南大学和社区的桥梁。

岭南大学服务研习计划的成立为学生提供了实践的机会，让他们把学科知识和技巧应用到社区，综合和实践有用的知识。服务研习计划能够促进学生的个人成长、自我满足感和成功感。

为了测量服务研习计划的成效，我们发展了一套已验证的测量方法以度量学生在学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧六个方面的学习成果。通过参与服务研习计划，课程导师和服务机构都能从中得益：课程导师能受惠于创新的教学法；社会服务机构能更好的维持日常的运作。第一年的先导计划证明服务研习计划在加强社会团结、树立岭南大学的社会声誉和贡献社会方面发挥了很大的作用

总而言之，岭南大学发展服务研习计划的理念如下：

- 发扬岭南大学“作育英才，服务社会”的校训
- 使参加者和社会都受益
- 对学生的学业有着正面和深远的影响
- 提高教学质量

### 3.3 服务研习计划的目标

服务研习计划的主要目标是为学生提供通过服务来学习的机会。在课程导师和机构的指导下，学生能够通过参与义务工作以建立正面的态度，发展技巧及整合他们学到的知识。服务研习计划的具体目标是帮助学生：

- 了解社会的真实环境和情况
- 体验互相帮助的精神，提升对社会的责任感
- 提高解决问题的技巧、沟通和组织能力以及社交能力
- 把课堂所学知识应用到社会中
- 贯彻博雅教育的理念和岭南大学“作育英才，服务社会”的校训。

### 3.4 服务研习计划的简介

服务研习计划是一种教育方式，让学生通过参与活动以满足人们和社会的需要，从而促进学生在现实生活中的学习和发展。岭南大学学生服务中心在 137 个计划中运用了服务研习模式，例如，与非政府组织和香港特别行政区政府合作的综合学习课程 Integrate Learning Program (ILP) 和爱心计划 Love Project (可参考 2004-2005 年度第一及二学期的 ILP 小册子，详情请浏览 <http://www.ln.edu.hk/ssc/ilp/>)。亚太老年学研究中心通过开办研究实习计划 Research Internship Program (RLP) 及岭南天使计划 Lingnan Angels Program (lap) 进一步发展了服务研习计划。于 2004-2005 年度的第一学期，在群芳慈善基金会的资助下，一项崭新的服务研习计划推行了。服务研习计划举办了三项极具特色的计划：岭南健康关怀大使，岭南社区研究员和岭南跨文化之友。这些计划旨在让学生通过参与义工服务，激发他们的动力和拓展对生活技巧的学习。

(通过学生、社会服务机构督导员、课程导师和来自亚太老年学研究中心课程统筹员的数据来源以量度服务研习计划的成果)。量度服务研习计划成果的数据来自学生、社会服务机构督导员、课程导师和亚太老年学研究中心课程统筹员。本手册将于第六章讨论有关服务研习计划评估方法的详细资料。

### 3.5 服务研习计划的编写结构

服务研习计划由三部分组成：

- (i) 培训
- (ii) 服务研习项目
- (iii) 项目评估

#### 3.5.1 培训

在学生参加实习之前或期间，学生会获得由专业的培训导师主持的培训工作坊（包括一般培训工作坊和专题培训工作坊）。学生参加一系列一般培训工作坊（包括了领导技巧，组织能力，沟通技巧和社交能力）和专题培训工作坊（包括社会科学研究技巧和相关服务技巧），以助他们进行各个服务研习项目。

培训工作坊的目的是帮助学生：

- (i) 了解服务工作的意义及重要性
- (ii) 学习在服务中必须的沟通及解决问题技巧
- (iii) 提高对服务对象的需要的敏感度
- (iv) 构思自己的学习目标，以准备在团体探访时与督导会面讨论

在第一学期的岭南服务研习先导计划中，培训是在9月至10月进行的。详情如下（表3.2）：

除了以上培训，还为道德教育教师开设的专题培训以切合幼儿教育的特别需要。详情如下：

序号	日期	小时	地点	内容	培训导师	学生数目
<b>一、岭南健康关怀大使</b>						
1	10/10 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 沟通技巧	亚太老年学研究中心	2 0
2	10/10 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 1	香港红十字会	2 0
3	30/10 (星期六)	3	AM110, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 2		1 7
4	13/11 (星期六)	3	S0108, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 3		1 9
<b>二、岭南社区研究员</b>						
1	10/10 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 沟通技巧	亚太老年学研究中心	5 2
2	10/10 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 自律和领导这能力训练 1	香港红十字会	5 0
3	26/10 (星期二)	2	AM3T3, 岭南大学	专题培训: 研究技巧培训—社会科学调查方法纵览及其在服务研习计划中的应用 (幻灯演讲和课堂示范)	亚太老年学研究中心	2 8 (道德教育教室除外)
4	30/10 (星期六)	3	AM110, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 2	香港红十字会	2 4
5	6/11 (星期六)	3	S0108, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 3		3 4
6	13/11 (星期六)	3	S0108, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 3		8
<b>三、岭南跨文化之友</b>						
1	10/10/05 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 沟通技巧	亚太老年学研究中心	1 5
2	10/10/05 (星期日)	4	MBG22, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 1	香港红十字会	1 4
3	30/10/05 (星期六)	3	AM110, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 2		5
4	13/11/05 (星期六)	3	S0108, 岭南大学	一般培训: 自律和领导能力训练 3		1 5

表 3.3 第一学期专题培训工作坊

序号	日期	小时	内容	培训导师	学生数目
1	16/9/2004 (星期四)	3	行为和责任, 团队精神和社会规则	阮丽婷女士(shirley) 专业歌唱家和演员	13
2	20/9/2005 (星期一)	3	了解自己和父母, 性格发展		
3	4/10 (星期一)	3	增强智力, 创新能力, 角色模仿和戏剧技巧		
4	18/10 (星期一)	3	编讲故事技巧, 游戏带领技巧		
5	25/10 (星期一)	3	舞台和身体语言		

第二学期共有一般培训和专题培训工作坊。专题培训由蔡炳江博士教授人际交往技巧、自我概念和沟通技巧等。(表 3.4)

**表 3.4 第二学期一般培训工作坊**

日期	时间	地点	培训内容	培训导师	学生数目
30/01/2005	09:00—17:00	S0102, 岭南大学	工作场合的沟通 和人际沟通技巧, 自我概念, 自尊, 团体合作, 自我了解, 沟通和相互作用	蔡炳江博士 (项目主任, 专业进修学院, 香港大学,)	30

除了一般培训, 还安排了创意魔术表演的专题培训以切合幼儿教育和小学教育的特别需要(表 3.5)。魔术师林佳胤先生教导岭南大学的学生表演魔术和制造气球动物。

**表 3.5 第二学期专题培训工作坊**

序号	日期	小时	内容	培训导师	学生数目
1	2/2/05 (星期三)	2	学习魔术	林佳胤先生 (退休工程师, 专业魔术师)	8
2	3/2/05 (星期二)	2			
3	15/2/05 (星期二)	2	学习扭气球		
4	17/2/05 (星期二)	2	学习魔术		

### 3.5.2 服务研习活动

服务研习计划设计了三种服务研习活动, 分别为: 岭南健康关怀大使, 岭南社区研究员, 岭南跨文化之友。

#### (i) 岭南健康关怀大使(LHCA)

此计划的目的是与团体联合提供健康教育及长者护理服务。学生在医疗专业人士及学者的监督下, 受训成为健康服务大使。计划的具体目的是:

- 通过大学生推广健康知识, 加强社区心理与生理健康
- 让大学生在医院及病房内认识医护界的最新发展, 包括健康知识、基本护理技巧及健康服务管理技巧
- 在健康护理方面提供良好及足够资源以进行研究, 特别是在一般情

## 况下难以进行的医护协议生效及纵向研究

在服务研习先导计划中，学生在胡平颐养院 Woo Ping Care and attention Home (WPCAH)，仁济医院慈正安老院暨日间护理中心 Yan Chai Hospital Tsz Ching Elderly Homg Cum Day Care Unit (YCH) 和长者安居服务协会 Senior Citizen Home Safety Assocation (SCHSA) 的专业人员和学术人员的指导下接受培训。时间为 2004 年 9 月中旬至 11 月末的第一学期。岭南健康关怀大使活动由四个分项组成，分别是：临床学习，创新博览会，社交活动以及生命故事录。（见表 3.6）

### 第一学期（岭南健康关怀大使）

2004-2005 年度，共有 36 名学生参加这个项目，第一学期有 20 名学生，第二学期有 16 名学生。学生服务研习项目如下：

- (a) 负责临床实习的学生需帮助护士和楼层主管进行一些基本的临床护理工作，如测量血压和体温。同时学生要熟悉测量血糖和物理治疗的程序。
- (b) 负责创新展览会的学生需帮助机构的社工和负责活动的工作人员准备创新博览会。
- (c) 负责社交活动的学生需协助社工举办大型活动和定期的长者活动，如“美丽生活”活动（包括折纸，音乐，跳舞和烹饪），藉此帮助一些患有轻微痴呆、内向的老年妇女寻找正面的人生观，以增强她们的自信。
- (d) 负责生命故事录的学生需帮助住在胡平颐养院的长者编写生命故事录。学生通过采访了解受访长者生活中的故事。

### 第二学期（岭南健康关怀大使）

于 2004 年 1 月末至 4 月末，共有三项分项目：生命故事录，社交活动和书写积极人生。这三项均关注长者的健康（见表 3.6）。学生服务研习项目如下：

- (a) 与第一学期的活动一样，负责生命故事录的学生需帮助住在胡平颐养院的长者编写生命故事录。学生通过采访了解长者生活中的故事。例如，一个学生采用“垄断”游戏的形式来描述一位长者不同时期的故事，由中国大陆及香港的童年生活到成为农民，再到日本工作，以及工作的经历和疗养院的生活。

- (b) 负责社交活动的学生为长者举办大型节目和活动。学生在医院学习临床管理技巧，并为胡平颐养院的长者举办大型节目和活动。例如，有一组同学安排了有关普通流感的健康护理话剧、饭团制作和相框制作工作坊。他们还为长者举办了参观金融管理局的展览中心和 2005 年花展一日游的活动。
- (c) 有四名负责书写积极人生的学生在《长讯双周刊》工作，两位学生在销售部，另外两位学生在编辑部。他们学习为广告节目撰写市场计划书，学习采访住在胡平颐养院的长者的生活经历，并把他们的故事刊登于杂志里。

**表 3.6 岭南健康关怀大使分项目及学生数目**

第一学期	
I. 岭南健康关怀大使 (LHCA) (基督教灵实协会)	学生数目
(1) 临床学习 (CL)	4
(2) 创新博览会 (IE)	7 <sup>3</sup>
(3) 社交活动 (SA)	11
(4) 生命故事录 (LSA)	5
合计	20 (LHCA)
第二学期	
I. 岭南健康关怀大使 (LHCA)	
(1) 生命故事录 (LSA)	9
(2) 社交活动：仁济医院慈正安老院暨日间护理中心 (YCH)	3
(3) 书写积极人生 (WPL)	4
合计	16 (LHCA)
全年合计	36 (LHCA)

**(ii) 岭南社区研究员 (LCR)**

此计划旨在训练学生的基本研究技巧。各组学生在经验丰富的研究员指导下，设计一个研究计划。计划的目标如下：

- 通过成为研究员提升对社区需要的认知
- 通过为年青人及长者提供共同学习与合作的机会，促进两代关系和团结
- 通过实践研究设计、执行及评估等，增加学生进行基本需要评核研究的信心

第一学期，即 2004 年 9 月中旬至 11 月底，这计划包含 6 个分项目，分别为长者讲故事、开心家庭趁虚日、社交活动、健康茶座、德育剧场、禁烟大使和开心家庭趁虚日筹款活动(柏立基教育学院校友会何寿基学校)(见表 3.7)。

<sup>3</sup> 该项目以自愿性质为基础，因为这 7 名学生参加了 LHCA 的其它项目，为避免重复计算，所以他们未计算在总数之内。

### 第一学期（岭南社区研究员）

2004-2005 年度共有 135 名学生参加这项目，第一学期有 77 名学生，第二学期有 58 名学生。学生实践的项目如下：

- (a) 负责为长者讲故事的学生训练 9 名长者为幼儿园的孩子讲故事，比如《稻草人》，从而增强代际关系。通过这项活动，学生学习并运用关于长者需要的知识，掌握与他们交流和沟通的技巧，以及理解他们的社交文化背景（包括子女孝顺的事情）。
- (b) 负责开心家庭趁虚日的学生在何寿基学校以游戏的形式宣传“防止犯罪”。游戏要求参加者找出打击犯罪行为的方法以及犯罪的代价。当日送出大约 150 份纪念品给优胜者作为鼓励。主办单位希望学生能掌握有关青少年犯罪以及以长者为对象的犯罪行为（如假药和盗窃）的相关知识。
- (c) 负责社交活动的学生协助社工举办大型活动和定期的长者活动。如在富泰邻里康龄中心，一组学生组织了三项活动：折纸花，制作问候卡给长者和与长者庆祝长者日。学生帮助参加者教小朋友折圣诞纸花。另外两个活动则与庆祝 11 月 22 日的长者日有关。其中一组与几位长者义工一起于长者日前夕在大学里设置摊位，并邀请学生和工作人员前来写问候卡，用于长者日作中心场地布置。在长者日那天，参与的长者和学生都经历了难忘的一天。
- (d) 负责健康茶座的不同组别的学生探访戴东培社会服务大楼的咖啡店。在护士帮助下，这间咖啡店由学习障碍人士经营。学生们探访了三次咖啡店，每次半小时。探访目的是观察咖啡店的管理以及货品选择和货品定价，并提交有关扩大市场占有率商业计划书。这个项目的目的是：扩大社区联系，度身定制服务，公共关系计划和义工奖励计划，改善「可信的第三单位」在招收和维持现有义工的效率和效力。
- (e) 负责道德教育剧场的学生在幼儿园推广道德教育和自律，并帮助学生完成道德教育剧场和巡回表演。他们教导孩子有关团队精神、语言、孝顺、戏剧、身体语言、角色扮演、清楚发音，和社会准则。学生和孩子在开心家庭趁虚

日的表演非常成功，观众反应热烈，2004年11月22日的《星岛日报》也有相关的报道（见附III）。学生运用团队规范和约束力作为一种途径以阻止违反社会准则行为（如罪犯）的发生及保持良好的行为，如尊敬和关心长者。

- (f) 负责禁烟大使的学生与长者以及大学生一起推广无烟社会的概念。于11月，他们举办了两项活动：摊位游戏和汇报。学生们在仁爱堂田家炳综合青少年服务中心进口汇报，而且举办了摊位游戏，参加者需找出写有吸烟对健康造成危害的彩色卡片。当日派发了约150份纪念品给优胜者。在实践中，学生懂得了不同年代的人要互相团结和感情上互相支持的重要性。
- (g) 负责开心家庭趁虚日筹款活动的学生在活动当日于何寿基学校设立玩具和颜色笔义卖的摊位。在活动中，学生不但实践了团体合作及建立团队精神，更获得经营的实战经验。

### 第二学期（岭南社区研究员）

第二学期（由2005年1月底开始至4月底），这计划包括5个分项目，如创意魔法学习（CLTM）、商业计划（BP），社交活动<sup>1</sup>（复康中心），社交活动<sup>2</sup>（邻舍辅导会 - 富泰邻舍康龄中心及日间长者中心）（SAFT）（见表3.7）。学生的实践项目如下：

- (a) 负责创意魔法学习的学生帮助幼儿园的学生提升自我认同和自信。他们通过变魔术和扭动物气球，教育幼儿院学生孝顺和尊敬长辈。从2月底到4月初，参与学生在吕郭碧凤幼稚园，启思幼稚园和何寿基学校共举行6场表演（于每间学校举行两场）。此外，学生们还在实践中探索有关教育的话题。如有一组学生探索了新的教育模式，即创意教学和项目学习。创意教学旨在为学生们创造一个开放且灵活的学习环境，而项目学习是为了帮助学生提高独立学习能力和处理人际关系的能力。这组学生通过作为教学助理，比较这两种创新的教学模式与常规的教学模式。
- (b) 负责商业计划的学生是来自商务课程的。他们运用在课堂学到的商务知识，为社会服务机构撰写商业计划书。例如，有一组建议长者中心可扩大社区联系，度身定制的服务，公共关系计划和义工奖励计划，改善「可信的第三单位」在招收和维持现有义工方面的效率和效力。

- (c) 负责社交活动（复康中心）的学生需协助社工为有学习障碍的人士举办大型活动和常规活动。例如，学生教他们制作曲奇，为他们安排了远足旅行，教他们向路人借纸巾和向快餐店职员取吸管。学生还教他们以落树叶做旗子。
- (d) 负责社交活动<sup>1</sup>（邻里辅导会 - 日间长者中心）的学生需帮助社工制作海报，装饰活动室，清点存货和组织新年活动。除此之外，这些学生还要教长者如何使用数码相机，掌上电脑和记忆棒，并向长者介绍长者卡的优惠。
- (e) 负责社交活动<sup>2</sup>（邻里辅导会 - 富泰邻舍康龄中心）的学生在中心及社区组织活动。其中一组学生在中心和社区推广长者卡。学生制作问卷以了解长者的服务需要，并以面对面咨询或信件邀请企业参加活动。他们希望通过举办展板展览会和座谈会，使大众对推广活动有所了解。在中心和展板展览会中，他们还帮助长者申请长者卡，如填写申请表和拍照。学生成功地邀请了10多间公司参与活动并为长者提供折扣，其中包括饭店，药店和诊所。在活动中共有8位长者申请了长者卡。

**表 3.7 岭南社区研究员分项目和学生数目  
第一学期**

<b>II. 岭南社区研究员 (LCR) (合作机构)</b>		<b>学生数目</b>
(1) 吕郭碧凤幼稚园 及启思幼稚园 (ES)		1
(2) 何寿基学校 (HFSD)		4
(3) 戴东培社会服务大楼-康复中心 (SA)		5
(4) 戴东培社会服务大楼-日间护理中心 (SA)		7
(5) 戴东培社会服务大楼 (HC)		23
(6) 邻里辅导会 -富泰邻舍康龄中心 SA		9
(7) 邻里辅导会 -屯门区综合康龄服务中心(山景)(SA)		4
(8) 吕郭碧凤幼稚园 & 启思幼稚园 (MET)		13
(9) 何寿基学校及仁爱堂 (ASA)		4
(10) 何寿基学校 (HFSD)		7
	合计	77 (LCR)
<b>II. 岭南社区研究员 (LCR)</b>		<b>学生数目</b>
(1) 魔术创意学习 (CLTM)		8
(2) 商业计划(戴东培) (BP)		28
(3) 社交活动(复康中心) (SARC)		4
(4) 社交活动(日间长者中心) (SADCEC)		8
(5) 社交活动(邻里辅导会-富泰邻舍康龄中心) (SAFT)		10
	合计	58 (LCR)
	全年合计	135 (LCR)

### ***(iii) 岭南跨文化之友 (LCB)***

此计划尝试建立大学生、非本地（以英语为日常语言）儿童及年长居民之间的友谊。学生被安排定期在服务对象的家中或护理中心进行探访。学生更会为长者制造自传光盘，书册或相片集，他们亦有机会替非本地居民举办不同活动。计划的目标如下：

- 促进学生与非本地长者的交流和融合，藉以加强社会共融及扩大社区支持网
- 让学生与非本港的长者进行接触
- 凭借长者与学生的伙伴关系促进跨代沟通

服务研习先导计划从九月中旬开始，学生在三间机构进行服务研习。

#### **第一学期 (岭南跨文化之友)**

第一学期，从2004年9月中旬至11月底，有18名学生在三间机构进行服务研习，分别是志贞学校、五和公立学校和珠穆朗玛多元文化社区中心（见表3.8）。岭南学生不仅教小学生做功课，更教他们中国的文化。在珠穆朗玛多元文化社区中心的岭大学生协助中心职员教不同种族的人士（如印度尼西亚人，巴基斯坦人）中文。由于学生需要以英语作为交流平台，这同时亦增强了学生的英语会话能力。

#### **第二学期 (岭南跨文化之友)**

第二学期，由2005年1月底开始至4月底，有10名学生在志贞学校和快乐农务计划进行服务研习（见表3.8）。在志贞学校的学生为那些来自东南亚地区的小学生安排大型游戏和活动，如用毛笔在红纸上写新年问候语，教授及表演魔术，实用急救小贴士以及岭南一日游。在这项活动中，由于学术与服务结合，他们考察了香港少数族裔的教育系统。快乐农务计划促进了跨代的交流，尤其是通过务农和园艺活动增进了岭南大学的学生和长者之间的交流。活动目的在于鼓励长者参与户外活动，促进身心健康，同时还加强了对环保的认识。此外，田园还为服务研习计划的学生提供了一个轻松的环境，使他们在空闲时能够反思工作成效。

**表 3.8 岭南跨文化之友次项目和学生数目**  
**第一学期**

<b>III. 岭南跨文化之友</b>	<b>学生数目</b>
(1) 志贞学校	8

(2) 五和公立学校	5
(3) 珠穆朗玛多元文化社区中心—元朗大会堂	5
合计	18 (LCCB)

## 第二学期

III. LCCB	学生数目
(1) 志贞学校	5
(2) 快乐农业计划	5
合计	10 (LCCB)
全年合计	28 (LCCB)

### (iv) 重要活动

在过去的两个学期，服务研习先导计划共举行了七项重要活动以宣传服务研习计划的基本理念和宗旨（见表 3.9）。每一项活动都吸引了社区几百至上千人参加，总人数超过 2500 人。通过这些活动，岭南大学在博雅教育方面获得广泛的认可。服务研习计划的学生在活动中是组织人员（与 APIAS 和其它合作机构），汇报者，司仪和招待人员。中英文报纸都积极地报道了这些活动。重要活动的具体细节如下：

**表 3.9 重要活动表**

日期	活动
04-7-04	“屯门一家亲”多元智能及服务研习计划开幕典礼暨嘉年华会
10-10-04	服务研习计划开幕典礼
3-11-04	乐施会生命毅力交流会（刘海若小姐）- 2004 乐施毅行者
21-11-04	屯门一家人：开心家庭趁虚日开幕典礼
20-2-05	快乐农务计划开幕典礼
20-4-05 至 24-4-05	国际文化交流项目（探索西安：2005 历史和文化）

### (1) “屯门一家亲”多元智能及服务研习计划开幕典礼暨嘉年华会

- a. 日期：4-7-04（星期日）
- b. 时间：11:00—12:30, 15:00—17:00
- c. 活动目的：
  - i. 促进长幼跨代交流
  - ii. 扩大社区关系网络
  - iii. 将服务研习计划介绍给屯门居民
  - iv. 将各种各样的活动带进社区
- d. 活动由两部分组成：音乐舞蹈表演和嘉年华会

- e. 活动开始前有新闻发布会
- f. 音乐舞蹈表演：
  - i. 时间：14:30—17:00
  - ii. 地点：岭南大学陈德泰会堂
  - iii. 超过一千人参加这活动
  - iv. 一百多名义工
  - v. 南华早报 在 2004 年 7 月 10 日的教育专题中报道了这活动
  - vi. 嘉宾：
    - 1). 陈增声教授，副校长，院长（商学院）
    - 2). 谭耀宗太平绅士，金紫荆星章，香港安老事务委员会主席
    - 3). 李曾超群博士，群芳慈善基金创办人
    - 4). 潘展恒先生，屯门青年协会会长
    - 5). 锺维杰先生，太平绅士，屯门区政府官员
    - 6). 梁建民先生，MH，屯门区议会副主席
  - vii. 合作机构
    - 1). 启思幼稚园（屯门）
    - 2). 柏立基教育学院校友会何寿基学校
    - 3). 马锦明慈善基金马可宾纪念中学
    - 4). 浸信会吕郭碧凤幼稚园
  - viii. 被邀请的单位：
    - 1). 新生精神康复会—新生银禧宿舍
    - 2). 邻舍辅导会 - 屯门区综合康龄服务中心
- g. 嘉年华会：游戏活动
  - i. 时间：11:00—13:00, 15:00—17:30
  - ii. 地点：G/F, 岭南大学通识教育楼，社会科学楼和梁球锯楼
  - iii. 共有 13 项活动，如亚太区老年学研究中心的岭南游，马可宾纪念中学的书法活动
  - iv. 一千多人参加（派发 2400 张游戏券给了中学，小学，幼儿园以及老年中心和屯门区的市民）
  - v. 家长教师会有 20 名义工参加

vi. 合作单位与音乐舞蹈表演活动相同

vii. 被邀请的单位:

- 1) 医疗辅助队
- 2) 菲律宾国际学校
- 3) 泰山企业贸易公司

viii. 赞助商:

- 1) 地区成报
- 2) 岭轩 (岭南饭堂)
- 3) 泰山企业贸易公司
- 4) 维他
- 5) 万天茶行有限公司

## (2) 服务研习计划简介会及开幕典礼

a. 日期: 10-10-04 (星期日)

b. 时间: 10:00—17:00

c. 地点: GEG01

d. 活动目的:

- i. 为服务研习计划的学生提供一般培训
- ii. 颁发岭南天使奖

e. 训练包括:

- i. 沟通技巧, 陆洁玲小姐
- ii. 自律及领导才能培训, 香港红十字会

f. 活动包括:

- i. 派发约 60 份前测问卷给学生, 这些问卷用来评估学生的学习能力以及参加服务研习计划训练后的结果。
- ii. 派发第一份通讯, 其中包括学生和合作机构对此活动寄予的期望。
- iii. 派发学生手册, 包括服务研习计划申请表, 协议书, 保障个人资料和参与者私隐同意书, 学生出勤记录表, 活动记录表, 期中自我评估报告, 期末自我评估报告和培训时间表。

## (3) 乐施会生命毅力交流会—2004 乐施毅行者

a. 日期: 11-3-04 (星期三)

- b. 时间：14：30—16:00
- c. 地点：SOG01
- d. 主题：“行千里助贫穷，跨文化迎明天”
- e. 活动目的：乐施会毅行者与学生分享克服困难经验
- f. 嘉宾：
  - i. 刘海若小姐，前凤凰电视台主持人
  - ii. 刘先生，“好心”义工网站创办人
  - iii. 梁先生，工伤重残者自强协会会长
  - iv. 妇女绿色联合商店成员
  - v. 志贞学校的南亚裔学生
- g. 活动开始前有新闻发布会
- h. 2004年11月4日的本地报社，如的大公报，星岛日报和明报之星，都广泛报道了这次活动。（见附I）

#### **(4) 屯门一家亲：开心家庭趁虚日开幕典礼**

- a. 日期：21-11-04（星期日）
- b. 时间：9：30—13:00
- c. 地点：柏立基教育学院校友会何寿基学校
- d. 350多人参加了活动
- e. 活动目的：
  - i. 扩大社区关系网
  - ii. 促进老少和睦
  - iii. 为儿童以及他们的家庭提供良好愉快的环境
- f. 嘉宾：
  - i. 陈坤耀校长，岭南大学校长
  - ii. 李兆强先生，教育统筹局首席教育主任
  - iii. 刘智鹏博士，屯门区区议员
  - iv. 卢咏贤小姐，教育统筹局高级学校发展主任（屯门）
  - v. 合作单位：
    - 1) 田景村浸信会吕郭碧凤幼稚园
    - 2) 启思幼稚园和托儿所（屯门）

- 3) 柏立基教育学院校友会何寿基学校
- 4) 邻里辅导会-富泰邻里康龄中心
- 5) 邻舍辅导会 - 屯门区综合康龄服务中心 (山景)
- 6) 戴东培社会服务大楼—复康中心
- 7) 戴东培社会服务大楼—日间长者中心
- 8) 珠穆朗玛多元文化社区中心
- 9) 基督教灵实协会
- 10) 五和公立学校
- 11) 志贞学校
- 12) 香港红十字会
- 13) 岭南大学管理学系
- 14) 岭南大学政治与社会学系
- 15) 保良局百周年李兆中纪念学院
- 16) 中华基督教会谭李丽芬纪念中学
- 17) 青松侯宝垣中学
- 18) 元朗大会堂
- 19) 基督教协基会—田景青年中心
- 20) 屯门青年协会
- 21) 香港儿童道德教育合唱团
- 22) 屯门区家长教师会

g. 在有益及露天操场设置了超过 18 个摊位，例如：岭南学生设置了有关禁烟和防止罪行的摊位，屯门官立中学和屯门天主教中学设置义卖手制纪念品的摊位

h. 活动包括标语设计比赛颁奖仪式（“清洁香港，生活健康”），老幼讲故事，道德教育剧团的舞蹈表演，珠穆朗玛多元文化社区中心的不勒斯音乐演奏

i. 活动开始前有新闻发布会

j. 2004 年 11 月 22 日的星岛日报报道了这活动

#### (5) 快乐农务计划开幕典礼

a. 日期：20-2-05（星期日）

b. 时间：14:00—16:00

c. 地点：中华传道会佳音堂，屯门蓝地

- d. 参加人数：约 100 人
- e. 活动目的：
  - i. 通过务农和园艺活动促进跨代的交流
- f. 主持人：
  - i. 陈章明教授，亚太区老年学中心主任
- g. 主礼嘉宾：
  - i. 林家伦先生, 中华传道会佳音堂执事会主席
  - ii. 狄文少玲女士，基督教香港信义会屯门长者综合服务区域督道主任
- h. 嘉宾：
  - i. 刘智鹏博士，屯门区区议员
  - ii. 庄小姐，教育主任，绿色生产基金会
- i. 顾问：
  - i. 周家强，农业顾问
- j. 活动：
  - i. 读圣经和祈祷仪式，CNEC
  - ii. 陈教授、林先生、长者义工和亚太区老年学中心负责人黄汉裔先生演讲和经验交流
  - iii. 岭南舞狮队的舞狮表演
  - iv. 义工加许奖颁发仪式
  - v. 切烧猪仪式
  - vi. 奠基仪式
  - vii. 关于对付红火蚁方法的简短讲座，周家强先生

**(6) 国际文化交流项目（探索西安：2005 历史和文化）**

- a. 日期：20-4-05 至 24-4-05
- b. 目的地：中国西安
- c. 活动目的：
  - i. 鼓励国际文化交流
  - ii. 探索中国，中东与远东间的文化交流
  - iii. 研究秦朝以来西安的历史和文化

- iv. 考察西安高等学府的生活
- v. 了解目前中国老年人问题
- vi. 通过旅行和服务促进不同年龄人群间的交流
- vii. 推动博雅教育
- d. 旅游景点
  - i. 西安交通大学, 秦始皇兵马俑博物馆, 秦始皇陵, 华清池, 大雁塔, 小雁塔, 陕西历史博物馆, 西安城墙, 西安碑林博物馆, 钟楼, 鼓楼, 干陵, 法门寺等。
- e. 参加者:
  - i. 服务研习计划的学生、亚太区老年学中心职员、耆康会职员、澳洲人(长途旅行), 中国人民大学一名教授及硕士生和香港长者
- i. 除观光之外的活动:
  - i. 于西安交通大学参观并上了一课
  - ii. 访问西安老年护理中心参观及组织文化活动
- j. 各大报纸广泛报道了该活动, 如 2005 年 4 月 19 日的苹果日报和 2005 年 4 月 20 日的文汇报.

### 3.5.3 活动评估

运用多方数据参考, 分别从学生, 社会服务机构督导员, 课程导师和课程统筹员这五个方面对服务研习计划作了有效性的评估。第六部分具体介绍服务研习计划的评估方法。

### 3.6 服务研习计划的初步模式：未来发展的基础

#### 3.6.1 服务研习计划模式概述

服务研习计划包括三种学习模式

- 模式 1：社区为主的综合学习课程模式（ILP 模式）
- 模式 2：部分综合课程模式(PICM)
- 模式 3：完全综合课程模式(FICM)

于岭南大学的服务研习先导计划，由学生服务中心负责模式 1，只有一位学生选择模式 3, 先导计划的分析包括了模式 2（具体的分析请参看第六章）

表 3.10 关于奖励，评估以及对三种学习模式的预期结果或成果的概述

	模式 1 社区为主的 ILP 模式	模式 2 部分综合课程模式 (PICM)	模式 3 完全综合课程模式 (FICM)
奖励	12 个 ILP 学分	(1) 3 个学分或 (2) 3 个学分加 6 或 12 ILP 学分 *	(1) 6 个学分或 (2) 6 个学分加 12 个 ILP 学分 *
	服务研习计划证书		
评估	(1) 每周记录表 (2) 习作	(1) 服务研习计划书 (2) 服务研习报告	(1) 高级论文计划书 (2) 高级论文
预期效果 或成果	(1) 对服务研习价值的 探究 (2)对社区服务参与度	(1) 服务研习价值的具 体体现 (2) 组织至少一次社区服 务活动	(1) 服务研习价值的具 体体现 (2) 编写一份基于学生 学术研究的报告

\* 于 2004-2005 年，综合学习课程学分由岭南大学学生服务中心（SSC）授予。

#### 3.6.2 服务研习计划模式的主要特点

主要特点如下（可参考表 3.10 的总结）

##### (i) 社区为主的 ILP 模式

学生通过提供社区服务获得 ILP 学分。学分的多少取决于项目的性质。

- 对象：为参加综合学习课程 ILP 的岭南大学开设
- 持续时间：由亚太区老年学中心 举办的三个 ILP 项目通常需要一学年时间。学生需要参加一些培训工作坊以及由服务机构分配的社区服务活动。

- 培训和服务小时数:20 小时的培训以及至少 30 小时的服务(参考 2004-05 年度第一, 第二学期的 ILP 指引, <http://www.ln.edu.hk/ssc/ilp/>)。
- 学生需提交: 每周的记录表和习作
- 评估: 学生必须完成课程的要求并填写一份自我评估问卷(在完成项目之前或之后)。

#### (ii) 部分综合课程模式 (PICM)

PICM 是一种结合了讲座和服务研习的学习模式。学生需要在项目即将结束时提交一份服务研习课程和一份报告。

- 对象: 为大学二年级、三年级的学生开设
- 持续时间: 持续时间为一个学期, 学生可在每个课程结束后获得三个学分
- 培训和服务小时数: 20 小时的一般培训, 20-30 小时的服务研习(参考 2004-05 年度第一, 第二学期的 ILP 指引, <http://www.ln.edu.hk/ssc/ilp/>)。
- 学生需提交: 服务研习课程计划书和报告
- 评估: 除了完成课程的要求, 社会服务机构、课程导师和学生均会进行评估。

#### (iii) 完全综合课程模式 (FICM)

FICM 是一种以社区为基础的服务性学习项目, 参加此项目的学生要呈交他们的研究计划和高级论文。

- 对象: 想融合服务及理论经验于高级论文的大学三年级学生。
- 持续时间: 持续时间为一个学年, 学生可获得六个学分。
- 培训和服务小时数: 30 小时的专题培训和至少 60 个小时的服务研习(参考 2004-05 年度第一, 第二学期的 ILP 指引, <http://www.ln.edu.hk/ssc/ilp/>)。
- 学生需提交: 研究计划和一篇高级论文。
- 评估: 除了完成课程的要求, 社会服务机构、课程导师和学生均会进行评估。

表 3.11 2004-2005 年服务研习计划三种学习模式的概述

	模式 1 社区为主的 ILP 模式	模式 2 部分综合课程模式 (PICM)	模式 3 完全综合课程模式 (FICM)
参加者	大部分为大一学生	大二、大三学生	大三学生
注册	APIAS 或 SSC	学系	学系
奖励	12 个 ILP 学分	每门课 3 个学分或 3 个学分加 * 6 个或 12 个 ILP 学分	每门课 6 个学分或 6 个学分加 * 12 个 ILP 学分
	西安交流旅行（在 05 年 4 月中旬举办，只有在第一学期被挑选的学生才能参加） 两个学期都颁发服务研习计划证书 参加学期末服务研习计划汇报座谈会的学生可以获得额外分数		
持续时间	一学年	一学期	一学年
培训	至少 20 小时	至少 20 小时	至少 30 小时（需与课程导师商讨）
服务小时数	至少 30 小时	20-30 小时或超过 30 小时	60 小时
服务研习的形式	由社会服务机构分配	(1)一对一的活动 (2)小组活动 (3) 社区项目	
学习研究的领域	所有学科	第一学期：SOC 203：社会老年学；SOC 204：社会与社会变迁； SOC 330：罪行与青少年犯罪；HRM 352：领导与团体合作；BUS 301：策略管理（若需所选课程纲要，请参看附录 4 和 5）（115 名学生参加）  第二学期：SOC 327：香港的社会福利与社会问题；SOC 333：健康，疾病和行为； BUS 301：策略管理与 CHI 219 创意中文写作，快乐农业计划（若需所选课程纲要，请参看附录 6 和 7）（84 名学生参加）	
学生提出	(1) 每周记录表 (2) 习作	(1) 服务研习课程和报告	(1) 研究计划和高级论文

监督	部门监督员	课程导师 社会服务机构督导员	课程导师 社会服务机构督导员
机构	各种各样的非政府组织和医疗机构	不同非政府组织和医疗机构	不同非政府组织和医疗机构
评核	(1) 出勤记录  (2)每周记录表	(1)学生需填写前测和后测问卷  (2)课程导师, 社会服务机构监督员和课程统筹员需填写总结问卷  (3)与社会服务机构监督员进行深入面谈  (4)出勤记录  (5)服务研习计划书和报告	(1)学生需填写前测和后测问卷  (2)课程导师, 社会服务机构监督员和课程统筹员需填写总结问卷  (3)社会服务机构需填写评估表(期中和期末)  (4)课程导师的评估报告(期中和期末)  (5)学生自我评估报告(期中和期末)  (6)与社会服务机构监督员进行深入面谈  (7)出勤记录  (8)研究计划和高级论文

\* ILP 学分由岭南大学学生服务中心 (SSC) 授予。

以上的三种模式作为岭南大学发展服务研习计划的参考。

## 第四章 服务研习计划合作组织的角色和责任

### 4.1 服务研习计划的主要利益主体

服务研习的组织结构包括四方面：

- (1) 课程统筹员
- (2) 社会服务机构督导员
- (3) 课程导师
- (4) 学生

合作伙伴的主要角色和功能是：协助学生满足他们的学习需要，并且帮助他们通过履行服务研习的责任为社区做出有效的贡献。各单位的互动关系如下：

- 课程统筹员负责联络并协调各单位去筹划及参与课程导向会、培训工作坊以及服务研习项目。
- 社会服务机构督导员要与课程导师保持紧密联系，了解学生的表现，并提供研习监督和培训。
- 课程导师负责向学生传授知识，并与社会服务机构保持紧密联系，以了解学生在服务研习中的表现。
- 学生必须在课程导师的监督和引导下参与服务机构的服务研习，并且必须遵守机构的政策。

### 4.2 课程统筹员的角色和责任

#### 4.2.1 对课程统筹员的整体描述

课程统筹员负责策划、联络和协调服务研习，并对服务研习计划的成效进行评估。他们必须与不同合作伙伴保持联络，负责招收学生，做出勤记录及评估学生的表现。在较少数学生参加（少于 20 个）的项目，课程统筹员还需充当课程导师。课程统筹员的职责如下：

- 探寻、确认及联系一些有可能合作的社会服务机构，而这些机构可于现有的资源下配合学生的学习需求。
- 配对学生、社会服务机构及课程导师。
- 与各学系安排学分课程，并为学生筹办相关的导向会和技巧培训工作坊。
- 协调及监督服务研习过程。
- 为学生提供指引，并评估他们在服务研习中的参与和表现。
- 与社会服务机构和课程导师保持联络，使各参与单位有良好的合作关系。

不论是在项目层面还是在大学层面，被指派的人士都应该担当以上角色。

#### 4.2.2 课程统筹员的角色

该角色负责以下三方面：

##### (1) 课程导向会

导向会的重点是帮助学生理解三种学习模式（社区为主的 ILP 模式，部分综合课程模式(PICM)和完全综合课程模式(FICM)）的意义和重要性。希望通过课程导师主持的课程导向会，令学生们可以更了解课程的推行和学习的目标。

课程统筹员需经常向学生强调保障隐私和个人资料的重要性，亦有学生保障隐私和个人资料的基本指引以供参考。在参加服务研习前，学生必须签订一份“保障参与者隐私同意书”。

##### (2) 培训工作坊的协调工作

在一系列的培训工作坊里，课程统筹员需与培训导师保持联系，以便为学生提供适当的服务态度及技巧培训。希望通过积极参与和“从实习中学习”以增强学生自信心，并让学生在正式参与服务研习前作更好的准备。

##### (3) 服务研习课的协调工作

每个学生必须为服务研习付出一定的时间。课程统筹员与不同的机构保持联系，以确保为学生提供最佳的学习环境。一些重要的特点如下：

#### a) 服务研习课的目标

服务研习的目标是提供机会让学生初步接触有关香港社会福利或社会问题。课程统筹员分派不同的服务研习项目给参与的学生，并期望学生以义工的身份提供服务。通过服务研习，学生和合作机构都会受益。

#### b) 为服务研习课选择社会服务机构

课程统筹员必须确保所选的社会服务机构可以为学生提供合适的学习机会。除了本地的服务研习机会外，亦会为学生提供海外服务研习机会，帮助他们培养国际视野，放眼世界。

当对学生和服务研习进行配对时，可能会考虑到学生的天赋，兴趣和修读级别。一般说来，大学二年级的学生会被分派到一般的服务机构，而三年级的学生会被分派到要求较高级别的服务机构进行服务研习。

#### c) 服务研习课的形式

课程统筹员需根据学生修读课程的性质以及学生的学习需要，以建议学生参加合适的服务研习项目。共有三种服务研习形式可供选择：

- 一对一的工作形式
- 小组合作形式
- 社区服务项目形式

### 4.2.3 课程统筹员做出的评估

课程统筹员需完成一份总结问卷，针对服务研习计划模式的实行情况，发掘任何需要改善的地方。有关服务研习计划评估的详情，请参看本手册的第6章。

## 4.3 社会服务机构督导员的角色和责任

### 4.3.1 对社会服务机构督导员的整体描述

社会服务机构督导员的主要角色就是根据学生的学习需要，为他们提供合适的服务研习和专业指导。在促进服务研习计划的顺利运作方面，社会服务机构督导员的角色是非常重要的，他们与课程统筹员和课程导师建立紧密的合作关系，监督服务研习的质量和评估学生的整体表现。

亚太区老年学中心 在开始服务研习之前会邀请合适的机构为学生提供服务纲要。有兴趣的机构需签订一份“服务研习协议”方可成为服务研习伙伴，各单位都要按照协议上的准则及指示推动服务研习。为了促进服务研习计划的开展，各单位定期召开意见和成果分享会议。

### 4.3.2 社会服务机构督导员的角色

#### (1) 学生和服务的配对

- 考虑学生的背景，并根据他们的学习需要为他们提供深造的机会。
- 在学生设计计划书和开展服务项目时，为他们提供专业指导。
- 在服务研习期间为学生提供必要的支持和设施（如办公室空间，电话服务，项目支出以及一些行政和后勤支持）。

#### (2) 机构导向会

- 召开机构导向会的目的是帮助学生在服务研习开始的四个星期内熟悉机构的政策、结构、行政管理和服务职责。
- 让学生阅读一些相关和重要的资料，帮助学生了解当地社区和服务对象的情况。

#### (3) 服务性学习协议

- 当学生与课程导师制定学习协议时，提供专业的意见和必需的数据。

#### (4) 记录

- 服务机构督导员需指导学生尊重服务对象的隐私以及服从机构的一般行政管理。记录可以是书写形式的，也可以是以视频或音频形式保存。

#### (5) 服务培训

- 在服务研习期间服务机构督导员需向学生提供指导和培训机会，以拓宽他们实习经验的领域。
- 如有需要，服务机构会为学生安排讨论会议以推动他们的服务研习。

#### (6) 实施

- 在计划的实施和评估方面，服务机构所提供的专业指导与技巧传授对学生的学习是十分重要的，因此机构必须与学生紧密合作。

### 4.3.3 社会服务机构督导员对服务研习计划的评估

服务研习合作伙伴的专业意见和指导对学生的成长及发展是非常重要的。在模式 3 中，机构需对学生以下几方面的表现提出意见：

- 出勤率
- 工作态度
- 个人参与

另外，社会服务机构督导员会被邀请进行深入面谈，并需在学期末或学年末提交一份关于模式 2 和模式 3 的总结问卷。对于参加模式 3 的学生，服务机构督导员还需提交一份期中和期末评估表。有关评估的详细情况，请参看本手册的第 6 章。

## 4.4 课程导师的角色和责任

### 4.4.1 对课程导师的整体描述

课程导师的主要角色是与课程统筹员和服务机构紧密合作，建议或发起合适的培训工作坊以配合学生的学习需要。他们还需创造持续性的学习机会，给予学生切实的建议，并对学生的整体表现进行评估。

### 4.4.2 课程导师的角色

课程导师通常是学系的学术教职员。他们需为学生提供切合学习需要的机会，还应当：

- (i) 创造并提供持续性的学习机会以扩宽学生服务研习的视野，减少学生所面对的学习障碍。
- (ii) 协助学生熟悉服务机构的政策、结构、管理和服务，使学生能在机构有效地发挥作用。
- (iii) 识别学生的学习需要并持续提供以教育为本的指导予学生。
- (iv) 帮助学生发展独立思考及决策能力和信心，务使学生走向自主学习。
- (v) 当学生在进行服务研习期间遇上困难及阻碍时，给予鼓励、支持或意见。
- (vi) 与学生共同讨论书面评估，让他们对报告提出建议及评论
- (vii) 对学生整体表现做出全面评估，并负责发展有关的学科评核。

### 4.4.3 学习协议

课程导师需通过服务研习帮助学生识别他们应学习什么及怎样发展。课程导师应该了解学习协议是学生自我学习的工具，这项协议乃是由学生根据自己的需要，理想和发展期望所计划的。课程导师还需要与课程统筹员合作，为学生提供与课程特性和学习需要最为配合的服务研习项目。

### 4.4.4 学生习作与评估

书面习作是服务研习必要的元素。如果采用得当，书面习作会成为帮助学生有系统地回顾参与过程、衔接课堂学习和实习的有效工具。

*(i) 社区为主的 ILP 模式*

- 课程导师应定期给予学生习作，以便了解他们在服务研习中所学的成果。

*(ii) 部分综合课程模式 (PICM)*

- 课程导师应对学生的服务研习计划书进行评分，并给予改进的建议。
- 课程导师应对学生的服务研习报告进行评分，并给予改进的建议。

*(iii) 完全综合课程模式 (FICM)*

- 课程导师应对学生的服务研习计划书进行评分，并给予改进的建议。
- 课程导师应对学生的服务研习报告进行评分，并给予改进的建议。

#### 4.4.5 评分体系

于模式 2 和 3 学生的表现会被评分。评分标准根据岭南大学评分体系。

**表 4.1 岭南大学评分体系**

等级	标准	评分等级	积点
A	优秀	A	4.00
		A-	3.67
B	良好	B+	3.33
		B	3.00
		B-	2.67
C	及格	C+	2.33
		C	2.00
		C-	1.67
D	不及格	D+	1.33
		D	1.00
F	严重不及格	F	0
ABS	缺席		0
I	未完成		0*
M	优异		不予给分*
VS	非常满意		不予给分*
S	满意		不予给分*
U	不满意		不予给分*
及格/不及格			不予给分*

\* 不计算在平均分内

#### 4.4.6 申诉机制

学生可以通过机制申诉他们的成绩，课程导师应注意处理申诉的程序。成绩的检查 and 复核是属于岭南大学的同一条例。以下是有关申诉的主要条例：

- (i) 学生可以向教务处申请复核成绩。教务处把申诉提交给相关学科的课程主管/学术小组主管负责该学科的导师。课程主管/学术小组主管再将复核结果交给教务处，再由教务处传达学生。
- (ii) 做出检查和复核的申诉时，需要缴交手续费。当申诉结果为更高的分数时，才会退还手续费。
- (iii) 申诉申请必须在学科成绩公布五个工作日之内提出。
- (iv) 申诉结果将在提出申诉当日起的七个工作日内公布。

(资料来源：2004-2005 岭南大学校历第七部分：大学考试管理条例 p. 273-288,)

#### 4.4.7 课程导师做出的评估

评估基于以下六个学习领域：

- (i) 学科相关知识
- (ii) 沟通技巧
- (iii) 组织能力
- (iv) 社交能力
- (v) 解决问题的技巧
- (vi) 研究技巧

另外，于模式 2 和 3，课程导师还需提交总结问卷；参与模式 3 的导师还需提交期中和期末评估。有关评估的细节，请参阅本手册第 6 章。

## 4.5 学生的角色和责任

### 4.5.1 对学生的整体描述

学生的主要角色是在服务机构督导员和课程导师的指导下，为社会服务性机构提供服务。学生需要把所学的学科知识充分运用到服务研习中，遵循机构的一般惯例，尊重服务接受者的私隐和个人数据，参加指定的培训工作坊，导向会和反思会，并提交所有的评估文件。

本部分介绍了学生在服务研习计划的主要职责。学生应遵循课程导师和服务机构所规定的指导和政策。

### 4.5.2 学生的角色

为了让服务研习的所有合作单位均能获益，学生应遵守以下规定：

- 全身心投入服务研习的过程，在所有活动中遵照课程导师的指引
- 言行，着装均须依从服务团体的惯例
- 必须向课程导师清楚了解使用机密或个人数据的细则（参考附录 10）
- 尊重服务对象的隐私；若学生需以影音器材辅助学习，应必须事先以书面形式得到对方的同意，方可进行

### 4.5.3 实习课程预备期

#### (i) 导向会

学生需要完成以下两种 **导向会**：

- **课程导向会**：让学生对社区服务、医疗护理环境以及他们将要进行研习的中心和使用的设施有一定的概念。导向会的内容包括学生的职责和期望，并帮助学生了解社区服务应有的价值观，技巧和知识，使学生在生理和心理上为实践服务研习做好准备。学生还应了解隐私的重要性，知道如何处理个人资料，并且签署相关的协议书。

- **机构导向会**: 让学生了解将被派往的服务机构。在服务研习课程开始的阶段, 学生应掌握机构的基本功能和背景以及它在社区中的角色。

导向会的目的是让学生:

- (a) 了解服务研习过程中的角色和职责。
- (b) 了解社区服务环境。
- (c) 了解督导员、机构和亚太区老年学中心的核心角色及期望与评核体系

### **(ii) 培训工作坊**

学生需参加培训工作坊以学习和实践在医疗护理和实验室环境下提供服务时的应有态度和技巧。培训工作坊的目的是让学生:

- (a) 了解服务工作的意义及重要性
- (b) 学习在服务中必须的沟通及解决问题技巧
- (c) 提高对服务对象(尤其是对正接受健康护理的病人)的敏感度
- (d) 构思自己的学习目标, 以准备在团体探访时与督导会面讨论

### **4.5.4 服务研习协议**

对学生来说, 确认他们在服务研习课程中期望学到什么和完成什么是十分重要的。因为服务研习协议是根据学生自己的需要、理想和发展期望所计划的, 因此它就成为一套自我学习的工具。

### **4.5.5 社区服务实践**

在社区服务中, 学生会被派往以工作为主的机构负责一般服务助理的项目。学生每周参与督导、小组讨论或类似的其它项目的时间不少于一个半小时。学生的表现主要由课程导师进行评估。于模式 2 和 3, 学生需要在服务实践课程期间完成任务。学生的主要任务包括:

### ***(i) 服务计划书***

在开始机构服务之前，学生需要准备计划书并与课程导师讨论。学生应特别注意时间安排、财政预算规划和监察。计划书的内容需包括以下方面：

- (a) 任务目标和理念
- (b) 服务对象
- (c) 任务简介
- (d) 应用的理论，方法，特定的知识与技巧
- (e) 初步计划
- (f) 任务所需的时间、地点、人力、预算和资源
- (g) 对学习机会、目标和结果的期望
- (h) 限制和解决方法（如有）
- (i) 收集服务对象意见的评估表

### ***(ii) 服务实践课程***

共有三种服务实践课程形式可供学生选择：一对一工作，小组工作和社区活动计划。

### ***(iii) 出勤记录（每周记录表）***

记录任务期间所发生的事情对体验性学习是很重要的，这可以为学生提供系统的总结过程，识别不同阶段的目标和重点，从而鼓励他们对事件进行分析，并有条理地找出适当的解决方法。学生需准备每周记录表以反思他们所学。

### ***(iv) 书面习作***

实践课的评估报告是服务研习自我评估中的重要部分。该报告不仅为学生提供了机会，通过检查学习过程配合学习需要，还可以让学生引证作为结合理论和实践的服务研习是如何促进他们的个人发展的。基于学习协议，学生会以下列不同的记录形式回顾学习经验：

#### **(a) 模式 1: 社区为主的 ILP 模式:**

课程导师需于每周记录表和习作上签署，学生无须提交任何报告。

(b) **模式 2: 部分综合课程模式 (PICM)**

学生需提交服务实践课的计划书和报告。

(c) **模式 3: 完全综合课程模式 (FICM)**

学生需提交研究计划书和高级论文。

## 4.6 学生评估

### (i) 学生的自我评估

在模式 2 和 3, 学生需要提交前测和后测问卷;参与模式 3 的学生还需要提交中中和期末的自我评估报告, 以表达他们所学到的及如何做出改善。

### (ii) 课程导师的评估

课程导师有权决定学生是否达到了他们的学习要求, 并对他们的评分提出建议。持续性评估基于各种形式的指导, 主要是由课程导师对学生做出评估。学生应在整个督导过程中与课程导师合作。

### (iii) 社会服务机构的评核

社会服务机构督导员通过调查问卷、中中和期末评估表格以回顾学生的表现。

### (iv) 课程统筹员的评估

课程统筹员通过评估问卷以回顾计划执行过程。

### (v) 整体评核标准

整体评估标准基于以下六个学习领域:

- (a) 学科相关知识
- (b) 沟通技巧
- (c) 组织能力
- (d) 社交能力
- (e) 解决问题的技巧
- (f) 研究技巧

(vi) 其它

- **实习课不及格:** 不及格的学生必须重修或经相关学系书面同意选修替代课程。
- **缺席社会实践课:** 课程导师需填写学生缺席实习课的表格。

## 第五章 服务研习计划的实施程序

这部分为有意实施服务研习计划的参与者提供实用的指引，以下指引列出一系列准备实施服务研习计划的必要元素。

### 5.1 介绍

#### 5.1.1 对象

这些实施指引是为有意推行服务研习计划，并将其作为教学课程的一部分的岭南大学课程导师而设的。服务研习计划的所有参与者以及其它任何有意举办服务研习计划的大学和社区均会发现这些指引是有用的参考资料。

#### 5.1.2 以博雅哲学装备自己

在博雅哲学的引领下，所有服务研习的参与者，如在岭南的参与者，均会获得益处：

- (1) 服务研习计划通过以社区为基础的学习项目提升教学效果，从而训练学生在学术和社区领导方面的能力；
- (2) 服务研习计划建立了一个让学生服务社区的平台，从而印证了“作育英才，服务社会”的理念；
- (3) 服务研习计划为学生和社会服务机构提供了一个互动的环境，以发展生活中的“适应能力”和沟通技巧；
- (4) 服务研习计划通过将课堂所学的应用到社区服务中，以提高学生的“智力”，从而增强学生的批判、自治和认知学习方面的能力；
- (5) 服务研习计划通过鼓励创新的服务设计，为学生提供了一个在课堂以外发展“创意”的无限空间；
- (6) 服务研习计划通过学生服务社区，提高了大学在社区的地位和做出的贡献。

### 5.1.3 在服务研习计划中需要采取的行动

每个参与单位在准备、实施和评估过程中都有不同的任务。如表 5.1 所示

表 5.1 服务研习计划各单位的职责与任务

单位	工作和任务
课程导师	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 调整课程(导修课或课堂)以切合服务研习计划(附上以这模式运作的课程大纲以供参考)。</li><li>2. 识别及联络有机会合作的服务机构,并准备有关机构需要学生所担当的任务的清单。</li><li>3. 为有意参加服务研习的学生拟定一份简单的实施指引(比如导修课的指引)。</li><li>4. 把服务研习计划融入课程纲要。</li><li>5. 为服务研习计划设定参加人数限额。</li><li>6. 在第一次课时,告知学生可选择服务研习计划,并由他们自行决定是否参加。在第一或第二个星期内,为学生安排另一次导向会及至少参观一间服务机构,让他们知道实际负责的事情。</li><li>7. 确定实习课的清单,并安排四至五位学生组成实习小组,作实习前的准备。</li><li>8. 监督学生的表现。</li><li>9. 评估:自我反思的评估文章,小组报告和汇报。</li><li>10. 填写评估计划的问卷。</li></ol>
学生	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 参与实习前的工作坊</li><li>2. 参与实习课</li><li>3. 评估:日志,自我反思的评估文章和小组报告</li><li>4. 计划评估:问卷调查,专题小组和汇报</li></ol>
部门督导	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 监察实习课</li><li>2. 评核:评核表格</li><li>3. 计划评估:问卷调查以及深入面谈</li></ol>

课程统筹员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协调各单位</li> <li>2. 安排导向会和咨询会</li> <li>3. 安排开幕典礼与闭幕典礼</li> <li>4. 评核：日志</li> <li>5. 计划评估：问卷调查</li> </ol>
-------	--

#### 5.1.4 课程设计

服务研习计划的设计分为 4 个主要部分，包括服务研习、培训工作坊、评核和计划评估。

##### (i) 服务研习

作为服务研习计划的核心元素，服务研习需与学科相配合。例如，健康护理机构配合健康护理课程、文化机构配合文化课程。

##### (ii) 培训工作坊

课程统筹员根据课程导师的建议，安排有关的培训工作坊，使学生们掌握相关的技巧和知识，例如组织和沟通技巧。此外，安排专题培训工作坊，由专业人士教授社会科学研究技巧和与服务相关的技巧。

##### (iii) 评核

可通过形式性与总结性的方法评估学生的表现。例如：日志、小组实习报告、反思文章以及评估。

##### (iv) 计划评估：

通过由教学部门/单位、课程导师、服务机构和学生所得的多种数据以评估服务研习计划的成效。

#### 5.1.5 组织结构

服务研习计划的组织结构包括四个单位，分别是课程导师、课程统筹员、社会服务机构的督导员及学生。

##### (i) 课程导师

课程导师的核心角色是与课程统筹员和服务机构发展紧密的合作关系，提出建议和发起合适的培训工作坊，并满足学生学习上的需要。课程导师需为学

生创造持续的学习机会，给予学生务实的建议，以及评估学生整体表现。

## **(ii) 课程统筹员**

课程统筹员的角色包括三个主要领域：协调课程导向会、培训工作坊和服务研习课。课程统筹员需负责规划、联系、协调和评估服务研习计划的成效和结果。他们需要与不同的合作单位保持联络，负责招收学生，处理出席记录和评估学生的表现。如参与服务研习计划的学生较少（一般说来，以 4 人一组，少于 20 人），课程统筹员会担当课程导师的角色。

## **(iii) 社会服务机构督导员**

社会服务机构督导员的主要职责是为学生提供适当的服务研习。督导员需按照学生的学习需要而提供合适的实习机会和专业指导，他们需与课程统筹员和课程导师建立紧密的合作关系，监察服务研习的质量并评估学生的整体表现。

## **(iv) 学生**

学生的主要任务是在社会服务机构督导员和课程导师的指导下在社会服务机构提供服务。学生需要在进行服务研习的过程中运用学科知识，遵照服务机构的一般惯例，尊重服务接受者的隐私和个人数据，参加所有指定的培训工作坊、导向课和反思会议，并提交所有的评估文件。

## 5.2 实施过程

实施过程包括四个主要的阶段：筹备，培训，实习和评核，这四个阶段是相交联系的。以下的图表是实施的过程和框架：

图表 5.2 实施过程

负责单位	阶段
1、课程导师、课程统筹员和机构督导	识别对计划有兴趣的课程导师和服务机构
↓	
2、课程导师和课程统筹员	将服务研习计划融入课程之中, 为学生准备服务研习计划的纲要; 为所有的参与者修改前测和后测调查问卷 (可选)
↓	
3、课程导师、课程统筹员和学生	第一次课堂: 简介并招收学生。学生在学期第一周内需做出初步决定并至少参观一间服务机构。 学期的第二周: 确定最终参加服务研习计划的学生名单和实习小组名单。
↓	
4、课程导师和课程统筹员	所有参与者需填写前测调查问卷 (可选)
↓	
5、课程导师/课程统筹员	为学生安排服务机构实地导向会
↓	
6、课程导师/课程统筹员	培训工作坊
↓	
7、课程导师、课程统筹员和学生	咨询
↓	
8、课程导师、课程统筹员、机构督导和学生	实习课和监督
↓	
9、课程导师、课程统筹员和学生	实习课中的反思会 实地评估 (如: 日志)
↓	
10、课程导师、课程统筹员和学生	实习课结束 评估 (反思) 会
↓	
11、课程导师、课程统筹员、机构督导和学生	后测评估 (调查问卷, 自我评估报告和所有参与单位的评估报告) 与服务机构进行深入面谈



### 5.2.1 准备阶段

这个阶段在课程开始前三个月进行是较理想的。课程导师和课程统筹员需要确认可在教学模式中加入社区服务元素的课程，同时，他们还要识别及联络能为学生提供岗位和监督的有兴趣参与计划的社会服务机构。通过分享服务研习计划的目标和理念，他们需与服务机构督导员讨论实习安排，如任务和职责，并在服务研习计划开始之前达成共识。

课程导师需调整课程的结构，将服务研习部分或完全地融入课程当中以代替导修课，并为学生提供实习指引。同时，如有必要的话，课程导师和课程统筹员需配合指定的课程而修改用于所有参与单位的前测、后测及总结的评估问卷。

在融合课程和服务研习课方面，当所有的参与者达成共识时，课程导师需对有关服务研习计划的内容细节提出建议，如由学生服务中心批核的 ILP 单元(包括培训时数和服务时数)。

服务研习计划网站的建立，能令所有的参与单位更容易获得服务研习计划的最新资讯，如课程简介，申请表，日志，前测和后测的调查问卷，时间表和参与者名单。可以的话，可于八月底设置大学迎新摊位来吸引学生。并于每个课程的第一节课堂前，准备附有所有相关资料的学生手册。当课程导师正式介绍课程的结构后，课程导师和课程统筹员需在第一次的课堂中介绍服务研习计划。

在课堂中，发放附有指引、申请表、服务机构和实习小组名单的学生手册(由课程导师和课程统筹员准备)给学生，而学生需在第一个星期的参观后作出决定。在第二个星期，需确定实习小组的名单。如需要做结果评估，学生需要填妥前测的调查问卷，于学期的第二个星期交给课程统筹员。

## 5.2.2 实践阶段

### (i) 培训工作坊

由课程导师，课程统筹员或其它的专业培训导师举办培训工作坊，如一般及专题培训工作坊，使学生掌握适当的技巧。例如，沟通技巧（包括人与人之间和跨代的沟通），自律和领导能力都是核心的技巧，所有参与者需于实习课程中有效地展示这些技巧。如有需要，应为学生安排专题培训工作坊以应付所需的任务，如教导小孩和魔术表演的技巧。为了方便学生，工作坊会于平日放学后或周末于岭南大学举行。如在周末以半日或全日方式进行。

### (ii) 实地导向会

在开始实习课前，学生需熟悉服务机构的背景。课程导师或课程统筹员需安排实地导向会让学生与机构督导员在实习开始前至少一周进行会面。

### (iii) 咨询

于实地导向会之后，课程导师和课程统筹员需为学生举办有关实习课和活动策划书的咨询会。学生会为服务机构所举办的活动编写详细的计划书。在实地导向会后的两周内，需安排咨询会，与课程统筹员及服务机构督导员讨论活动的可行性，而活动需配合课程中的概念和理论。计划书应清楚地陈述活动目的及流程，包括经费预算，预计参与人数和预期成果等。至于经费方面，学生可以向学生服务中心申请社区活动资金。

### (iv) 实习的实施

在学生进行实习期间，服务机构督导员应就计划书的活动和任务在筹划、实施和检查方面为学生提供专业的指导。实习可以分为三种形式：

#### (a) 一对一的工作：

通过采访，家庭探访和个人接触，学生应能识别所委派任务的需求。他们亦可就任务提出建议，应用他们在课堂中所学到的技巧。

#### (b) 小组活动：

学生组织小组活动以提高服务对象和学生之间的互动。

(c) 社区项目:

学生举办大型活动，如展览和研讨会，从而学习如何与社区的不同群体沟通。于实习课程的前半部分和课程结束时，安排反思会以收集学生的意见。在完成实习课后，所有参与者需填写后测/总结调查问卷，并交给课程统筹员。同时，与服务机构督导员进行深入面谈，并会安排学生参与专题小组的讨论，从而对学生的学习效率有更深入的了解。学生需提交研习报告，并鼓励他们参与汇报座谈会，可以是海报,或是座谈小组的形式进行汇报，而汇报座谈会若可安排在考试周后举行更好。

(v) 闭幕典礼

闭幕典礼（可选择性地举行）可为课程统筹员、社会服务机构督导员、课程导师、学生以及服务接受者提供一个平台以总结教学经验和研习对社区的影响。在典礼中，可邀请所有的参与者来分享他们的经验。

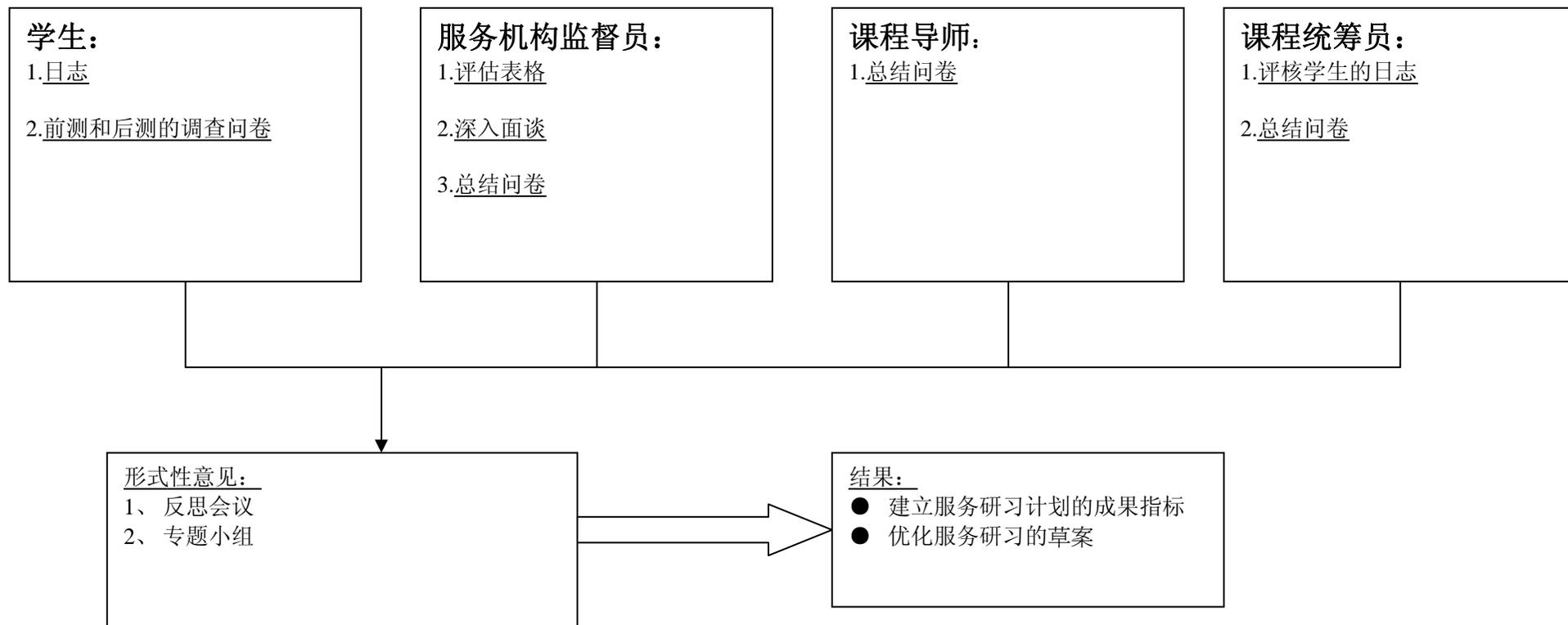
### 5.2.3 评估阶段

目前的评估程序采用形式性和总结性的评估方式。形式性的评估可以协助我们确定有改善空间的领域。总结性的评估于服务研习课程完成后进行。不同的单位用不同的方法去评估学生的学习能力和效率。（见表 5.3 和图 2）

表 5.3: 各服务研习计划单位的评估方法

单位	评估方法
学生	日志 实习小组报告 反思文章和/或自我评估报告
课程导师	学生实习小组报告和反思文章
社会服务机构督导员	评估表格
课程统筹员	学生日志 实习小组报告 反思文章

图 2: 评估过程元素  
主观量度



### **(i) 学生**

通过日志、实习小组报告、反思文章及/或自我评估报告来对学生做出评估。每两周一次的日志用于了解学生是如何组织他们的实习课程，了解他们的感受、想法以及在实习课程中的学习情况。实习小组报告评估学生在实际情况下运用知识，确定服务对象的需求和筹划项目的的能力。反思文章是学生对每个工作项目的整体评估，有助于了解学生融合所学和实践方面的能力。对于模式 3 的学生，自我评估报告可以评估学生的学习经历、表现、强项与弱项。

### **(ii) 社会服务机构督导员**

社会服务机构督导员监督学生，并在实习课程中，根据他们的专长和经历给予学生实地的指导。由于他们协调及实地监督实习服务，故能够就出勤、工作态度和责任感评估学生。

### **(iii) 课程导师**

课程导师就学生的服务研习计划书和报告给予分数，并提出改善方法。对模式 3 的学生来说，课程导师通过他们的学习态度、实践能力、获取知识的情况、综合理论与实践及期中和期末的评核以评估他们服务研习的表现。

### **(iv) 课程统筹员**

课程统筹员通过服务研习计划书、实习报告、反思文章和日志以评估学生在服务研习中的表现。另外，他们还收集社会服务机构督导员和课程导师的意见和反应。

## **5.2.4 结果评估阶段**

### **(i) 评估设计**

为了评估服务研习计划学与教的成效，在图 2 所示的课程评估程序中，将再次使用形式性评估设计与总结性评估设计。所有的单位也需完成以下评估任务（表 5.4）。

表 5.4: 各单位的结果评估任务

单位	结果评估任务
学生	前测问卷 后测问卷 专题小组 (可选)
社会服务机构督导员	总结问卷 深入面谈 专题小组 (可选)
课程导师	总结问卷 专题小组 (可选)
课程统筹员	总结问卷 专题小组 (可选)

● 学生

为了评估学生在参加服务研习计划期间的学习效果，学生需填写前测及后测问卷。这些问卷评估学生的学科相关知识、沟通技巧、组织能力、问题解决技巧、研究技巧以及社交能力。前测问卷应在服务研习计划开始后两星期内完成，后测问卷应在服务研习计划结束后两星期内完成。在每个学期末，可安排选择性的专题小组，各单位可分享他们的教学、指导以及实习课的经验。

● 课程导师

课程导师需在课程结束时填写总结问卷，以评估学生在参加服务研习计划期间的学习效果。根据学生的学科相关知识、沟通技巧、组织能力、问题解决技巧、研究技巧以及社交能力，课程导师应完成有关小组表现的调查问卷。

● 社会服务机构督导员

社会服务机构督导员需在实习课结束时，根据学生的学科相关知识、沟通技巧、组织能力，问题解决技巧、研究技巧以及社交能力，填写总结问卷以评估他们的学习效果。另外，需进行深入面谈以评估学生于实习课的表现和学习经验，以及在准备、协调和执行方面的改善方法。

● 课程统筹员

课程统筹员需填写总结问卷，就筹备、执行、学生学习的质量保证、学生学习的效率以及对社区的影响做出评估。课程统筹员应在服务研习计划结束后的两星期内完

成总结问卷。除了问卷，还应安排反思会议以促进学生在实习课方面的学习。

#### **(ii) 问卷的设计**

服务研习计划量度工具的框架是基于岭南大学 ABC (A:适应能力, B:智力, C:创新能力) 的模式以及学生在服务研习计划中, 所获得六方面的重要学习能力: 学科相关知识, 沟通技巧、组织能力, 问题解决技巧、研究技巧以及社交能力。

#### **(iii) 数据分析**

以 SPSS 软件进行数据分析, 包括:

- (a) 用十字形表格表达科目及背景资料的主要特征。
- (b) 比较平均值, 找出前测及后测问卷的结果差异, 以理解学生学习的过程。

#### **(iv) 计划报告**

计划报告是对服务研习计划整个过程概述性的评估报告。于学年结束时, 需准备一份年度报告。如有必要, 可于第一学期末完成中期报告。年度报告内容需包括筹备, 招生, 注册, 执行, 评估及建议等。

### 5.3. 质量保证

为了保证教学的质量，由课程导师、学生、社会服务机构督导员和课程统筹员组成的指导小组应至少会面两次，以监督计划的进行情况（例如，于实习课的开始和结尾时各一次）。在整个筹备、执行、协调和评估的过程中应寻求他们的意见。课程导师以及课程统筹员还要就实习课的进度（如项目的计划书，执行计划，实际执行情况以及结果等）定期与学生见面。

### 5.4. 应变计划

为了回应学生、课程导师和机构督导员的意见，课程统筹员应定期与他们商议。当服务研习计划的任何单位出现不满时，课程统筹员应做出调查，并及时与相关学生及机构督导员联络。

## 第六章 服务研习计划的评估

### 6.1 评估框架的概述

#### 6.1.1 背景

岭南大学通过参考有关服务研习计划评估模式的相关文献，同时考虑到实行服务研习计划的独特背景，制定以下的评估框架。服务研习计划评估过程的焦点在于模式 2（持续一学期）和模式 3（持续一学年）。岭南大学在第一学期的模式 2，招收了 113 名学生，模式 3 招收了 1 名学生。于第二学期的模式 2，则招收了 84 名学生参与服务研习计划。

#### 6.1.2 部分综合课程模式的评估（模式 2）

##### (a) 于模式 2 各单位的任务

- (i) 学生：(1) 每周日志 (2) 实习课报告 (3) 反思文章 (4) 前测问卷 (5) 后测问卷
- (ii) 社会服务机构督导员：(1) 深入面谈 (2) 总结问卷<sup>4</sup>
- (iii) 课程导师：(1) 总结问卷<sup>5</sup>
- (iv) 课程统筹员：(1) 总结问卷<sup>6</sup>
- (v) 形式性的意见：(1) 学期中与学生开反思会

(注意：在模式 2 中，由于学期论文和实习课占总分的 30%，社会服务机构督导员和课程导师将不会对学生进行个别评估。)

##### (b) 于第一学期模式 2 的评估时间安排：

时期	研究任务
09/04-10/04	1. 制定前和后测问卷 2. 于服务研习计划的第一次课堂上，向学生派发前测和后测问卷 3. 于服务研习计划的第一次课堂上，向学生派发日志 4. 于十月底，收集学生的前测问卷
11/04-12/04	1. 于十一月中旬，向所有单位派发后测及总结问卷。 2. 于十二月初，收集所有单位后测及总结问卷。 3. 于十一月底，与社会服务机构督导员进行深入面谈。 4. 于十二月初，收集社会机构督导员、课程导师及课程统筹员的总结问卷 5. 于十二月初，收集学生的日志、实习课报告以及反思文章。
12/04	1. 于十二月底，进行优秀项目汇报座谈会

<sup>4</sup> 原有的计划包括前测和后测问卷，但由于社会服务机构督导员反映在课程初期较难评估学生的表现，故以总结性问卷取代这两份问卷。

<sup>5</sup> 原有的计划包括前测和后测问卷，但由于课程导师反映在课程初期较难评估学生的表现，故以总结性问卷取代这两份问卷。

<sup>6</sup> 原有的计划包括前测和后测问卷，但由于课程统筹员认为应以不同的观点评估服务研习计划，因此制作了一份总结问卷。问卷的内容包括准备、执行、学生学习的质量保证、学生学习的效果以及社区回馈等方面。

(c) 于第二学期模式 2 的评估时间安排:

时期	研究任务
02/05-03/05	1. 在服务研习计划的第一次课堂上, 向学生派发前测和后测问卷 2. 在服务研习计划的第一次课堂上, 向学生派发日志 3. 于三月底, 收集学生的前测问卷
04/05-05/05	1. 于四月中旬, 向所有单位派发后测及总结问卷。 2. 于五月初, 收集所有单位后测及总结问卷。 3. 于四月底, 与社会服务机构督导员进行深入面谈。 4. 于五月初, 收集社会机构督导员、课程导师及课程统筹员的总结问卷 5. 于五月初初, 收集学生的日志、实习课报告以及反思文章。
06/05	1. 于六月中, 进行优秀项目汇报座谈会

(d) 于第一学期模式 2 中, 学生、社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员的特定任务

(i) 学生

时期	评估
10/04-11/04	1. 于十月底, 提交前测问卷
12/04-01/05	1. 于十二月初, 提交后测问卷 2. 于十二月初, 提交实习课课程报告、反思文章及日志。 3. 于十二月底, 参与优秀项目汇报座谈会

(ii) 社会服务机构督导员

时期	评估
10/04-11/04	1. 于十一月底, 与课程统筹员进行深入面谈。
12/04-01/05	2. 于十二月初, 提交总结问卷

(iii) 课程导师

时期	评估
12/04-01/05	1. 于十二月初, 提交总结问卷

(iv) 课程统筹员

时期	评估
12/04-01/05	2. 于十二月初, 提交总结问卷

(e) 于第二学期模式 2 中, 学生、社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员的特定任务

(i) 学生

时期	评估
02/05-03/05	1. 于三月底, 提交前测问卷
04/05-06/05	1. 于五月初, 提交后测问卷 2. 于五月初, 提交实习课课程报告、反思文章及日志。 3. 于六月中旬, 参与优秀项目汇报座谈会

### (ii) 社会服务机构督导员

时期	评估
02/05-03/05	1. 于四月底, 与课程统筹员进行深入面谈。
12/04-01/05	2. 于五月初, 提交总结问卷

### (iii) 课程导师

时期	评估
04/05-05/05	1. 于五月初, 提交总结问卷

### (iv) 课程统筹员

时期	评估
04/05-05/05	1. 于五月初, 提交总结问卷

## 6.1.3 完全综合课程模式的评估 (模式3)

### (a) 模式3 各单位的任务

- (i) 学生: (1) 每周日志 (2) 定向研究项目 (3) 前测问卷 (4) 后测问卷 (5) 自我评估表 (期中和期末)
- (ii) 社会服务机构督导员: (1) 深入面谈 (2) 总结问卷<sup>7</sup> (3) 评估表 (期中和期末)
- (iii) 课程导师: (1) 总结问卷<sup>8</sup> (2) 评估报告 (期中和期末)
- (iii) 课程统筹员: (1) 总结问卷<sup>9</sup>
- (iv) 形式性的意见: (1) 学期中与学生进行反思会议

### (b) 于模式3 的评估时间安排:

时期	研究任务
09/04-10/04	1. 制作活动前和后测问卷 2. 于服务研习计划的第一次课堂上, 向学生派发前测和后测问卷 3. 于服务研习计划的第一次课堂上, 向学生派发日志 4. 于十月底, 收集学生的前测问卷
11/04-12/04	于十二月初, 派发期中评估表格 (学生和社会服务机构督导员) 和评估报告 (课程导师)。
01/05-03/05	于一月中旬, 收集期中评估表格 (学生和社会服务机构督导员) 和评核报告 (课程导师)
04/05-05/05	1. 于四月中旬, 向所有单位派发总结问卷。 2. 于五月初, 收集所有单位的总结问卷。 3. 于五月初, 收集学生的后测问卷 4. 于五月中旬, 收集学生、社会服务机构督导员、课程导师最终评估表格 / 评核报告。 5. 于五月底, 与社会服务机构督导员进行深入面谈。 6. 于五月中旬, 收集学生的定向研究项目 (包括日志)。

<sup>7</sup>原有的计划包括前测和后测问卷, 但由于社会服务机构督导员反映在课程初期较难评估学生的表现, 故以总结性问卷取代这两份问卷。

<sup>8</sup>原有的计划包括前测和后测问卷, 但由于社会服务机构督导员反映在课程初期较难评估学生的表现, 故以总结性问卷取代这两份问卷。

<sup>9</sup>原有的计划包括前测和后测问卷, 但由于课程统筹员认为应以不同的观点评估服务研习计划, 因此制作了一份总结问卷。问卷的内容包括准备、执行、学生学习的质量保证、学生学习的效果以及社区应响等方面。

(c) 于模式 3 中，学生、社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员的特定任务

(i) 学生

时期	评估
10/04-11/04	1. 于十月底，提交前测问卷
12/04-01/05	1. 于一月中旬，提交中期自我评估表格
02/05-05/05	1. 于五月，初提交后测问卷 2. 于五月中旬，提交定向研究项目及日志。 3. 于五月中旬，提交最终的自我评估表

(ii) 社会服务机构督导员

时间	评估
12/04-1/05	1. 于一月中旬，提交中期评估表
02/05-06/05	1. 于五月初，提交总结问卷 2. 于五月中旬，提交最终的评估表 3. 于五月底，进行深入面谈

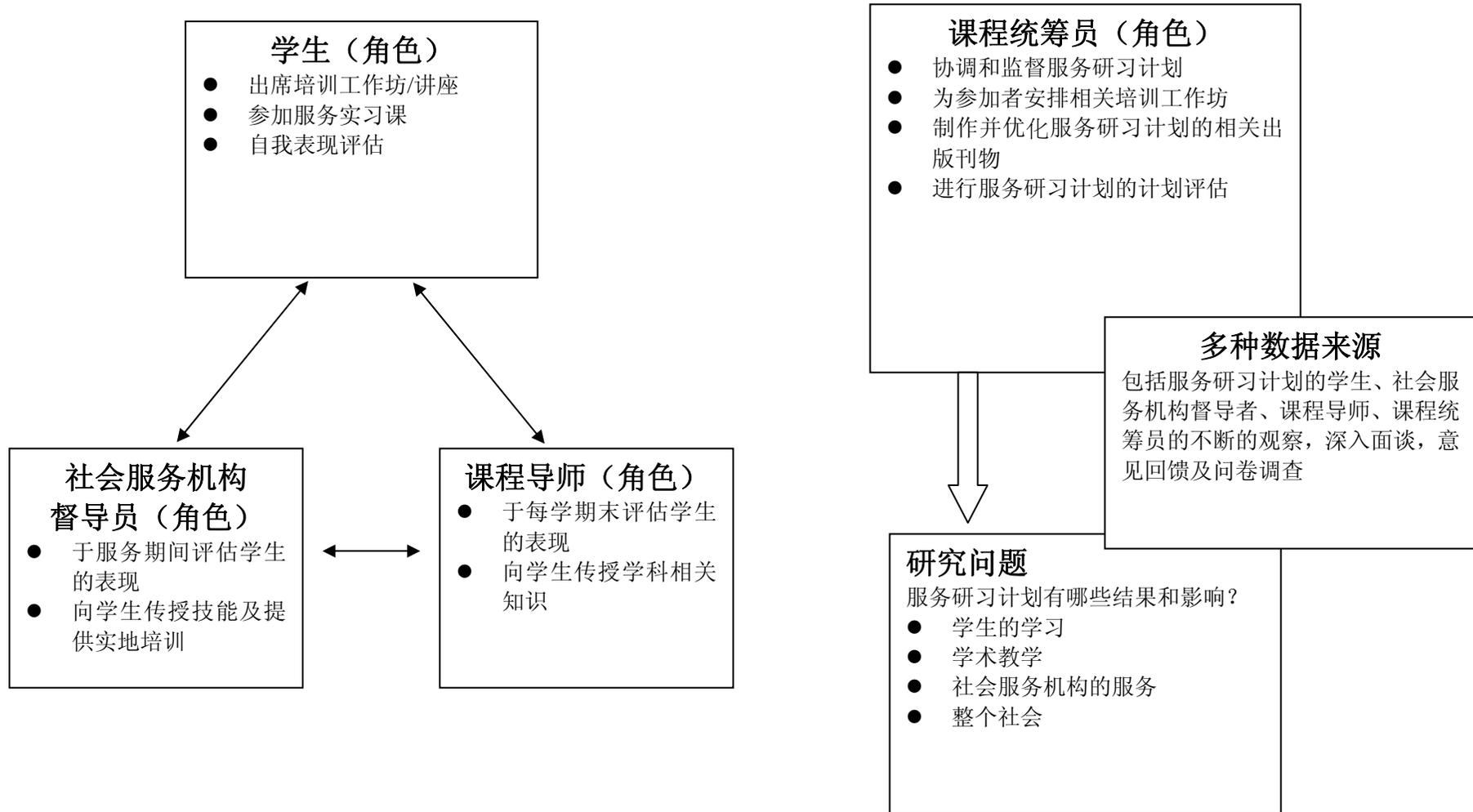
(iii) 课程导师

时间	评估
12/04-01/05	1. 于一月中旬，提交中期评估报告
02/05-06/05	1. 于五月初，提交总结问卷 2. 于五月中旬，提交最后的评估报告

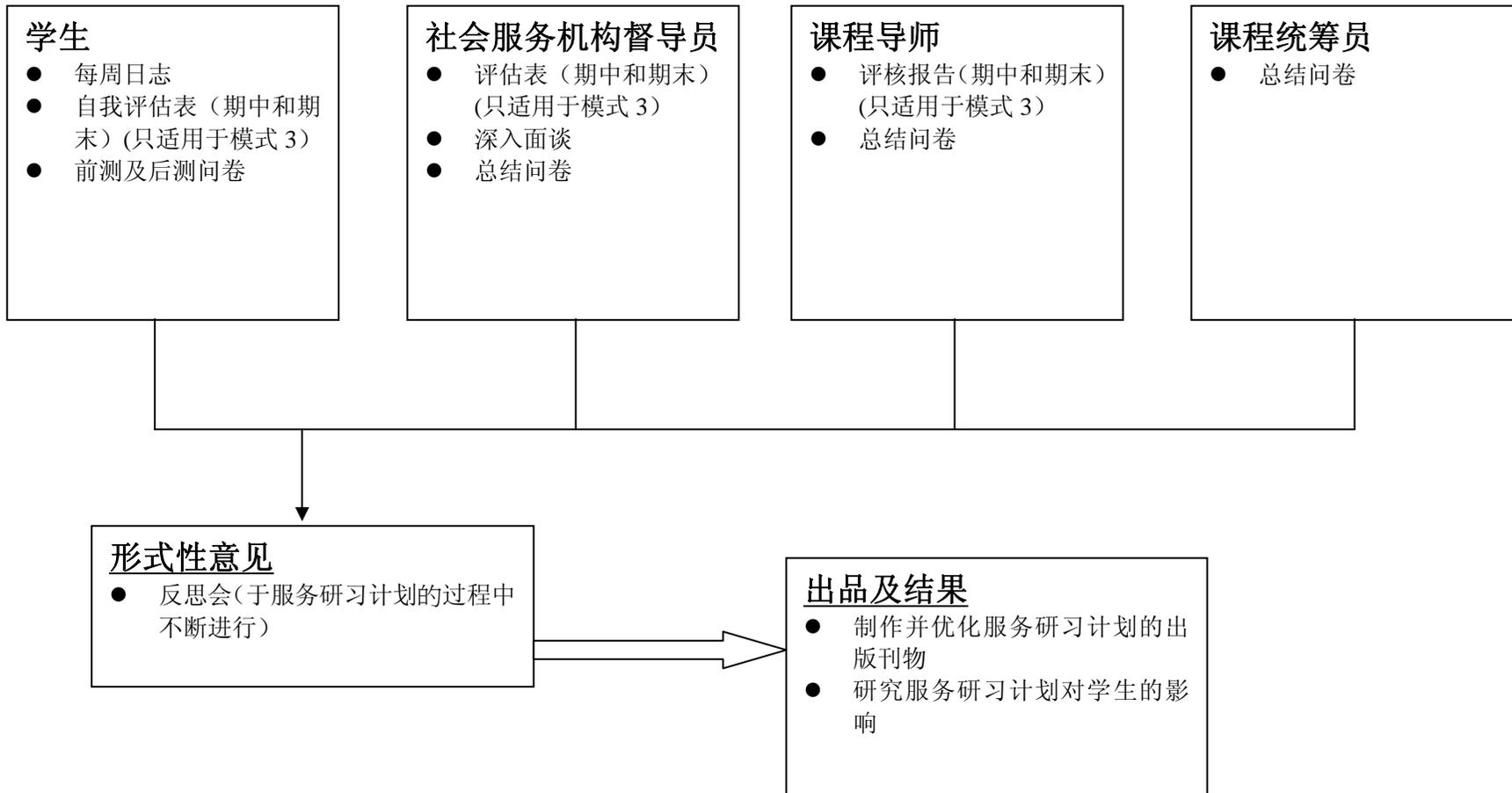
(iv) 课程统筹员

时间	评估
02/05-06/05	1. 于五月初，提交总结问卷

图表 3 整体项目执行及研究评估框架



图表 4 评估：过程元素（模式 2 和模式 3）  
主观的测量方式



## 6.2 评估方法

### 6.2.1 评估设计

目前的评估设计均采用了形式性和总结性的评估设计。形式性的评估设计是一种于渐进阶段时采用的持续评估方式，并在学习过程中，能够容许改变和变化(Flagg 1990)。例如：某位学生对所参与的项目感到不悦或是认为其实际的体验与其预想的有较大差距。形式性的评估方法强调改变的必要性，并且提出可能的方向。再者，不同的单位，如学生、社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员亦能够对课程的实施表达意见和感受。此外，形式性的评估能够对需要改进的地方进行确认和分类。至于总结性的评估是在学习完成后进行的。学习经验的目标(例如：学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧以及研究技巧)能为总结性评估的设计提供框架。

形式性与总结性评估的概念能指导整个服务研习计划的实施和评估，包括评估的方法和性质。在目前实用性的规范中，我们把重心放在这两种评估方法上，以便引导整个评估框架的发展。

整个评估的设计以学生为本，这意味着所有的参与者(学生通过自我评估问卷、社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员均通过总结评估问卷)以专业的角度去评估学生是否达到他们所定立的学习目标。

### 6.2.2 方法

该规范以评估问卷为主。通过所有参与者的角度，采用数量和质的研究方法去发展和证实一系列的量度方法，以测量服务研习计划的有效性。初步的工具已经通过不同的过程被证实为有效的，包括项目的增加和减少及由有资深的社工和专业人士进行检阅验证。经过改进的量度方法也被证实为有效，能度量服务研习计划在应用于规定范围内的有效性。

### 6.2.3 有效性

这些量度工具是由经验丰富的社会工作者及学者研发的。此外，亦咨询了不同单位，如来自多个非政府组织的专业代表。在正式收集数据之前，我们组织了一个专门小组以论证量度工具的有效性。从量度工具的研发和实用性来说，工具可分为两种主要的类型：

- (a) **表面有效性**: 简单地说, 表面有效性是指在表面价值层次上的有效性。作为检验表面性的工具, 测试或调查项目将送至有经验的社会工作者及专业人士, 以取得改进的建议。对读者来说, 表面有效性也被定义为一种常识, 具说服力及正确的 (Lacity and Jansen 1994)。
- (b) **内容有效性**: 内容有效性是从测试的分数及与测试内容相关的庞大项目中所推断的。内容有效性与样本数量代表性是相关的。如样本数量代表性是指测试所涵盖的知识和技巧应能代表更大范畴的知识和技巧。

然而, 在内容有效性方面, 沟通技巧可包括多方面的技巧, 但由于涵盖所有方面的沟通技巧是非常困难的, 因此, 只能从众多的沟通技巧当中, 挑选几方面作为测量手段。内容有效性通常是由内容专家建立的, 而课程的主要内容和范畴则是由教授设计的。

#### 6.2.4 可靠度

内部一致性的可靠度测试是用于确定组成量度工具的项目是否以一致的方式发挥效用。它通常是用于测试由测量尺度组成的工具。由于大多数的工具组成部分是由现有的尺度衍生出来, 因此它们在已采用的尺度中, 具有很高的内在可靠度。

#### 6.2.5 问卷设计

服务研习计划的研究工具框架是基于岭南大学 ABC 模式和服务研习计划的重要学习能力, 例如: 学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧。通过精确地测量学生在上述六方面的表现变化, 用已证实的尺度以建立这六方面的量度尺度, 而其它方面则由课程导师以内容有效性来设计。最后, 所有工具涵盖的范畴或组成部分都将被检阅, 并与服务研习计划的本质和内容保持一致。这一切使该工具框架更贴合服务研习计划。

### 6.2.6 数据收集及处理

根据模式而定，在学期开始时，向学生派发前测问卷并于学期末收回有关问卷。在期中阶段，则收集期中调查问卷。

### 6.2.7 数据分析方法

把从不同来源(社会服务机构督导员、课程导师、课程统筹员以及学生)所收集到的数据，分开进行分析并比较它们的一致性。由于学生的意见被视为是非常重要的，所以学生的问卷将通过严格的论证过程，进行最详细的分析，并于以下部分进行介绍。数据分析是用 SPSS11.0 版本完成的。在本次研究所采用的数据分析包括：

- 以交叉数据表表达课题的总体特征及背景
- 通过方法比较得出三个阶段的数据差异。

## 6.3 研究工具的构建

### 6.3.1 有效性验证程序

#### (i) 服务研习计划初步问卷的形成（阶段一）

为了测量服务研习计划对学生的有效性，根据文献回顾、相关的工具、服务研习计划独特的本质以及岭南大学ABC模式能够衍生出六个关键的指标。初步的问卷有145题，涵盖了六方面：学科相关知识（10题）、沟通技巧（24题4个项目）、组织能力（20题）、社交能力（32题3个项目）、解决问题的技巧（30题3个项目）、研究技巧（22题3个项目）和服务研习计划的整体评估（6题和一条开放式问题）。最初，问卷是专为学生而设计的，而为社会服务机构督导员和课程导师作而设的评估问卷是稍后才设计的。初步的问卷是由资深的社工和课程统筹员所设计。

#### (ii) 专门小组初步复查的工具（阶段二）

由专业社工、社会服务机构督导员、学者以及从事青年工作的资深社工组成专门小组（总数，N=5），以内容有效性指数 Content Validity Index (CVI) 作为初步评估的工具。根据专门小组复查内容的相关性以及评估研究的整体结构，我们做了以下的修改：

- (a) 根据项目的相关性、重复性以及与ABC模式的相关性，我们建议大幅度地减少项目的数目。修改后的问卷由30个项目和6条开放式的问题组成。
- (b) 专门小组对论证学习的评估过程提出意见。他们建议学生只需填写前测和后测问卷。社会服务机构督导员以及课程导师无需填写前测问卷，因为他们无法在课程开始时评估学生的能力，因此，社会服务机构督导员和课程导师只需于学期末完成总结问卷，并只需完成有关上述六方面的简化问卷。评估的核心应以学生的问卷为主。
- (c) 鉴于课程统筹员未能在现场进行监督而较难评估学生的表现，专门小组建议课程统筹员应集中评估计划的整体实施情况，包括：筹备、实施、学生学习的质量保证、学生的学习效率和对社区影响。

### (iii) 研究工具的改善 (阶段三)

根据专门小组的复查以及有效性指数的结果，问卷有 30 题和 6 条开放式的问题，涵盖六个主要方面，包括：学科相关知识（1 题）、沟通技巧（4 题）、组织能力（5 题）社交能力（5 题）解决问题的技巧（5 题）、研究技巧（5 题）、对学生学习的影响（3 题）、对服务研习计划的总体满意程度（2 题）以及 6 条开放式问题。

除问卷外，专门小组也建议可加入一些质量性的评估和评核表格为服务研习计划的评估提供更有价值的资料。然而，我们应注意不需对质量性的评估资料进行论证。质量性的评估和评核表格的发展方向需与工具一致。

### (iv) 工具的操作 (阶段四)

从 2004 年至 2005 年，使用改进后的工具以量度服务研习计划的有效性。由于只有一名学生参加服务研习计划的模式 3，所以没有对这名学生进行评估和分析。由这名学生所得的结果只用于决定服务研习课程的未来结构。因此，评估的结果只集中于服务研习计划模式 2 的学生。

表 6.1 第一和第二学期的模式 2

第一学期 (时段)	研究任务
09/04-10/04	在服务研习计划开始时，向学生派发及收集前测问卷
11/04-12/04	向社会服务机构督导员、课程导师和课程统筹员派发及收集后测问卷或总结问卷
第二学期 (时段)	研究任务
02/05-03/05	在服务研习计划开始时，向学生派发及收集前测问卷
04/05-05/05	向社会服务机构督导员、课程导师和课程统筹员派发及收集后测问卷或总结问卷

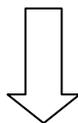
表 6.2 服务研习计划的模式 3

时段	研究任务
09/04-10/04	在服务研习计划开始时，向学生派发及收集前测问卷
11/04-05/05	向社会服务机构督导员、课程导师和课程统筹员派发及收集后测问卷或总结问卷

流程图 1：产生和论证服务研习计划工具的程序：

**第一阶段：形成初步的 SLRS 工具（文献回顾）**

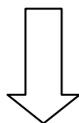
根据文献回顾以及相关已证实的尺度，初步的问卷共有 145 题，涵盖了六方面：与学科相关知识（10 题）、沟通技巧（24 题 4 个项目）、组织能力（20 题）、社交能力（32 题 3 个项目）、解决问题的技巧（30 题 3 个项目）、研究技巧（22 题 3 个项目）和服务研习计划的整体评估（6 题和一条开放式问题）



**阶段二：专门小组复查初步的问卷（内容有效性指数 CVI）**

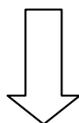
**工具**

- (1) 根据 CVI 的结果，大幅度地减少了各方面的题数。
- (2) 有些题目与内容是不相关的，有些是重复的，还有一些与岭南大学的 ABC 模式是无关的。
- (3) 学生必须完成前测和后测的问卷。
- (4) 社会服务机构督导员以及课程导师只需要完成总结问卷。
- (5) 课程统筹员应集中评估计划的整体实施。



**阶段三：已改善的工具**

学生的先导测试问卷共有 30 题和 6 条开放式问题，涵盖六个主要方面，包括：学科相关知识（1 题）、沟通技巧（4 题）、组织能力（5 题）社交能力（5 题）解决问题的技巧（5 题）、研究技巧（5 题）对学生学习的影响（3 题）、对服务研习计划的整体满意程度（2 题）以及 6 条开放式问题。



**阶段四：应用已证实的 SLRS 工具**

在学期开始和学期结束时派发问卷

**结果：**评估服务研习计划的有效性主要以学生为主，由社会服务机构督导员、课程导师以及课程统筹员为评估提供补充数据。

### 6.3.2 专门小组复查

复查问卷的专门小组由以下人员组成：

- (1) 陈章明教授，岭南大学政治与社会学系教授，岭南大学亚太老年学研究中心主管负责对工具的可靠性及有效性做出最终的评估
- (2) 冯明穗小姐，岭南大学亚太老年学研究中心高级项目主任，负责工具的可靠性与有效性
- (3) 马学嘉博士，岭南大学亚太老年学研究中心项目主任，服务研习计划课程统筹员，负责决定题目的相关性
- (4) 社会服务机构督导员（两名），非政府组织的不同单位，负责决定题目的相关性
- (5) 参加服务研习计划的学生

## 6.4 量度学生行为的有效性的工具

### 6.4.1 服务研习计划初步测量工具的特点

根据文献回顾以及岭南大学 ABC 的模式，我们得出了六个关键成果指标，并确定了相应的测试尺度以开发服务研习计划初步工具。大多数的测试尺度源于已证实的尺度（简要的描述如下），其中两个尺度是我们自己发展的（与学科相关知识，组织能力以及研究技巧）。初步的问卷共有 145 题，涵盖了六方面：学科相关知识（10 题）、沟通技巧（24 题 4 个项目）、组织能力（20 题）、社交能力（32 题 3 个项目）、解决问题的技巧（30 题 3 个项目）、研究技巧（22 题 3 个项目）和服务研习计划的整体评估（6 题和一条开放式问题）。该问卷是为学生而设的，有关社会服务机构督导员以及课程导师的问题是之后才开发的。量度的尺度是多样化的，主要包括以十分为量度尺度的封闭式问题及开放式的问题。以下是关于服务研习计划工具的六方面的概述：

**领域一：学科相关知识：**最初每个课程包括 10 个项目。

**领域二：沟通技巧：**量度尺度被称为 PRCA-24 (McCroskey, 1984)。这尺度包括四个项目，量度于不同情况下的整体口头沟通技巧 (OCA)，包括演讲、小组讨论、会议以及一对一的沟通。PRCA-24 以六方面中每一个子群表示相应的调查问题。估计的 alpha 可靠值于 0.93 至 0.95 之间，而内部相关值于 0.4 至 0.69 之间。

**领域三：组织能力：**由于没有已论证的尺度适合服务研习计划，我们需自行开发尺度。

**领域四：社交能力：**测量尺度被称为 SSBS (Merrell 1993)。这尺度包括三个子群，测量整体的社交能力：包括人际交往技巧、自我管理技巧以及学术技巧。共同效率性 alpha 是一种评估整体可靠性的方法，基于同一测试中所有可比较部分之间的相关性。这程序产生了统一而具有高度内部一致性信度于 SSBS 的主要尺度 (0.98) 及六个子尺度 (于 0.94 至 0.96 之间)。测试与再测试的指数于 0.76 至 0.82 之间。

**领域五：解决问题的技巧：**量度尺度被称为青少年解决社会问题的能力 (SPSI-A)，是由 Fraenknecht 与 Black (1995) 开发的。SPSI-A 由三个尺度组成：自动过程、问题导向以及解决问题的技巧。整体测试尺度可靠度的 Alpha 共同效率指数高于 0.93，而三个子测试尺度均高于 0.81。SPSI-A 的相关性共同效率整体指数为 0.83，三个子尺度分别为

0.67、0.78 和 0.77。

**领域六：研究技巧：**由于没有已论证的尺度能够量度学生的研究技巧水平，这尺度是由资深研究人员开发的。关于服务研习计划工具的六个领域和其中的项目，请看表 6.3。

**表 6.3 服务研习计划初步工具的总结**

	领域	领域内的项目
服务研习计划的工具 (六个领域共 145 题)	领域一 学科相关知识	由课程导师设计 <b>总计：10 项</b>
	领域二 沟通技巧	演讲 (6 项) 小组讨论 (6 项) 会议 (6 项) 一对一交流 (6 项) <b>总计：24 项 (4 个子项)</b>
	领域三 组织能力	自行开发 <b>总计：20 项</b>
	领域四 社交能力	人际关系技巧 (14 项) 自我管理技巧 (10 项) 学术技巧 (8 项) <b>总计：32 项 (3 个子项)</b>
	领域五 解决问题的技巧	自动过程 (10 项) 问题导向 (10 项) 解决问题的技巧 (10 项) <b>总计：30 项 (3 个子项)</b>
	领域六 研究技巧	数据收集技巧 (6 项) 数据分析能力 (8 项) 计划书和报告写作能力 (8 项) <b>总计：22 项 (3 个子项)</b>
	服务研习计划的整体评估	6 题加一条开放式问题 <b>总计：7 项 (一条开放式问题)</b>

## 6.4.2 服务研习计划的精确测量工具

表 6.4 服务研习计划精确工具的总结

服务研习计划的精确 测量工具 (六个领域, 包括 30 项和 6 条开放式问题)	领域	项目和尺度
	领域 1 学科相关知识	1 项以 10 分为测量尺度
	领域 2 沟通技巧	4 项以 10 分为测量尺度
	领域 3 组织能力	5 项以 10 分为测量尺度
	领域 4 社交能力	5 项以 10 分为测量尺度
	领域 5 解决问题的技巧	5 项以 10 分为测量尺度
	领域 6 研究技巧	5 项以 10 分为测量尺度
	服务研习计划整体评估 ● 对学生学习的影响 ● 整体满意程度	3 项以 10 分为测量尺度 2 项以 10 分为测量尺度, 包括 6 条开放式问题

## 6.4.3 服务研习计划精确测量工具的特点—模式 2 和 3 (学生)

为了测量服务研习计划（模式 2 和模式 3，于模式 2 包括了模式 1）对学生的成效，我们收集了四种不同类型的数据来源。其中最重要的是学生的自我评估数据。这种测试方法主要的目的是希望通过一份已论证的问卷，精确地测量学生在参加了服务研习计划之后，六项主要技巧的发展变化过程。另外，学生需要在日志中，写下在过去一周所做过的事情。测量工具的具体细节如下：

(i) **前测问卷 (模式 2 和模式 3):** 于问卷开始部份, 介绍问卷的理念和用途。第一部分是参加计划学生的个人档案。第二部分是学生在第一学期或是第二学期, 或者是以上两个学期所参加的项目。第三部分是项目的整体评估, 其中一项用于评估以下几个方面的技巧: 学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧。在最后部分, 还有一条开放式的问题, 收集学生对计划的其它意见。

(ii) **后测问卷 (模式 2 和模式 3):** 于问卷开始部份, 介绍问卷的理念和用途。第一部分是参加计划学生的个人档案。第二部分是学生在第一学期或是第二学期, 或者是以上两个学期所参加的项目。第三部分是计划的整体评估, 根据以下几个方面的技巧做出评估: 学科相关知识 (第 1 题)、沟通技巧 (第 2 题到第 5 题)、社

交能力（第 6 题到第 10 题）、组织能力（第 11 题到第 15 题）、解决问题的技巧（第 16 题到第 20 题）、研究技巧（第 21 题到第 25 题）、对学生学习的影响（第 26 题到第 28 题）和对服务研习计划的整体满意程度（第 29 题到第 30 题）。于第四部分收集学生质量性的意见（第 31 题到第 36 题）。

**(iii) 每周日志 (模式 2 和模式 3) :** 学生需要填写一份每周日志。记录内容包括三条问题，帮助学生回顾他们在过去的一周所做及所学到的事情。

**(iv) 期中自我评估报告 (仅模式 3) :** 在模式 3 的期中自我评估报告中，有质量性和数量性的问题。质量性的问题主要是考察学生在服务研习计划中学到的东西，是否达到他们的期望以及学生的强项与弱项。最后，学生需以十分为测量尺度评估自己在这六方面的表现。

**(v) 期末自我评估报告 (仅模式 3) :** 这报告和期中自我评估报告大致相同。学生需报告他们在这六方面的能力，并且讲述和讨论他们如何改善这六方面的能力。最后，学生还需要以十分的量度尺度评估自己在这六方面的表现。

**(vi) 补充问卷调查 (用于参加了两个学期 S L R S 计划的学生) :** 补充问卷是为参加了两个学期服务研习计划的学生而设的。他们需比较计划于两个学期的实施情况。

#### 6.4.4 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3

##### (社会服务机构督导员)

社会服务机构督导员负责培训学生并且为他们提供实习中所需要的技巧。他们还会以专业的角度去评估学生的总体表现。评估方法的具体细节如下：

*(i) 自我总结问卷 (模式 2 和模式 3):* 在问卷开始的部份, 介绍问卷的理念和用途。

第一部分是机构督导员的个人档案。第二部分是计划的整体评估, 根据以下几个方面的技巧做出评估: 学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧、研究技巧及学生的服务对机构是否有用。两条开放式的问题用于收集对服务研习计划的实施情况以及学生的服务研习是否有用等方面的整体意见。

*(ii) 深入面谈指引 (模式 2 和模式 3):* 于每个学期末进行深入面谈, 可从社会服务机构督导员得知并评估学生的学习态度(包括工作态度和责任感)和学习效率(六方面的评估)。最后, 社会服务机构督导员需对服务研习计划的实施情况做整体的评估。

*(iii) 期中 / 期末自我评估报告 (模式 3):* 该评估报告主要评估学生的在实践服务过程中的出勤情况, 工作态度以及责任感等。他们需以十分的测量尺度评估每个学生, 还需写下其它意见。

#### 6.4.5 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3

##### (课程导师)

课程导师负责以专业的角度评估学生的整体表现。评估方法的具体细节如下：

*(i) 自我总结问卷 (模式 2 和模式 3):* 在问卷的开始部份, 介绍问卷的理念和用途。

第一部分是课程导师的个人档案。第二部分是计划的整体评估, 根据以下几个方面的技巧做出评估: 学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧。并设有一条开放式的问题用于收集对服务研习计划是如何增强学生的学习方面的整体意见。

*(ii) 期中评估报告 (模式 3):* 期中评估报告分为两个部分。第一部分主要是服务研习课的性质和学生在社区服务工作中的情况; 第二部分主要包含六方面以及对服务工作的态度。最后, 课程导师需以十分的测量尺度评估学生的能力, 并且给予学生成绩等级。

*(iii) 期末评估报告 (模式 3):* 期末评估报告和期中评估报告大致相同, 一共可以分为两个部分。第一部分主要是服务研习课的性质, 课程导师需要加入于教室以外, 学生通过观察所得的经验。第二部分主要是六方面的评估准则, 理论和实践的整合, 以及服务和学习的情况。课程导师需以十分的量度尺度评估学生的能力, 并且描述学生在过去一年的强项和弱项。最后, 课程导师需给予学生成绩等级。

#### 6.4.6 服务研习计划精确测量工具的特点——模式 2 和 3

##### (课程统筹员)

课程统筹员以专业的角度评估整个服务研习计划。评估方法的具体细节如下：

(i) **自我总结问卷 (模式 2 和模式 3)**: 于问卷开始部份, 介绍问卷的理念和用途。

第一部分是课程统筹员的个人档案。第二部分是从准备工作、实施情况、学生学习的质量保证和学习效率以及社区影响等方面作计划的整体评估。在每个项目都设有开放式问题, 以反映课程统筹员的个人观点。

#### 6.4.7 测试工具的内部一致可靠度检验

每个项目都是根据 Cronbach's alpha 计算, 以测试不同项目之间内部的一致可靠度。可靠度指数由  $\alpha = .70$  (沟通技巧) 至  $\alpha = .93$  (研究技巧)。所有不同项目的可靠度都高于平均水平, 而某些方面的可靠度是十分高的。

##### 沟通技巧 (学生自评)

题号	此项与整体的相关系数	去掉此项的相关系数
Q 2	0.43	0.67
Q 3	0.50	0.61
Q 4	0.58	0.55
Q 5	0.41	0.66

整体沟通技巧的相关系数为 0.70

##### 组织能力 (学生自评)

题号	此项与整体的相关系数	去掉此项的相关系数
Q 6	0.58	0.83
Q 7	0.63	0.82
Q 8	0.63	0.82
Q 9	0.74	0.79
Q 10	0.67	0.80

整体组织能力的相关系数为 0.84

### 社交能力（学生自评）

题号	此项与整体的相关系数	去掉此项的相关系数
Q 11	0.63	0.87
Q 12	0.72	0.85
Q 13	0.78	0.84
Q 14	0.66	0.86
Q 15	0.76	0.84

整体社交能力的相关系数为 0.88

### 解决问题的技巧（学生自评）

题号	此项与整体的相关系数	去掉此项的相关系数
Q 16	0.67	0.82
Q 17	0.77	0.80
Q 18	0.65	0.83
Q 19	0.74	0.81
Q 20	0.56	0.86

整体解决问题的技巧的相关系数为 0.87

### 研究技巧（学生自评）

题号	此项与整体的相关系数	去掉此项的相关系数
Q 21	0.72	0.92
Q 22	0.87	0.89
Q 23	0.82	0.90
Q 24	0.81	0.90
Q 25	0.78	0.91

整体研究技巧的相关系数为 0.70

#### 6.4.8 共现有效性：成果指标与学习影响力之间的相互关系

有关整体学习影响的三个问题是用于联系技巧的有效性（成果指标）。这些问题把各方面的成果指标联系起来，以测试各尺度的有效性，以佩尔森的相关性作为比较。当  $p=.001$  和  $p=0.05$  的时候，学习影响的每个项目和成果指标的每个项目的相关系数的范围是  $r=.23$  到  $.36$ 。（见表 6.5）

**表 6.5 成果指标与学习影响的相互关联性**

领域：学习效果	题 1：我能使我的生活有正面的改变	题 2：我希望做对社会有贡献的工作	题 3：我觉得我可以某种程度上减轻一些社会问题的程度
沟通技巧	.31**	.23*	.21
组织能力	.27*	.24*	.163
社交能力	.31**	.23*	.24*
解决问题的技巧	.28**	.36**	.30**
研究技巧	.30**	.36**	.32**

\*\*当 P 值等于 0.01 时有显著相关性（小数点后两位）

\*当 P 值等于 0.05 时有显著相关性（小数点后两位）

#### 6.4.9 共现有效性：成果指标与整体满意度之间的相关分析

有关整体满意度的两条问题是用于联系技巧的有效性（即成果指标）。这些问题把每方面的成果指标联系起来，以测试各尺度的有效性，以皮尔森的相关性作为比较。当  $p=0.001$  和  $p=0.05$  的时候，整体满意度的每个项目和成果指标的每个项目的相关系数的范围是  $r=0.21\sim 0.31$ 。（见表 6.6）

**表 6.6：成果指标与整体满意程度的相互关联性**

领域：整体满意程度	题 1：总体来说，我满意服务研习计划	题 2：总体来说，在服务研习计划中，我学到的比在传统教学模式中更多
沟通技巧	.41**	.25*
组织能力	.33**	.15
社交能力	.40**	.23*
解决问题的技巧	.39**	.21*
研究技巧	.36**	.15

\*\*当 P 值等于 0.01 时有显著相关性（小数点后两位）

\*当 P 值等于 0.05 时有显著相关性（小数点后两位）

## 6.5 评估结果

### 第一部分：服务研习计划的评估（第一学期）

我们开发一种量度工具以评估学生的学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧、研究技巧，以及量度服务研习计划的有效性。形式性和总结性的评估方法论，可以让研究者在处理不同来源的比较数据时，纠正和引导整个研究，并且对这些数据进行分析 and 反复核对。在现在的研究中，采用了三角测量的多数据来源方法，主要目的是为了确认和反复核对定性和定量的数据，以下是一些评估数据<sup>11</sup>。

- (i) 学生：(1) 日志；(2) 前测问卷，和 (3) 后测问卷
- (ii) 社会服务机构督导员：(1) 总结问卷；和 (2) 深入面谈
- (iii) 课程导师：(1) 总结问卷
- (iv) 课程统筹员：(1) 总结问卷

#### 6.5.1 学生的评估

表 6.7：服务研习计划的学生档案样本（第一学期）(N=115)

性别	频数	百分比 (%)
男性	23	20
女性	92	80
年级	频数	百分比 (%)
副学士	1	0.9
第一年	60	52.2
第二年	54	46.9

在性别分布方面，80%是女性，20%是男性；在第二年（52.2%）和第三年（46.9%）也出现类似的情况。

表 6.8 前测和后测问卷的平均差 (N=85)

领域	测前 (N=85)	测后 (N=85)	差值	改善状况	P-值
学科相关知识	5.07	5.99	0.92	+18%	0.00
沟通技巧	6.32	7.20	0.88	+14%	0.00
组织能力	6.07	6.83	0.76	+13%	0.00
社交能力	6.19	7.03	0.84	+14%	0.00
解决问题的技巧	5.97	6.85	0.88	+15%	0.00
研究技巧	5.45	6.93	1.48	+27%	0.00
学习影响	N/A*	6.92	N/A	N/A	N/A
整体满意度	N/A*	6.59	N/A	N/A	N/A

\*在前测调查问卷中，没有量度学习影响和整体满意度

<sup>11</sup> 已包括大量的数据分析及全部的评估资料，调查结果主要基于数量性量度工具及某些不同来源的质量性意见

在问卷调查中，学生以十分的量度尺度评估自己在六大核心方面的能力（1 表示最低，10 表示最高），并且回答六条开放式的问题。前测和后测问卷需于计划开始和结束的两周内自主完成。由于负责健康咖啡店（23 名学生）和开心家庭趁虚日（7 名学生）的学生不需递交问卷，所以一共收回及分析了 85 份前测和后测的问卷（100%回应率）。表 8 反映了在开始之前（前测）和完成服务研习计划后（后测）的结果。从数字上来说，当使用 t-test ( $p=0.00$ ) 时，所有方面的改善在统计学上有不同。

从学科相关知识方面来看，学生在服务研习计划开始前的自评是 5.07（低于平均值）；但是在参加了服务研习计划之后，这方面大大改善了。学生的学科相关知识平均分增加至 5.99，提高了 18%。

从沟通技巧方面来看，学生在服务研习计划开始前的自评是 6.32；但是在参加了服务研习计划之后，学生的沟通技巧平均分增加至 7.20，提高了 14%。

从组织能力方面来看，学生在服务研习计划开始前的自评是 6.07；但是在参加了服务研习计划之后，学生的组织能力平均分增加至 6.83，提高了 13%。

从社交能力方面来看，学生在服务研习计划开始前的自评是 6.19；但是在参加了服务研习计划之后，学生的社交能力平均分增加至 7.03，提高了 14%。

从解决问题的技巧方面来看，学生在服务研习计划开始前的自评是 5.97；但是在参加了服务研习计划之后，学生的解决问题的技巧平均分增加至 6.93，提高了 15%。

最后，学生对自己的评分由服务研习计划开始前的 5.45 增加至参加服务研习计划之后的 6.93，增幅达到 27%。

从六大方面来看，学生们研究技巧有显著的进步，由 5.45 增加至 6.93（+27%）。平均来说，每一个方面增加了大概 17%左右。（见表格 8）

在学生记录中，学生表示参加了服务研习计划之后，获得以下益处：

**(a) 增强了自信和与人沟通的能力**

在计划和活动当中，学生需与服务对象（例如：长者和小孩）以及社会服务机构督导员一起相处，还需要在公众场合演讲。有些学生觉得这些经历可以帮助他们增强自信。

**(b) 建立良好的组织能力**

学生表示，与导修课相比，他们在整个服务研习过程中，更容易适应及获得更多筹办活动的经验。

**(c) 服务社区的责任感**

虽然有些学生提及服务研习比他们预期所需要付出更多时间，但他们认为服务研习经验是非常难忘的，而且大部分学生都非常愿意继续为这些机构和社区提供服务。服务研习计划通过社区服务培养学生服务社区的责任感。

**(d) 增强解决问题和表达自己观点的能力**

学生需要在老年中心宣传如何预防罪行的信息及在幼儿园教孩子有关时间的概念。这些机会可以提升学生的表达能力和解决问题的技巧。

### 6.5.2 社会服务机构督导员评估

共十位社会服务机构督导员完成了评估表。表 6.9 显示了督导员的名字、工作的机构、在服务研习计划里的角色以及所督导的学生数目。

**表 6.9：社会服务机构督导者的档案样本（N=10）**

姓名	机构	服务研习计划中的角色	督导的学生数目
陈小姐	田景村浸信会吕郭碧凤幼稚园	协调学生，并在服务研习中向学生传授技巧	7
陈先生	五和公立学校	协调学生，并在服务研习中向学生传授技巧	5
梁小姐	基督教灵实协会	协调中心其它部门，包括托儿所，日间护理中心等。	20
李小姐	启思幼稚园幼儿园（屯门）	协调学生，并在服务研习中向课程导师提供所需的帮助和材料	14
李小姐	柏立基教育学院校友会何寿基学校	协调学习中心计划	15

黄小姐	邻舍辅导会 - 富泰邻舍康龄中心	协调学生，并决定服务研习的方向	9
杨先生	志贞学校 (英语教学)	协调学生，并在服务研习中向学生传授技巧	8
雷小姐	珠穆朗玛多元文化社区中心	协调学生，并在服务研习中向学生传授技巧	5
黄小姐	邻舍辅导会 - 屯门区综合康龄服务中心 (山景)	协调学生，并决定服务研习的方向	4
谢小姐	东华三院 (戴东培长者日间护理中心)	协调学生，并决定服务研习的方向	12

表 6.10 社会服务机构督导员的总结问卷结果 (N=8)

领域	社会服务机构督导员 (1 表示最低, 10 表示最高)
学科相关知识	7.75
沟通技巧	7.63
组织能力	7.38
社交能力	8.00
解决问题的技巧	7.88
研究技巧	7.43
学生服务的有用性	8.25

成功收集 80%社会服务机构督导员的总结问卷。各个方面的平均得分都高于 7 分，表示所有的督导员对学生的表现感到满意。在课程导师的总结问卷中，除了在研究技巧这方面，大多数学生的分数都在 8 分或以上。除研究技巧外，课程导师给予学生的分数均比社会服务机构督导员高。

社会服务机构督导员对于服务研习计划有一些建议和意见。大部分督导员都认为学生所提供的服务是实用的，也能够切合机构的需要。以下是在深入面谈中收集的一些建议。

- (1) **更长的服务期。**社会服务机构督导员建议，如果服务期能够延长至一个学期以上会更好。因为两个月的期限无论对于学生的学习还是社区的服务都是不足够的。
- (2) **更多个人培训。**社会服务机构督导员希望学生们在进行服务研习之前，能够接受更多的培训。

### 6.5.3 课程导师评估

表 6.11 课程导师的档案样本 (N=7)

学系	课程	课程导师
政治学与社会学	S0203 社会老年学	陈章明教授和傅戴维教授
政治学与社会学	S0204 社会与社会转变	李经文教授
政治学与社会学	S0330 罪行与青少年犯罪	陈章明教授和 Peter Baehr 教授
管理学	BUS301 策略管理	James. Pounder 博士
管理学	HRM352 领导与团体合作	王美玲博士

表 6.12 课程导师的总结问卷结果 (N=4)

领域	课程导师 (1 表示最低, 10 表示最高)
学科相关知识	7.75
沟通技巧	8.00
组织能力	8.00
社交能力	8.50
解决问题的技巧	8.00
研究技巧	6.50

成功收集四位课程导师的问卷。在沟通技巧, 组织能力, 社交能力和问题解决的能力方面, 平均分都在 8 分或以上。学科相关知识的分数约 8 分, 而研究技巧只有 6.5 分。(见表 6.11 和 6.12)

课程导师的质量性意见大多是正面的, 他们从不同的角度观察到学生的学习能力, 包括以下几点:

- (1) **把理论付诸实践。**课程导师反映, 服务研习计划让学生有机会与长者以及其它机构一同工作, 并把他们在课堂上所学的知识付诸实践。对学生来说, 在课堂外组织活动是宝贵的经验。
- (2) **训练组织能力。**课程导师反映, 学生可以实际地组织活动, 并且学习有技巧地安排各项活动, 例如怎样鼓励孩子「培养诚实的品格」和「通过努力才能获得想要的」。
- (3) **理解世界情况。**课程导师反映, 学生可以看到真实生活环境的变化。这是一种不能通过传统教学模式所得的经验。

## 6.5.4 课程统筹员评估

表 6.13 课程统筹员的档案样本

姓名	职位	在服务研习计划中扮演的角色
刘紫惠	APIAS 高级项目主任	课程统筹员
刘颖娜	APIAS 高级项目主任	课程统筹员
马学嘉	APIAS 高级项目主任	课程统筹员

表 6.14 课程统筹员的总结问卷结果

领域	课程统筹员 (1 表示最低, 10 表示最高)
筹备	6.56
执行	7.73
学生学习的质量保证	7.50
学生的学习效率	8.22
社区影响	8.17

由于课程统筹员负责统筹整个服务研习计划和项目的执行情况,他们不能详细地理解学生在各个方面的变化。不过,他们能确认准备工作和执行进度的优点和不足,计划素质在宏观上的变化,学生的学习效率和服务研习计划对于社区的影响。因此,派发给课程统筹员的总结问卷则重于服务研习计划(表 6.14 所列的情况)。

执行和学生学习质量保证的平均分在 7 分以上,在学生的学习效率和服务研习计划对社区的影响方面有时高于 8 分。不过,准备阶段的评分只有 6.56 分。虽然这分数高于平均分,但这结果表示在下一期的服务研习计划中,需在准备工作上更加努力。

根据统筹员的观察,学生渴望学习和愿意接受批评性的意见。学生不屈不挠地付出,令课程统筹员留下深刻的印象,尤其是那些负责德育戏剧的学生的表现。然而,需注意以下事项以改善服务研习计划:

- (1) **更清晰的简介会。**在开始时,应派发一份更有组织、更清晰的简介资料给服务研习计划的学生和社会服务机构督导员。而且,在下一期的服务研习计划中应有更清晰的流程管理。
- (2) **更长的服务期。**课程统筹员表示如果服务期能延长至一个学期以上会更好。
- (3) **太多的训练环节。**课程统筹员表示有太多的资料及训练给予学生。
- (4) **与服务研习处的联系。**课程统筹员建议把服务研习计划的优秀学生招收为**服务研习处**的成员,作为岭南大学的大使。

## 第二部分 服务研习计划的评估（第二学期）

### 6.5.5 学生的评估

表 6.15 服务研习计划的学生档案样本（第二期）(N=84)

性别	频数	比例 (%)
男性	27	32.1
女性	57	67.1
学年	频数	比例 (%)
第二年	25	29.8
第三年	59	70.2

在性别分布方面，大约 68%是女性，32%是男性。30%是第二年的学生，70%是第三年的学生。在第二期，学生需以十分为标准的量度尺度（1 表示最低，10 表示最高）评估他们在六方面的能力，以及回答有四个选项的开放式问题。在课程开始和结束后两个星期内学生需完成前测和后测问卷。

表 6.16 前测和后测问卷的结果

领域	前测 (N=79)	后测 (N=70)	差异	进步
学科相关知识	5.79	6.56	0.59 (p=0.00)	+14%
沟通技巧	6.48	7.43	0.95 (p=0.00)	+15%
组织能力	6.22	7.19	0.97 (p=0.00)	+20%
社交能力	6.42	7.33	0.91 (p=0.00)	+15%
解决问题的技巧	6.35	6.94	0.59 (p=0.00)	+10%
研究技巧	5.76	6.39	0.69 (p=0.00)	+15%
学习效果	N/A*	7.30	N/A	N/A
整体满意度	N/A*	7.34	N/A	N/A

\*在前测问卷中，没有量度学习效果和整体满意度

在问卷中，学生需以十分为标准的量度尺度（1 表示最低，10 表示最高）评估自己在六个核心领域的的能力（在后测问卷，包括一些关于学习效果和整体满意度的问题以了解他们对这个计划的整体认识。）及回答六条开放式的问题。在课程开始和结束后两个星期内学生需完成前测和后测的问卷。表 6.16 展示了服务研习计划开始前(前测)和完成后(后测)的结果。前测和后测的差异有显著的不同。

在学科相关知识方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 5.97。然而，当他们完成服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 6.56，上升了 14%。

在沟通技巧方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 6.48。然而，当他们完成服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 7.43，上升了 15%。

在组织能力方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 6.22。然而，当他们完成服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 7.19，上升了 20%。

在社交能力方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 6.42。然而，当他们完成服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 7.33，上升了 15%。

在解决问题的技巧方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 6.35。然而，当他们完成服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 6.94，上升了 10%。

最后，在研究技巧方面，学生在服务研习计划开始前的自评分数为 5.76。然而，当他们完成了服务研习计划后，他们该项的平均分数升至 6.39，上升了 15%。

在所有服务研习计划的主要评估领域中，学生于组织能力方面有最显著的进步，这是六个领域中最明显的，由 6.22 升至 7.19 (+20%)。平均每个领域都有约 15% 的升幅。（见表 6.16）

从学生日志的质量意见看，表明服务研习计划对学生在以下几方面有益处：

- (a) **加强沟通和人际交往的技巧。**通过活动服务社区，其中一位学生说：“我最大的学习是明白及了解长者的需要从而跟他们沟通。”另一位表示，“与他们交谈时，耐心聆听是很重要的。”通过鼓励商店加入长者卡计划，向持卡长者提供折扣，学生会怎样去与商业机构沟通。
- (b) **理论结合实践。**健康、疾病和行为课程的学生反映他们学到更多有关医疗护理体系和疗养院的知识，这可作为课堂内容的补充。而且，疗养院的医生帮助他们理解医生与病人的关系，这深化了他们对课程资料的理解。
- (c) **服务社区的承诺。**大部分的学生认为实习课是宝贵且难忘的。他们说“在活动中，不仅获得很多而且感到满足。”由于学生已和长者及机构督导员建立良好的关系，

他们表示愿意继续在这些机构和社区作义工服务。

除了这些正面的评估，学生也提出改善的建议，包括：

- (1) **转为以一年为单位的项目。**考虑到服务的持续性，学生建议和表示更喜欢以年度为单位而不是以学期为单位的项目。
- (2) **课堂和实习课之间有更紧密的关系。**为了把课堂教学和服务研习计划联系起来，服务研习计划的项目应安排在课堂之前，这样使学生能够掌握得更好。例如，与医生一起巡视病房的项目应该安排在关于医生与病人关系的课堂之后。另外，他们说定期与医生一起巡视病房令他们有很多收获，应将这部分保留在下一年的计划中。
- (3) **选择距离学校较近的社会服务机构。**有些学生建议应当选择与岭南大学校园更近的社会服务机构，这样他们可以更频密地拜访机构而不需要在往返学校和社会服务机构间花大量的时间。

#### 6.5.6 社会服务机构督导员评估

成功收集 80%社会服务机构督导员的总结问卷。(见表 6.17) 所有项目的平均分均高于 7 分。学生服务的有用性的分数最高 (8.22)，这表明所有社会服务机构督导员都满意学生的表现。(见表 6.18)

**表 6.17 社会服务机构督导者的档案样本 (第二期) (N=10)**

姓名	机构	服务研习计划中的作用	服务的学生数目
陈小姐	田景村浸信会吕郭碧凤 幼稚园	统筹员，在服务研习中向学生 传授技巧	8
黄先生	基督教灵实协会	统筹员，在服务研习中向学生 传授技巧	9
李小姐	启思幼稚园幼儿园 (屯门)	联络家长，向课程导师提供所 需的帮助和材料	8
梁小姐	柏立基教育学院校友会 何寿基学校	统筹员，在服务研习中向学生 传授技巧	8
黄小姐	邻舍辅导会 - 富泰邻舍 康龄中心	协调学生，决定服务研习的方 向	10
唐小姐	东华三院戴东培日间活 动中心暨宿舍	合作者，为学生的服务实践提 供技术	32
卓小姐	仁济医院慈正安老院暨 日间护理中心	统筹员，在服务研习中向学生 传授技巧	3
杨先生	志贞学校 (英语教学)	统筹员，在服务研习中向学生	5

林先生	不适用	传授技巧 统筹员，在服务研习中向学生	8
陈小姐	东华三院(戴东培长者日间护理中心)	传授技巧 统筹员，在服务研习中向学生	8

表 6.18 社会服务机构督导员的总结问卷结果（第二期）（N=8）

领域	社会服务机构督导员 (N=8) (1 表示最低, 10 表示最高)
学科相关的知识	7.38
沟通技巧	7.56
组织能力	7.22
社交能力	8.00
解决问题的技巧	7.75
研究技巧	7.13
学生服务的有用性	8.22

成功收集 80%社会服务机构督导员的总结问卷。所有项目的平均分均高于 7 分，这表明所有社会服务机构督导员都满意学生的表现。学生服务有用性的分数是 8 分。他们在问卷和深入面谈中，也提出了一些改善的建议。

- (1) **更长的服务期。**社会服务机构督导员表示服务期延长至一个学期以上会更好，因为两个月的服务时间对于学生的学习来说是不足够。虽然有些机构认为现行的服务时间是合理的，但大部分的机构均倾向于较长的服务期。他们指出经常性的拜访会更好。
- (2) **为服务对象设计问卷。**一位课程统筹员提到，学生可设计问卷并派发给服务对象，例如长者，儿童和家长，直接地评估他们的服务。
- (3) **在学习的态度和效力上仍有待改善。**课程统筹员提到，大部分学生在进行服务研习计划时，有良好的工作态度和效率。在实践中，他们保持准时，积极，投入和责任，也能够把他们课堂上所学的知识付诸实践。而且，他们学习并适应机构的文化和惯例。然而，也有一些学生不积极和不投入实习课。

### 6.5.7 课程导师评估

共收集 4 份课程导师的总结问卷。(见表 6.19)。所有项目的平均分均在 7 分以上。(见表 6.20)

**表 6.19 课程导师的档案样本 (第二期) (N=6)**

学系	课程	课程导师
政治学与社会学	S0327 香港的社会福利与社会问题	陈章明教授
政治学与社会学	S0333 健康, 疾病与行为	陈章明教授和傅戴维教授
管理	BUS301 策略管理	James Pounder 博士
中文	CHI219 创意中文写作	梁秉钧教授和陈智德博士

**表 6.20 课程导师的总结问卷结果 (第二期) (N = 4)**

领域	课程导师 (N= 4) (1 表示最低, 10 表示最高)
学科相关知识	7.38
沟通技巧	7.25
组织能力	7.75
社交能力	7.75
解决问题的技巧	7.25
研究技巧	7.00

课程导师认为亲身学习是教学和学习中最重要的部分。服务研习计划为学生提供在社会服务机构工作的宝贵机会和怎样学以致用。

### 6.5.8 课程统筹员评估

在服务研习计划完成后, 向两位课程统筹员派发总结问卷。(见表 6.21)。他们需要就表 6.21 所列的领域评分。在筹备、执行和学生学习的质量保证方面, 平均分均高于 7 分, 在学生的学习效率和社区影响方面, 甚至高于 8 分。与第一个期相比, 几乎所有方面均有进步, 特别是筹备工作。在第二学期, 对筹备工作的评分由 6.56 分升至 7.83 (见表 6.22)。

**表 6.21 课程统筹员的档案样本 (第二期) (N=2)**

姓名	职位	在服务研习计划中扮演的角色
刘颖娜	APIAS 项目主任	课程统筹员
马学嘉	APIAS 项目主任	课程统筹员

表 6.22 课程统筹员的总结问卷结果 (N=2)

领域	课程统筹员 (1 表示最低, 10 表示最高)
筹备	7.83
执行	7.96
学生学习的质量保证	7.75
学生的学习效率	8.17
社区影响	8.25

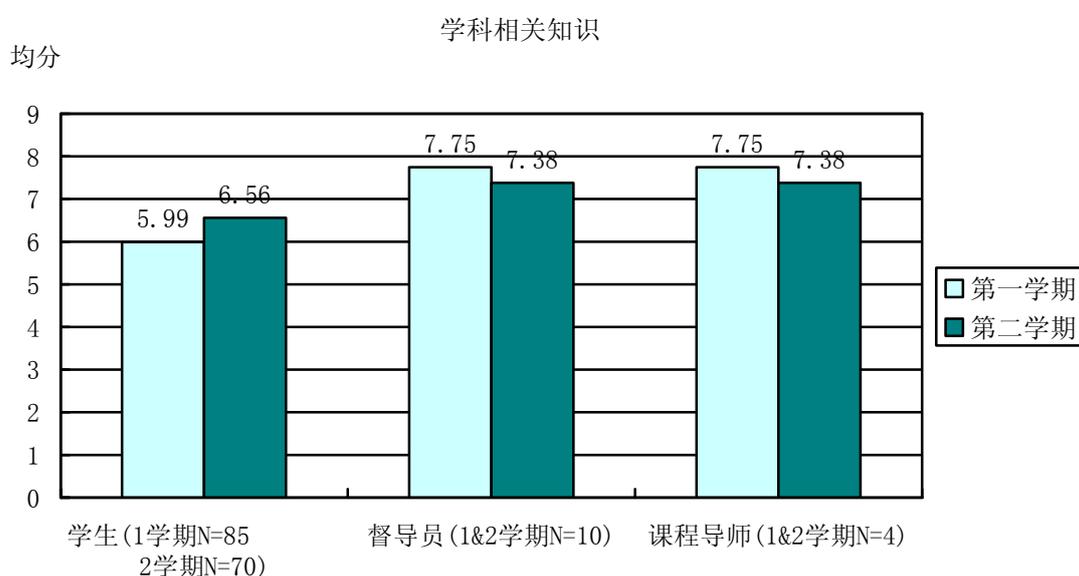
筹备工作的分数得以提升是因为吸取了第一学期的经验。在第二学期的筹备阶段, 为学生安排了更多的咨询机会, 使学生能更顺利进行实习课。

### 第三部分：评估结果的比较(学生、社会服务机构督导员以及课程导师在第一及第二学期的评分)

#### 6.5.9 学科相关知识

在第一学期时，这三个单位对学生的学科相关知识有不同的评分:学生的评分最低，而社会服务机构督导员与课程导师的评分相等。第二学期的结果也一样，学生的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。(见表 6.23)

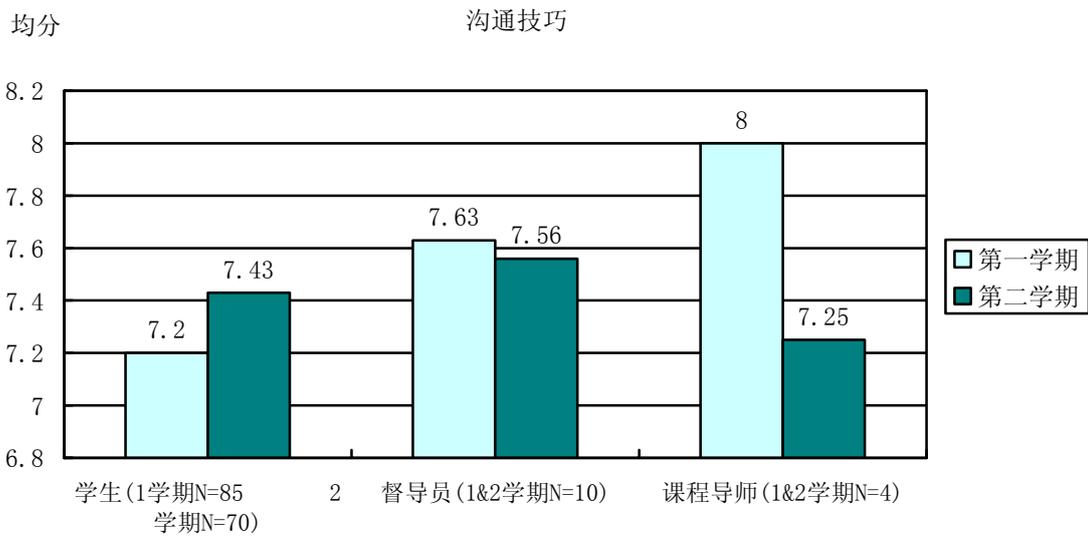
表 6.23: 第一学期与第二学期学生学科相关知识的平均分比较



#### 6.5.10 沟通技巧

在第一学期时，这三个单位对学生的沟通技巧有不同的评分:在第一学期，课程导师的评分最高而学生的评分最低。在第二学期，社会服务机构督导员的评分最高而课程导师的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。(见表 6.24)

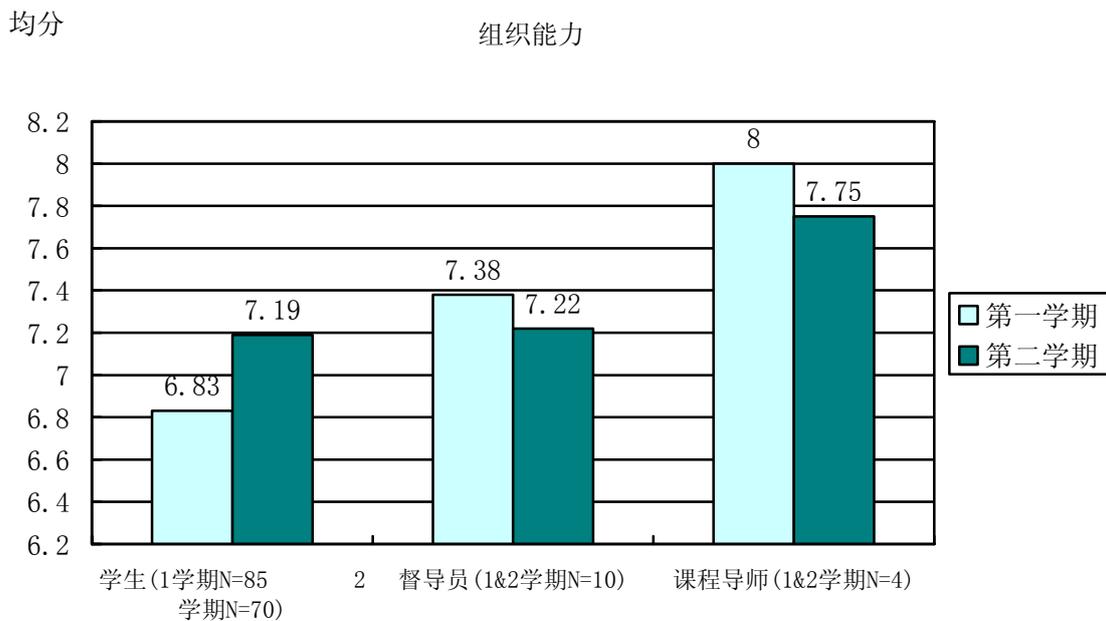
表 6. 24：第一学期学与第二学期学生沟通技巧的平均分比较



### 6. 5. 11 组织能力

在第一学期，这三个单位对学生的沟通技巧有不同的评分：在第一学期，课程导师的评分最高而学生的评分最低。在第二学期，课程导师的评分都是最高而学生的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。（见表 6. 25）

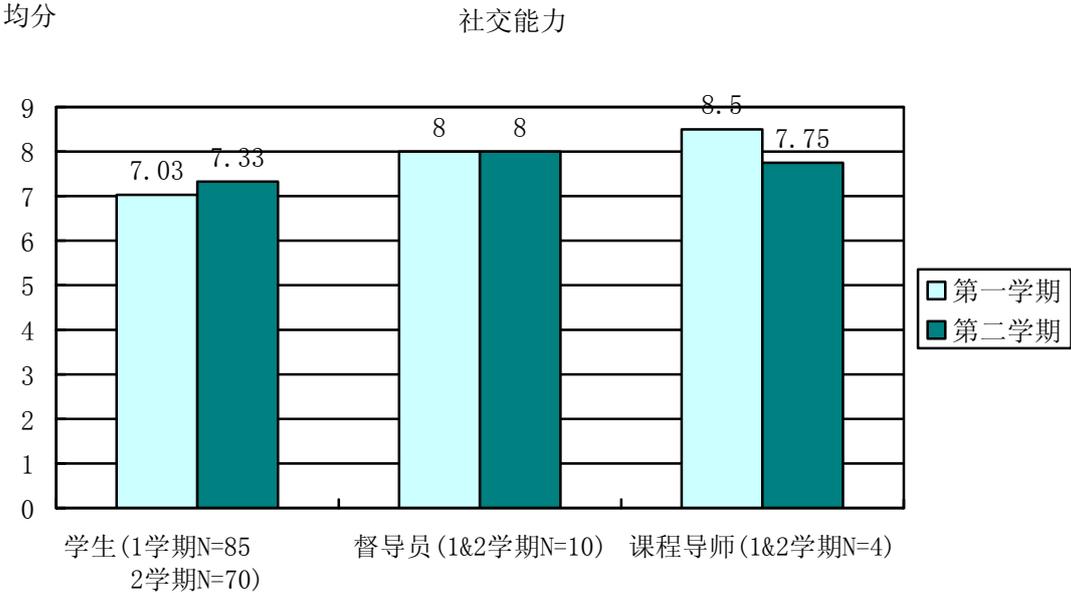
表 6. 25：第一学期与第二学期学生组织能力的平均分比较



6.5.12 社交能力

在第一学期，这三个单位对学生的社交能力有不同的评分：在第一学期，课程导师的评分最高而学生的评分最低。在第二学期，社会服务机构督导员的评分最高而学生的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。（见表 6.26）

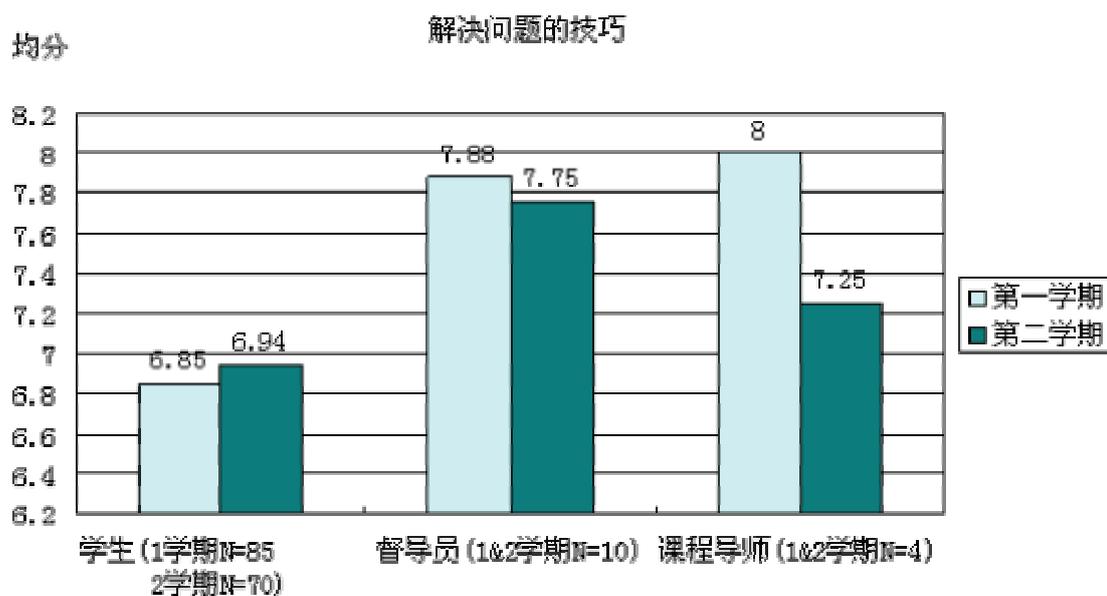
表 6.26：第一学期与第二学期学生社交能力的平均分比较



6.5.13 解决问题的技巧

在第一学期，这三个单位对学生的解决问题的技巧有不同的评分：在第一学期，课程导师的评分最高而学生的评分最低。在第二学期，社会服务机构督导员的评分最高而学生的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。（见表 6.27）

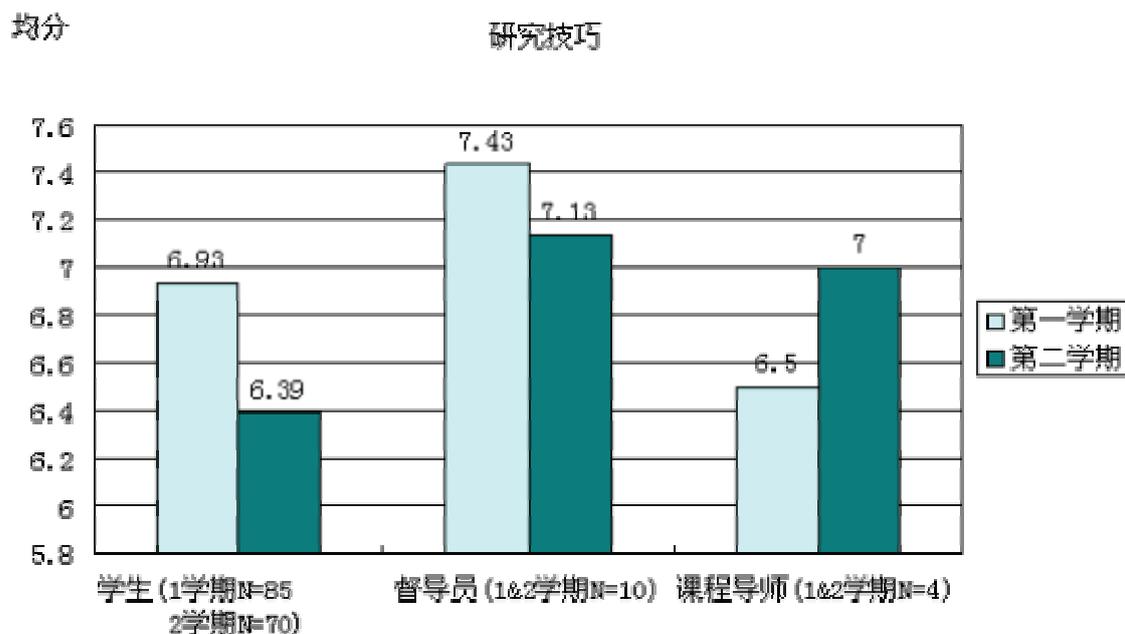
表 6.27：第一学期与第二学期学生解决问题的技巧的平均分比较



#### 6.5.14 研究技巧

在第一学期，这三个单位对学生的研究技巧有不同的评分：在第一学期，社会服务机构督导员的评分最高而课程导师的评分最低。在第二学期，社会服务机构督导员的评分最高而学生的评分最低。通过比较评估结果可以发现，只有学生的评估具有统计学上的显著性。（见表 6.28）

表 6.28：第一学期与第二学期学生研究技巧的平均分比较



## **第四部分：课程统筹员第一学期与第二学期评估结果比较**

### **6.5.15 准备阶段**

课程统筹员认为由于有了经验，第二学期服务研习计划的实施比第一学期更顺利，平均分由第一学期的 6.56 分升至第二学期的 7.83 分。

### **6.5.16 具体实施**

课程统筹员认为由于有了之前的经验，第二学期服务研习计划的实施比第一学期更顺利，平均分由第一学期的 7.73 分升至第二学期的 7.96 分。

### **6.5.17 学生学习效果**

整体来说，统筹员观察到学生的学习效率评分由第一学期的 8.22 分降至第二学期的 8.17 分。

### **6.5.18 学生学习质量保证**

总体来说，统筹员发现由于有更好的准备和提前执行工作，项目质数的评分由第一学期的 7.5 分升至第二学期的 7.75 分。

### **6.5.19 社区影响**

整体来说，统筹员发现由于有更好的前期准备，实施和较高的项目质素，第二学期的服务研习计划对社区的影响更大，平均分由第一学期的 8.17 分升至第二学期的 8.25 分。

## 6.6 讨论与总结

### 6.6.1 讨论

这部分讨论有关服务研习计划所产生四方面的效果和影响，包括学生的学习，学术教学，服务机构和社区影响。

### 6.6.2 学生学习效果

大学所关注的是参与服务研习计划的学生在知识学习方面应与在课堂教学模式下学习的学生有同一水平。因此，如果能找出这两类学生在学科学习方面的差异，将会是令人满意的。为此，根据学生持续评核的分数/等级做出初步的分析，然后再对这两组学生所取得的成绩做出整体分析。

与非服务研习计划的学生比较，服务研习计划的学生取得更好的学术成绩，其主要原因是他们在学科相关的研究项目和实习上付出了额外的时间和努力。从表 6.29 可以看到，服务研习计划与非服务研习计划学生在持续评核和期末成绩方面的差异具有统计学上的显著性。

表 6.29 第一学期学术表现的 T-test

	评估类别	平均分	标准差
服务研习计划学生 (N=75)*	持续评核	83.28	5.09
	考试	63.31	9.77
	期末成绩	75.30	5.92
非服务研习计划学生 (N=102)*	持续评核	69.65	11.6
	考试	62.55	9.55
	期末成绩	66.81	8.84

\*T-test 结果指出两类学生在学术成绩上有明显差别。

正如所料，由于学生付出更多时间（多于 30 小时）和努力，服务研习计划学生取得更好的成绩。虽然没有参与导修课，服务研习计划学生的考试成绩平均比非服务研习计划学生高 0.8 分。这说明服务研习计划学生普遍没有因付出额外的时间而影响知识学习。20%的服务研习计划学生（15/75）取了 A- 或更高的成绩，而达到相同水平的非服务研习计划的学生只有 2%（2/102）。换言之，在所有取得 A- 或更高成绩的学生中，88% 是服务研习计划的学生（15/17）。（见表 6.30）

表 6.30 第一学期服务研习计划与非服务研习计划学生的整体评级

服务研习计划/非服务研习计划学生	成绩	人数	所占百分比
服务研习计划学生 (N=75) *	A-/A	15	20.0
	B-/B/B+	47	62.7
	C-/C/C+	13	17.3
	<b>总计</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>
非服务研习计划学生 (N=102)	A-/A	2	2.9
	B-/B/B+	52	39.2
	C-/C/C+	45	51
	D+	1	5.9
	F	2	1
	<b>总计</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>

为了确定取得 A 级的服务研习计划学生并不是因为他们的实习分数而提高了成绩, 于是就他们的考试成绩进行了分析。同样地, 服务研习计划学生取得较好成绩, 约 7% 的服务研习计划学生取得 A- 或以上的成绩, 而非服务研习计划的学生只有 3%。在 8 名取得 A- 或以上的学生中, 服务研习计划学生占了 62.5% (5/8)。(见表 6.31)

表 6.31 于第一学期服务研习计划与非服务研习计划学生的成绩等级分布

服务研习计划/非服务研习计划学生	成绩	人数	所占百分比
服务研习计划学生 (N=75)	A-/A	5	6.7
	B-/B/B+	28	37.3
	C-/C/C+	36	48
	D/D+	6	8
	<b>总计</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>
非服务研习计划学生 (N=102)	A-/A	3	2.9
	B-/B/B+	40	39.2
	C-/C/C+	52	51
	D/D+	6	5.9
	F	1	1
	<b>总计</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>

第二学期服务研习计划与非服务研习计划学生在持续评核及期末成绩的差异上具有统计学上的显著性 ( $p=0.00$ ) (见表 6.32)

表 6.32 于第二学期学术表现的 T-test

	评估类别	平均分	标准差
服务研习计划学生 (N=47)*	持续评核	79.52	19.26
	考试	59.82	8.58
	期末成绩	68.99	10.22
非服务研习计划学生 (N=159)*	持续评核	69.89	7.78
	考试	61.67	11.27
	期末成绩	65.76	7.34

\*T-test 结果指出两类学生在学术成绩上有明显差别。

在这方面，如所预料，由于付出更多时间（多于 30 小时）和努力，服务研习计划学生取得更好的成绩。但另一方面，服务研习计划学生的平均考试成绩（59.82）比非服务研习计划学生（61.67）低了约 2 分，但不具有统计学上的显著性。

与非服务研习计划的学生比较，服务研习计划的学生取得更好的学术成果，其主要原因是他们在学科相关的研究项目和实习上付出了额外的时间和努力。表 6.33 显示了服务研习计划和非服务研习计划学生的整评成绩分布。

表 6.33 于第二学期服务研习计划与非服务研习计划学生的整体评级

服务研习计划/非服务研习计划学生	成绩	人数	所占百分比
服务研习计划学生 (N=47)	A-/A	8	17.0
	B-/B/B+	30	63.9
	C-/C/C+	4	8.5
	D-/D/D+	5	10.6
	<b>总计</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>
非服务研习计划学生 (N=159)	A-/A	11	7.0
	B-/B/B+	77	48.4
	C-/C/C+	69	43.4
	D-/D/D+	1	0.6
	ABS	1	0.6
<b>总计</b>	<b>159</b>	<b>100.0</b>	

以上显示有 17% 的服务研习计划学生取得了 A- 或以上的成绩，远远高于非服务研习计划学生（7%）。特别值得注意的是在 SOC327 这个课程中，9 名取得 A 级成绩的学生中有 8 名是服务研习计划学生，占了近 90%。在取得 B 级成绩方面，服务研习计划学生的比例（63.9%）也比非服务研习计划学生的（48.4%）高了近 15%。但是，按比例地，非服务研习计划学生也取得 C 和 D 级成绩，这也说明了服务研习计划能区分优秀学生和一般学生。

如果将 UGC 和非 UGC 学生的能力差异考虑在内，可以发现 30 名服务研习计划学生

中有 2 名非 UGC 学生得 B 级成绩，5 名非 UGC 学生得 D 级成绩。因此，可以说服务研习计划对这些学生的学习效率并没有明显的帮助。

在第一及第二学期，完成服务研习计划之后，汇报座谈会也可以反映学生的学习情况。第一学期，共有 12 组 51 名学生参与座谈会，其中 8 组共 35 名学生是口头汇报，另有 4 组共 16 名学生则以海报展示的形式汇报。另有 9 组共 27 名学生也一起做了口头汇报。由亚太区老年学中心组成评判小组以评核学生的汇报技巧和内容。评判小组得出的结论是学生不仅有丰富的知识和能力，而且态度认真谨慎又不乏热情。实习服务项目也能客观地反映出这些结论。学生有组织及创新的汇报不仅给评判小组留下深刻的印象，也让学生彼此学习、彼此进步。

### 6.6.3 学术教学

为了量度服务研习计划是否能加强学术教学，课程导师也就这方面做出评估。所得出的意见如下：

- (1) **能够学到更多与学科相关的知识：**通过服务实践，学生能学到更多关于课程的理念与知识，因为学生必须为服务工作做充足的准备并收集与学科相关的资料及材料。课程导师表示这类服务研习课能推动学生寻找适合的数据，并增加他们对课程的知识。
- (2) **能将理论应用于实践：**服务研习计划为学生提供了与长者或其它组织共同工作的机会，并使学生会如何将课堂知识应用于实践。对学生来说，组织活动的宝贵经验是他们在课堂上无法取得的。
- (3) **了解世界的情况：**课程导师反映，学生能够亲眼目睹并亲身经历现实生活的情况。这也是课堂教学模式无法做到的，因此，加强了学术教学。

### 6.6.4 社会服务机构的服务

为了确定服务研习计划学生所提供的服务是否对社会服务机构有用，社会服务机构就这方面做出评估，意见如下：

据社会服务监督员的反映，由于学生均抱着积极的态度参与计划，他们所提供的服务是很有用的。以下是一些监督员对学生表现的评价：

「一位统筹员曾提及『岭南的学生是一个如何融合以达到机构和社区的目标的好例

子。」概括来说，学生们的表现令人满意。」（珠穆朗玛多元文化社区中心 Sharon 女士）

「学生的服务对我们的学校有很大的帮助，因为我们正缺乏人手安排活动。」（志贞学校杨老师）

「他们的服务让学校的老师、家长和孩子学会很多。这些项目让我们学会如何处理青少年的情绪和道德问题，以往这些问题都令家长觉得很难处理。」（田景邨浸信会吕郭碧凤幼儿园陈校长）

#### 6.6.5 社区影响

到目前为止服务研习计划已经证明，通过服务研习和学科相关项目，学生在生活技巧和学术知识两方面都学会很多。同时他们也产生了很多正面的影响（如大学形象和社区团结等）。据估计服务研习计划项目已为约 1100 人提供了服务（408 名长者，358 名儿童和 330 名成人，共 1096 人）。学生（92 人）与服务对象（1096 人）数目比例为 1:11.9。图 6.34 列出了各项目服务接受者数目的详细情况。

表 6.34 第一学期服务研习计划各项目的估计服务接受者数目

服务项目	学生人数	服务接受者数目
<b>I 岭南健康关怀大使 (LHCA)</b>		
(1) 临床护理学习项目(基督教灵实协会)	4	80 名长者
(2) 社交活动项目(基督教灵实协会)	11	40 名长者
(3) 生命故事录(基督教灵实协会)	5	35 名长者
小计	<b>20</b>	<b>155 名长者</b>
<b>II 岭南社区研究员 (LCR)</b>		
(1) 长者讲故事(吕郭碧凤幼儿园及启思幼儿园)	1	8 名长者, 27 名儿童
(2) 开心家庭趁虚日(何寿基小学)	4	100 名儿童, 50 名成人
(3) 社交活动项目(戴东培社会服务大楼-复康中心)	5	50 名成人
(4) 社交活动项目(东华三院戴东培大楼-长者日间护理中心)	7	40 名长者
(5) 健康咖啡店项目(戴东培社会服务大楼)	23	不适用
(6) 社会服务项目(邻舍辅导会富泰邻里康龄中心)	9	150 名长者
(7) 社会服务项目(邻舍辅导会屯门综合康龄服务中心)	4	50 名长者
(8) 道德教育剧场(吕郭碧凤幼儿园&启思幼儿园)	13	40 名成人, 40 名儿童
(9) 禁烟大使项目	4	100 名成人, 60 名儿童, 5 名长者
(10) 开心家庭趁虚日筹款会	7	100 名成人, 100 名儿童
小计	<b>77</b>	<b>920 人 (103 长者, 327 儿童, 330 成人/家长)</b>
<b>III 岭南跨文化之友计划 (LCCB)</b>		
(1) 志贞学校	8	16 名儿童
(2) 五和公立学校	5	15 名儿童
(3) 珠穆朗玛多元文化社区中心-元朗大会堂	5	30 名成人
小计	<b>18</b>	<b>61 人 (31 儿童, 30 成人)</b>
<b>总计 (不包括健康咖啡店项目)</b>	<b>92</b>	<b>1096 人 (408 名长者, 358 名儿童, 330 名成人/家长)</b>
<b>学生/服务对象数量比</b>		<b>1: 11.9</b>

上表显示, 岭南健康关怀大使项目培训了 20 名学生为社区的 155 名长者提供服务。岭南社区研究员项目培训了 77 名学生为 920 人提供服务。岭南跨文化之友计划培训了 18 名学生为 61 人提供服务。整个服务研习计划项目总共培训了 92 名岭南大学的学生, 这意味着每名学生要为近 12 名服务接受者提供服务, 这是非常出色的。

第二学期, 通过服务和安排与学科相关的项目, 学生继续学习生活技巧和学科知识, 由此也产生一些正面的影响, 如大学的形象和社区团结。据统计, 项目服务了约 1000 人 (包括 710 位长者, 125 名儿童, 100 位家长以及 20 名弱智人士)。参与计划的学生数目与服务接受者的比例大约是 11.4。各个项目预计服务接受者的详细情况如下 (见表 6.35):

表 6.35 于第二学期各个项目的估计服务接受者数目

项目	学生人数	服务接受者数目
<b>I 岭南健康关怀大使 (LHCA)</b>		
(1) 生命故事录 (LSA)	9	40 位长者
(2) 仁济医院慈正安老院暨日间护理中心 (YCH)	3	250 位长者
(3) 书写积极人生 (WPL)	4	10 位长者
小计	<b>16</b>	300 位长者
<b>II. 岭南社区研究员 (LCR)</b>		
(1) 魔术创意学习 (吕郭碧凤幼稚园、启思幼稚园、何寿基学校) (CLTM)	8	100 名儿童 100 位家长
(2) 商业项目 (戴东培) (BP)	28	100 位长者
(3) 社交活动 (康复中心) (SARC)	4	30 名弱智人士
(4) 社交活动 (日间护理中心) (SADCEC)	8	150 位长者
(5) 社交活动 (邻舍辅导会、福泰邻里康龄中心) (SAFT)	10	150 位长者
小计	<b>58</b>	400 位老人, 100 名儿童, 100 位家长, 20 名弱智人士
<b>III. LCCB 岭南跨文化之友</b>		
(1) 志贞学校	5	25 名儿童
(2) 快乐农务计划	5	10 位长者
小计	<b>10</b>	25 名儿童, 10 位长者
总计	<b>84</b>	955 人 (710 位老人, 125 名儿童, 100 位家长, 20 名弱智人士)
比例 (学生人数/服务接受者)		1:11.4

表 6.35 显示, 岭南健康关怀大使培训了 16 名学生, 为社区的 300 名长者提供了服务。而岭南社区研究员培训了 58 名学生为 620 人提供了服务。岭南跨文化之友培训了 10 名学生为 30 人提供了服务。第二学期, 服务研习计划总共培训了 84 名学生, 为 955 人提供了服务, 也就是说平均每名学生服务了社区中近 11 位服务接受者 (与第一学期的 12 位接受者接近), 这是非常出色的。

### 6.6.6 小结与结果

审定草案旨在发展和论证由六个主要领域组成的工具, 六个领域包括: 学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧以及研究技巧。评估将采用数量和质量的评估相结合, 并通过多方面的数据来源以评估参与计划的学生的表现。这种评估方法提供了一个对评估结果进行交叉评估的机制。

### 6.6.7 研究工具的结构

#### (a) 学生的评估（模式 2 和 3）

前测问卷由六个项目组成，不但评估学生的学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧以及研究技巧，同时评估计划的有效性并收集学生对于以上六方面的附加意见。后测与前测问卷相似，除包括这六方面的评估，还包括另一些题目，如对学生的影响和对服务研习计划的整体满意程度的评估项目。此外，学生必须完成每周记录表，模式 3 的学生还需完成中中和期末报告。

#### (b) 社会服务机构督导员的评估（模式 2 和 3）

总结问卷的项目包括：学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧、研究技巧以及学生提供的服务对相关机构是否有帮助。另外包括两条开放式的问题，内容是关于对服务研习计划实施的整体印象，及学生服务课的有用性。另外，在每个学期末，需进行深入面谈，以评估学生的学习态度和效率。对于模式 3 的学生，社会服务机构督导员还需评估他们于服务研习课时的出勤情况，工作态度和责任感。

#### (c) 课程导师的评估

总结问卷的项目包括：学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧。另外还包括一条关于服务研习计划如何促进学生学习的开放式问题。对于模式 3 的学生，课程导师需完成期中评估报告，报告内容主要关于服务研习课的性质，学生在社区服务的探索，以上提到的六个核心方面以及学生对于服务社区的态度。最终的评估报告，课程导师还需报告课外，学生通过观察所得的经验，六个核心领域和理论和实践的整合，以及服务和学习的情况。

#### (d) 课程统筹员的评估（模式 2 和 3）

总结问卷关于对计划的整体评估，包括计划的准备，实施，学生学习质量的保证，学习效率和社区影响。每个核心项目还包含一条开放式问题，让课程统筹员反映个人观点。

### 6.6.8 学生的最终表现

向参与单位派发以十分为标准的量度尺度（1 表示最低，10 表示最高）的问卷，以评估学生的表现，而结果如下：

- (a) **学生的评估：**在第一学期末，总共收回 85 份前测和后测问卷并作分析。在学科相关知识方面，同学在服务研习计划开始前的自评分数为 5.07 分，但在完成计划后他们在这方面有了很大的进步，该项平均分上升了 18%，达到 5.99 分。在第二学期，共有 79 名学生完成服务研习计划，计划开始前他们的自评分数为 5.97 分，同样地，完成计划后他们的平均分提升了 14%，达到 6.56 分。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。

在沟通技巧方面，在第一学期，学生在前测和后测问卷上的自评分数分别是 6.32 分和 6.7 分，提升了 14%。第二学期的评估结果也差不多，平均分数由服务研习计划开始前的 6.48 分提升至计划完成后的 7.43 分，提升了 15%。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。

在组织能力方面，在第一学期，学生前测的平均分由 6.07 分升至后测的 6.82 分，提升了 13%。在第二学期，学生前测的平均分由 6.22 分升至后测的 7.19 分，提升了 20%。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。

在社交能力方面，学生前测的平均分由 6.19 分升至后测的 7.03 分，提升了 14%。在第二学期，平均分由 6.42 分升至 7.33 分，提升了 15%。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。

在解决问题的技巧方面，学生前测的平均分由 5.97 分升至后测的 6.85 分，提升了 15%。在第二学期，平均分由 6.35 分提升至 6.94 分，提升了 10%。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。

最后，研究技巧的平均分由前测的 5.45 分升至后测的 6.93 分，提升了 27%。在第二学期，平均分由 5.76 分升至 6.39 分，提升了 15%。从 t-test 的检验可以看到，平均分的差异是具有统计学上的显著性。在服务研习计划评估的所有关键方面中，在第一学期，学生在研究技巧方面的进步最大，平均分由

5.45 分提升至 6.93 分（提升了 27%）。在第二学期，学生在组织能力方面的进步最大，由 6.22 分升至 7.19 分（提升了 20%）。所有方面平均分数均提升了约 17%。这说明学生在参加服务研习计划后，普遍有了很大的进步。这是在香港高等教育机构中提倡服务研习的一个好开始。

**(b) 社会服务机构督导员的评估：**在第一、第二学期，所有方面评估的平均分均高于 7 分，这表明学生的表现令所有社会服务机构督导员感到满意。

**(c) 课程导师的评估：**在第一学期，课程导师的总结问卷中，除了研究技巧方面，大部分项目的评分均高于 7 或 8 分。同时，也只有这一项，课程导师的评分比社会服务机构督导员低。课程导师认为学生们的整体表现非常优秀。

**(d) 课程统筹员的评估：**在评估学生学习质量保证及实施方面，学生的学习效率和服务研习计划对社区的影响这两项的平均分均高于 7 或 8 分。准备阶段的评分只有 6.56 分，不过在第二学期，这一项有了很大的进步。这表示第二学期，在服务研习计划的准备工作上付出了更大努力。

#### 6.6.9 香港服务研习计划评估模式的应用

服务研习计划是第一次在香港实施。今年的先导计划是由岭南大学亚太区老年学中心，多间社会服务机构，不同学系的课程导师及学生的积极参与共同推动此计划。计划的详细流程及成果已在之前部分作了详细介绍。

对于有兴趣举办服务研习的高等教育机构，现有的评估体系可以从不同角度全面评估学生的表现。学生最清楚自己的转变，所以他们对自己在参与服务研习计划后的转变的评估是可靠的，但学生单方面的评估是不够的。社会服务机构督导员以专业角度监察学生的表现，他们宝贵的意见为服务研习计划的评估提供补充资料。另外，课程导师也提供专业的经验及观察学生在课堂的表现，这些能帮助学生认识自己的优势与不足。

这个评估模式可以对学生、社会服务机构督导员和课程导师的资料进行交叉核对，而六个核心结果指标已被确认为量度服务研习计划表现的工具。得到相关文献的支持，这六个核心结果均能作为服务研习计划的一个重要评估指标。若高等教育机构有兴趣举办服务研习计划，现行的评估模式亦是一个不错的选择。

## 第七章 展望未来：融合多种模式，为服务研习计划建立理论

服务研习计划展示了岭南大学的校训——“作育英才，服务社会”以及岭南大学培养学生掌握“ABCs”（适应能力，理解力和创新能力）的使命。学生通过各个服务研习项目中的实习掌握学科相关知识，沟通技巧，组织能力以及解决问题的技巧。同时，当学生致力于建立正面的形象及成为社区的领导，大学的声誉也得以提高，社区也同样受益。例如，大约 200 名学生服务了约 2000 人，包括社区的长者，少数族裔以及智障人士。课程导师也发现这是一个很好践行高质素教学和学习方式的一个途径。合作的服务机构也常称赞学生在提供服务时任劳任怨的态度。最重要的是，学生不仅强化了书本知识，更把知识应用到实际生活中。这正是体现了岭南大学的博雅教育。

其它院系，如哲学系和文化研究系，还设计了其它服务研习的模式，使服务研习计划的主体模式不断改进。

我们很高兴岭南大学将服务研习计划首先引入香港，并发展成有岭南大学特色的模式，但是我们在未来的日子，完成以下的项目。

首先，我们需要建立一套理论以引导我们现行的实践理念，但这明显并非一件易事。虽然在美国有不少零星的相关文献（如校园契约 Campus Compact），但目前适用于服务研习的核心理论还没有统一。由于种族，年龄，性别或阶级环境的不同，所需要做的跨文化适应也是在实践中遇到的问题之一。如果没有理论基础，服务研习计划在香港将只能是实践性智慧。因此，为香港的服务研习计划建立理论是首要关注的事项。

其次，我们的第二个任务是开发服务研习的单元或课程。在过去的几年里，我们做的是在部分课程中加入实践（也就是 PICM）。如果服务研习要独立成为一个成熟的教学机制，必须要有独立的课程。这个课程设计不仅要弹性地配合所有的学系，同时还要达到学校规定的标准。校园契约以及一些著名学府，如伯克利分校，提供了一些有关的课程模式，但需进一步的修改和测试，才适合本地使用。

另一个任务是培训服务研习课程导师。事实上，有很多有关服务研习的资料，但大部分都是关于学生的学习，很少提及导师作为的角色模范和反思聆听者的重要性。作为

服务研习的实施者，我们切实感受到实行服务研习对导师来说并不简单。他们需付出更多的时间与学生及服务机构的负责人沟通，而且更要评估学生的学习经验，使学生能在一个具有学术气氛下实践服务研习。纵然并不是每位导师从一开始就能做好，不过亦需要通过培训才明白服务研习的精神。关键在于老师是否和能否客观地做出检讨和表达内心的想法，以及做出最好的“反思”（也就是说能够客观地做出评估，转化自己的经验并运用于其它情况），并以此为教学模式。

岭南大学在建立服务研习计划作为服务研习的模式上，已跨出一大步，我们希望以此为基础，努力完成未来的任务。

## 第八章 关于服务研习计划的实用参考书目

### 参考书/期刊

Allam, C. (1995). Creating a school and community culture to sustain Service-Learning. In enriching the curriculum through Service-Learning. Edited by C. W. Kinsley and K. Mcpherson, & Alexandra, VA: The United States: Association for Supervision and Curriculum Development.

Banudra, A. (1997). Social learning theory. The United States: Prentice-Hall.

Banudra, A. (1997). Self-efficacy: the exercise of control. New York: W.H. Freeman.

Barlow, C. A., Constance, A & Blythe, M.E. (1999). A handbook of interactive exercises for groups. Boston: Allyn and Bacon.

Chan, C.M. Phillips, D. R & Fong, M. S. (2003). University-School Link Partnership Projects for Promotion of Intergeneration Communications (USLP). Hong Kong: APIAS: Monograph series.

Getliffe, K. A. (1996). An examination of the use of reflective practice within the context of clinical supervision. Journal of Advanced Nursing, 27, p. 379-82  
Gray, M. J., Ondaatje, E.H., Fricker Jr., R. D. & Geschwind, S. A. (2002). Assessing Service-Learning change.

Guiarathi, M. & McQuads, R. (2002). Service-Learning: Extending the curriculum. The CPA Journal.

Hink, S. & Brandell, M. (1999). Service-Learning: Facilitating academic learning and character development. The United States: National Association of Secondary School Principals.

Jacobsen, R. H. (1995). The soul of active learning: connecting psychology and faith. Paper presented at Ninth Annual Conference on Undergraduate Teaching of Psychology. The United States: Ellenvill Press.

Jacoby, B. (1996). Service-Learning in today' s higher education. In B. Jacoby (ed.). Service-Learning in higher education: Concepts and Practices. San Francisco: Jossey-Bass Press.

Kolb, D. (1984). Experiential Learning. New Jersey: Prentice Hall.

Lyons, J. (1999). Reflective education for professional practice: discovering knowledge from experience. Nurse Education Today, 19 (1), p. 29-34

Sheckley, B. G. & Keeton, M. T. (1997). Service-Learning: A Theoretical Model.

In Schine, J (Ed.). Service-Learning: Ninety-Sixth Yearbook for the National Society for the Study of Education. The United States: The University of Chicago Press.

Singleton, R., Straits, B. C., Straits, M. M. & McAllister, R. J. (1988). Approaches to Social Research. The United Kingdom: Oxford University Press.

Warren, R. G. (1997). Engaging students in active learning. About Campus, 2(1), p. 16-20

Wentzel, K. (1991). Social competence at school: relation between social responsibility and academic achievement. Review of Educational research, 61.

### 电子资料参考

学生的服务研习电子手册

[http://service.csumb.edu/service\\_learning\\_manual/HTML/students.htm](http://service.csumb.edu/service_learning_manual/HTML/students.htm)

青少年法庭的社区服务研习手册

[www.crf-usa.org/YouthCourt/GivingBack\\_1.pdf](http://www.crf-usa.org/YouthCourt/GivingBack_1.pdf)

社区服务手册

[www.triangle.org/docs/commserv.pdf](http://www.triangle.org/docs/commserv.pdf)

Manassas 校园的服务研习

[www.nv.cc.va.us/manassa/buscomm/servlearn.htm](http://www.nv.cc.va.us/manassa/buscomm/servlearn.htm)

服务研习的写作计划

[www.msu.edu/~loriaton/agreement.htm](http://www.msu.edu/~loriaton/agreement.htm)

National Service-Learning Clearinghouse

[www.servicelearning.org](http://www.servicelearning.org)

服务研习计划

[www.aahe.org/service/srv-learn.htm](http://www.aahe.org/service/srv-learn.htm)

学校/社区的服务研习计划

初中公民教育

[jsce.iied.edu.hk/internet/university.htm](http://jsce.iied.edu.hk/internet/university.htm)

领导品质中心

<http://www.hkbu.edu.hk/sa/template/administration/oato/service/htm>

岭南大学服务研习处

[www.ln.edu.hk/os1](http://www.ln.edu.hk/os1)

## 2004-2006 服务研习计划项目内容 (APIAS)

### 1. 岭南健康关怀大使 (LHCA)

这个项目旨在与医疗模式的机构，如基督教灵实协会、灵实胡平颐养院等，一起推广健康教育及老人护理服务。

项目内容：

- 生活故事项目 - 学生帮助长者建立自己的生命故事录。他们通过采访与长者谈论生活故事。
- 健康关怀项目 - 学生协助护士或楼层主管完成一些医疗工作，如基本的医疗事务，包括量血压、体重等。
- 社交活动项目 - 学生协助机构的社工举办大型活动或定期的长者活动。

### 2. 岭南社区研究员 (LCR)

这个项目旨在训练学生基本的社会研究技巧。每组需在一位资深研究员的指导下设计一个研究计划。

项目内容：

- 禁烟大使项目 - 学生与一组长者及中学生一起讨论吸烟的影响。
- 家庭趁虚日 - 学生与一组小学生举办家庭趁虚日，让不同年代的人有机会交流。
- 道德教育剧场 - 学生把道德教育和自律推广给幼儿园的学生，协助学生建立道德剧院，并在学生完成道德培训工作后，进行一次体验演出。
- 长者讲故事 - 学生教长者如何讲故事，然后长者在幼儿园里讲故事，从而增加两代之间的沟通。
- 健康咖啡店项目 - 学生撰写一份关于在医疗环境中运作咖啡店的商业计划书。

### 3. 岭南跨文化之友 (LCCB)

这个项目旨在促进学生和非本地（以英语为日常语言）的儿童以及年老者之间跨文化以及跨年代的交流。

项目内容:

- 狮子行活动 - 学生与非本地（以英语为日常语言）的儿童和长者组织户外活动。
- 文艺表演项目 - 学生与非本地（以英语为日常语言）的儿童和长者一起组织文艺表演。
- 探访项目 - 学生探访在家里或护理中心的非本地（以英语为日常语言）儿童和长者。

## 2006-2007 服务研习计划项目内容(OSL)

从 2004-2006 服务研习计划的成功经验中扩展了三个不同主题，分别是：

### 岭南健康关怀项目 (LHCP)

*关注健康，齐来参与和健康有关的服务研习课程。*这个项目旨在于长者中心或医疗中心，推广健康教育以及长者护理服务。在专业人员和医疗环境工作人员的督导下，学生将被培训成为保健关怀大使。

—健康教育项目：加强社区的身心健康。

—临床健康学习和教育项目：安排学生在医院及病房中学习有关健康护理行业的最新发展和知识，包括健康知识，基本护理技巧和健康管理技巧。

### 岭南社区保健项目 (LCP)

*关心社会，齐来投入公民参与的服务研习课程。*这个项目旨在通过不同环境中的跨代及跨文化活动，提升学生的公民参与能力。

—青少年计划：通过各种青少年项目，提高学生关注社区需要的意识，增进公民参与。

—长者计划：在不同环境中，如疗养院、长者中心、成人日常护理中心等，通过各种社交活动，探索长者的生活经历，学习并分享他们的人生价值。

—青年长者(跨代)计划：通过提供青少年和长者共同学习和工作的机会，促进两代团结。

—少数族裔计划：促进融合学生与非本地居民，藉以加强社会融和及扩大社区支持网。

### 岭南服务研习评估项目 (LS-LEP)

*建构高素质社区，齐来进行评估研究的服务研习课程。*这个项目旨在训练学生基本的社会研究技巧。每一组需在一位资深研究员的指导下设计一个研究计划。

—健康护理为本研究计划：在健康护理方面提供良好及足够的资源以进行研究，特别是在一般情况下难以进行的医护及纵向研究。

—社区为本研究计划：侦察社区需要，并通过基本需要评估研究，填补实践与理论之间的空隙。

## 服务研习的形式

服务研习的形式	学习任务
一对一工作	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 通过采访、家访、个人接触及其它方式，确认指定个案的需求。</li><li>2. 为指定个案提供策略建议，需应用课堂中所学的技巧。</li></ol>
小组工作	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 学习如何组织小组活动，改善小组的发展过程和小组权力。</li></ol>
社区项目	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 组织大型活动，如展览、工作坊，并学习如何与社区各单位联络。</li></ol>

服务研习计划培训时间表（2004-2006）

编号	培训期	时长	地点	培训内容	培训员
<b>第一学期</b>					
<b>岭南健康关怀大使</b>					
1	3 节	约 15 小时	岭南大学	一般培训：沟通技巧、组织能力、自律、适应与领导能力培训工作坊	APIAS 和专业培训员
<b>岭南社区调查员</b>					
1	4 节	约 20 小时	岭南大学	一般培训：沟通技巧、组织能力、自律、适应与领导培训和调查知识	APIAS 和专业培训员
<b>岭南跨文化之友</b>					
1	3 节	约 15 小时	岭南大学	一般培训：沟通技巧、组织能力、自律、适应与领导能力培训工作坊	APIAS 和专业培训员
<b>第二学期</b>					
1	3 个项目 共 5 节	约 15 小时	岭南大学	一般培训：沟通技巧、组织能力、自律、适应与领导培训和调查知识。进一步培训于团队精神、自我了解、性格发展和创新能力	APIAS 和专业培训员

## SOC203 社会老年学课程大纲

- 课程名称 : 社会老年学
- 课程代码 : SOC203
- 推荐学习年限 : 全年
- 学分/ 学期 : 3
- 教学方式 : 讲课、导修课和学习服务
- 课堂时间 : 每周 3 小时
- 主项目类别 : 选修
- 科目 : 社会学
- 先决条件 : 无
- 并修课程 : 无
- 课程简介 : 本课程向学生介绍社会老年学及其对社会各方面的影响。老年学是多种学科领域, 它涉及生物学、心理学和社会层面的人口老年学。课程探索有关老年学的社会问题和政策, 鼓励学生思考、分析、和预计老年人口对政治、经济、社会福利、文化和消遣政策的影响。另外, 本课程既探索个体状况也研究社会问题, 衰老和健康的量度- 生理和心理层面-以及生活品质。
- 目标 : 本课程旨在说明长者可被视作一种资源, 要正确看待衰老—有贡献的老年, 成功的老年, 以及世界卫生组织最新政策框架*积极老龄化*。当个体衰老时, 生理的变化会伴随着行为和社会地位而变化, 这通常会引起社会关系和人生态度的转变。
- 学习成果 : 通过对现在和将来的政治、社会、福利、卫生和经济政策进行深入全面的考察, 学生将学习到人口老年学的含义, 以及人口老年学的必要性。学生需要思考其对各方面的影响: 住宿、就业、交通、环境设计、教育、卫生和社会福利、休闲和旅游以及家庭的将来和家庭关系。

讲述内容

**: 1 社会老年学和亚太地区老年学介绍**

- a) 老年学和社会老年学：定义和多学科观点
- b) 什么是人类老年学？年龄的、生物学的、心理的和社会的老年学
- c) 老年学人口的统计：关键的人口和卫生措施；人口转变

亚太地区老年学人口统计一简介：

- d) 世界、亚太地区、香港地区和中国大陆的老龄化趋势
- e) 影响人口老年学的因素：生命预期；缩减家庭规模；流行病变化（香港和亚太地区的实例）

**2 社会观点和社会政策问题**

- a) 社会老年学的理论
- b) 老年学，个体，家庭和社会：社会支持，改变（缩减）家庭规模和结构
- c) 依赖的概念：生理、经济和积极的生命期望
- d) 东西方的敬老；孝顺
- e) 把老年定义为社会问题；年龄歧视和“道德恐慌”
- f) 社会政策是什么？与老年学有关的社会政策：积极老龄化—世界卫生组织政策框架（请看 4d）

**3 生物学和心理学有关老龄化的内容**

- a) 有关衰老的生物学理论，与年龄有关的心理变化
- b) 介绍心理衰老和衰老的认知变化：智力、学习和记忆；寿命的延长。
- c) 衰老和失调：抑郁、老年痴呆症
- d) 后半生的调整：成功的衰老；对待过去和现在的态度；死亡，临终和丧亲；压力，应付和适应
- e) 生活质量的问题；环境问题

**4 经济观点；成功的衰老和积极的衰老**

- a) 人口老年学和统计模式的经济意义—道德恐慌（请看 2e）；

宏观经济的特征

- b) 工作和退休；有报酬和无报酬的角色及活动；长者的经济地位  
老年贫困的风险
- c) “成功的老年”；继续工作和就业；长者义工；新市场—长者
- d) “积极的老年”：世界卫生组织政策框架（请看 2f）
- e) 退休，香港，中国大陆和亚太地区的长者

## 5 衰老与健康

- a) 流行病概念：发病率、死亡率；传染病和慢性病；生物学上的老化；健康状态，残疾
- b) 流行病（健康）的转变；一般概念，流行病学周期理论  
Epidemiological Transition (ET) 的用途
- c) 香港及中国大陆的流行病转变及人口老年学
- d) 老龄化趋势对于健康/卫生保健及政策的意义

## 6 长者的生活安排：房屋与住宿

- a) 房屋和长者的生活安排（房屋的连续）
- b) 长期关怀；社区关怀及机构关怀；家庭关怀；机构背离性；衰老的地方
- c) 家庭、朋友和社会支持(社会关怀)
- d) 香港和中国大陆长者的住宿

- 教学方法 : 每周讲课，导修课，研讨会报告/讨论，或服务研习
- 成果量度 : 学习的成果评核为测验，学期论文，导修课汇报和参与度（仅导修课模式），服务研习的表现（服务研习模式）以及考试
- 评核 : (i) 持续评估(60%)：导修课模式的学习：40%项目报告（2位学生一组）和个人期末书面论文（3000字以内）；20%学生参与度和对导修课的贡献
- 期末论文指引；文章可以是以下两者之一：a) 一份报告，从犯罪学角度分析在实习中得到的资料和观测结果。b) 一篇论文，教师同意的题目

学期论文要求： *请注意评估论文的全面质数，应包括：*

- a) 有关问题/话题的一个简洁论点及为什么其在罪行与青少年犯罪的研究中重要
- b) 运用合适的概念/理论
- c) 香港，亚洲国家或全球由实验所得实例，要恰当
- d) 参考书目/参考文献列表，包括所有参考资料的来源，作品/作者。没有这份列表（用正确的学术形式），文章将被至少降一级。参考文献列表可以数序形式，或者哈佛形式。这包括在文中引用的作者名和出版日期，如 Wong(1998)；Smith (1996)

*服务研习模式的持续评估：* 反思文章（20%），小组项目（20%），服务研习计划项目中务表现的评估（20%）（请注意只有大约一半学生可被纳入计划）。查看计划的详情，登陆网站（[www.LN.edu.hk/os1](http://www.LN.edu.hk/os1)）

*(ii) 考试（40%）：* 一份期末考试，文章形式的问题

## S0C330 罪行与青少年犯罪课程大纲

- 课程名称 : 罪行与青少年犯罪
- 课程代码 : S0C330
- 推荐学习年限 : 全年
- 学分/ 学期 : 3
- 教学方式 : 讲课、导修课和服务研习
- 课堂时间 : 每周 3 小时
- 主项目类别 : 选修
- 科目 : 社会学
- 先决条件 : 无
- 并修课程 : 无
- 课程简介 : 本课程让学生理解国内、地区和国际范围内的罪行与青少年犯罪。特别关注相关理论, 有组织犯罪网络研究, 控制、司法和处理制度, 当地社区的矫正服务, 社会政策的问题。
- 目标 : 本课程旨在让学生理解罪行与青少年犯罪的本质、起因、相关性、最新理论以及用于控制和消除不良行为的最新策略。
- 学习成果 : 希望学生能够理解定义、量度、重要因素、控制、主要理论、最新罪行与青少年犯罪的问题, 以及犯罪审判制度和相关制度。希望学生确定、探讨政治、国家和跨国犯罪。
- 讲述内容 : 1 香港社会犯罪类型、原因和处理方法: 概论
- a) “传统” 犯罪
  - b) 有组织犯罪
  - c) 白领犯罪
  - d) 政治犯罪
  - e) 无受害者犯罪: 毒瘾, 卖淫
  - f) 全球犯罪与安全
  - g) 原因: 由生理至社会因素
  - h) 犯罪、刑法和执法 (警察)
  - i) 香港的犯罪审判制度

## 2 社会青少年犯罪

- a) 青少年犯罪的性质和范围
- b) 家庭、学校、社区和不良行为
- c) 伙伴犯罪形式
- d) 青少年法庭

## 3 罪犯：青少年罪犯，年轻人和老人，犯罪行为的受害者

- a) 毒瘾和犯罪
- b) 性侵犯者
- c) 长者犯罪

## 4 犯罪理论

- a) 机能主义理论和道德伦常理论
- b) 符号学理论和标签学理论
- c) 控制理论
- d) 种族犯罪理论和女权主义犯罪理论

## 5 罪行与青少年犯罪的处理与控制

- a) 矫正制度：监狱
- b) 收留青少年罪犯的机构
- c) 社区处理和预防计划
- d) 缓刑和假释

## 6 跨国和国家犯罪

- a) 过渡时期经济层面犯罪
- b) 走私问题
- c) 战争犯罪和国际法庭
- d) 连环杀人犯和集体戮杀
- e) 种族屠杀
- f) 国际罪犯

教学方法 : 每周讲课, 导修课, 研讨会报告/讨论, 或服务研习  
成果量度 : 学习成果评核为测验, 学期论文, 导修课汇报和参与度(导修课式), 服务研习的表现(服务研习模式)以及考试

评核 : (i) 持续评估(60%): 导修课模式的学习: 20%项目报告(3-4个学生一小组)和导修课的学生参与度; 40%个人期末书面论文(3000字以内)

*服务研习模式的持续评估: 反思文章(20%), 小组项目(20%), 任务表现评估(20%)。请参阅在第一次讲座上所提供的个别指引。或访问网站 [www.LN.edu.hk/os1](http://www.LN.edu.hk/os1)*

(ii) 考试(40%)

## SOC327 香港的社会福利与社会问题课程大纲

- 课程名称 : 香港的社会福利与社会问题
- 课程代码 : SOC327
- 推荐学习年限 : 全年
- 学分/ 学期 : 3
- 教学方式 : 讲课、导修课和服务研习
- 课堂时间 : 每周 3 小时
- 主项目类别 : 选修
- 科目 : 社会学
- 先决条件 : 无
- 并修课程 : 无
- 课程简介 : 本课程通过参考其它国家的福利制度以考察香港的社会问题和社会福利, 调查香港社会问题的起因并运用福利作为维持社会秩序的方法。本课程帮助学生探讨有关社会福利的理论和其功能, 理解香港的服务领域(健康及社会关怀、教育、房屋等)和对象(儿童、青少年、残疾及其它人士)。还介绍根据社会变化而形成的公共政策。
- 目标 : 本课程为学生提供概念工具从跨国角度去理解和分析社会问题和社会福利政策。课程结束时, 学生将能够以批判性的眼光评估社会福利和社会安全政策基础上的问题, 价值观和制度, 从跨国角度理解这些政策的决定因素, 理解重要的社会福利模式和范例。学生将有能力将分析原理应用于香港的社会福利和社会安全。
- 学习成果 : 学生可从本课程学到社会福利的相关理论和有关社会问题的主流观点。本课程还会让学生理解社会政策以及政府如何解决社会问题。关注福利制度下的社会保障, 探讨有关社会保障制度的问题, 失业问题, 以及其它利益分配等问题。让学生能全面理解课题, 并将问题与其它国家进行比较, 扩展学生视野。

讲述内容 : 1 福利能作为解决社会问题的方法

## 2 把社会问题与社会福利联系

- a) 社会经济结构、人类的需要、社会福利和社会安全的需要
- b) 什么是社会福利：广义
- c) 社会福利的范围：健康、个人服务、教育/培训、房、反贪污等
- d) 社会福利和社会安全理论：制度的与改善的；普遍性与选择性；市场经济与计划经济

## 3 香港的社会福利问题

- a) 历史背景：从社会主义缺失到准社会主义，再到分担责任
- b) 香港的社会福利和社会安全政策：当务之急
- c) 正在改变的社会福利需要：受人口、城市化、技术发展、政治意识、主流意识形态和政府政策驱动
  - 健康、收入支持（社会安全）和个人关怀
  - 对有需要的人的长期关怀：残疾人、慢性病人和年老体弱者
  - 教育和培训
  - 房屋
  - 环境和可接触性（交通）
  - 法律与秩序：预防犯罪、反贪污、保护与复康
  - 弱势社群的政治代表：残疾人士、妇女、少数族裔、和长者

## 4 未来的社会福利：共同关注生活质数

- a) 责任转移：福利国家的目的，分担责任的兴起
- b) 平衡技术与道德的关注：技术与人的划分（跨年代），人类生殖技术与道德关注
- c) 为全球老年学的挑战作好准备

教学方法 : 每周讲课, 导修课, 汇报/讨论研讨会, 或服务研习

成果量度 : 学习成果评核为测验, 学期论文, 导修课汇报和参与度 (导修课模式), 服务研习的表现 (服务研习模式) 以及考试

评核 : (i) 持续评估(50%): 导修课模式的学习: 10%项目报告 (3-4 名学生一组), 20%测验 (x 2, 每次 10%) 和导修课的学生参与度, 以及 20%个人书面论文  
2000-3000 字论文

*服务研习模式的持续评估: 请参阅在第一次讲座上所提供的个别指引。或浏览网站 [www.LN.edu.hk/osl](http://www.LN.edu.hk/osl)*

(ii) 考试 (50%)

## SOC 333 健康、疾病与行为课程大纲

- 课程名称： 健康、疾病与行为
- 课程代码： SOC333
- 建议修读年数： 全年
- 学分/学期： 3
- 教学模式： 课堂讲授、导修课及服务研习
- 上课时间： 每周三小时
- 主要项目类别： 可选/非必须
- 学科： 社会学
- 先修课程： 无
- 同修课程： 无
- 课程简要介绍： 本课程从社会心理学以及医疗社会学的角度看健康、疾病以及人类对健康与疾病的行为。本课程介绍中西方对健康和疾病的概念；社会流行病学——人、人类环境及自然环境如何与健康及疾病相联系，探讨目前在健康和医疗领域的重要问题和议论，包括医生与病人的关系，疾病的医疗化，医学及医学以外行业的专业化，病人的行为和权利以及疾病的诊断标准。
- 课程目标： 本课程于社会学的框架内，使学生能理解以下概念，如健康和疾病，香港和一些西方国家的医疗护理体系，医生与病人用以改善健康和生生活质数的某些措施。
- 学习成果： 通过本课程，让学生能理解有关健康和疾病的基本社会原理，影响健康消费者行为方式的社会文化方面及医疗护理体系方面的因素。同时，学生能充分理解环境（社会和自然）与传染性疾病（比如疟疾、艾滋病病毒/艾滋病、非典型性肺炎和登格热）及非传染性疾病（比如癌症和心脏病）之间关系。

课程内容:

## 1. 健康、疾病等的定义

健康和疾病的定义: 从身体, 心理和社交角度

- a. 健康和疾病的概念: 怀孕和抑郁的例子
- b. 中西方医学的历史发展

## 2. 社会流行病学

- a. 流行病学三要素: 疾病和环境
- b. 例证: 各种条件和疾病与环境的关系

## 3. 社区健康护理机构和医院服务

- a. 社区所提供的健康护理 (基层健康护理)
- b. 医院服务 (中层、高层健康护理)
- c. 社区护理、医院护理、还是两者的结合?

## 4. 健康的信念及实践: 文化差异?

- a. 健康护理体系: 政策和服务的传送
- b. 在有限的资源条件下设置次序
- c. 争议: 为拯救生命而创造生命—移植遗传前诊断和组织分型

## 5. 行为作为诊断指标和医疗模式的

- a. 治疗过程: 诊断、治疗和康复
- b. 在健康护理过程中的初级、中级和高级的预防方法

## 6. 健康和疾病的行为方式: 病人所扮演的角色

- a. 医生与病人的关系
- b. 通过健康推广使病人有更大的自主权

## 7. 健康护理服务中消费者的行为

- a. 健康服务中的消费状况和使用状况: 可及性以及使用情况
- b. 消费者需要的是什么? 质量、选择、可以承担的价格还是可及性

教学方法:

每周课堂教学, 辅导, 研讨展示/讨论, 或服务研习

成果量度： 学习成果将会通过测验、学期论文，成果展示和参与程度（导修课模式），服务研习的表现（服务研习模式）和考试。

评核： (iii)持续性评估（50%）：导修课学习模式的学生：20%项目汇报(每组三至四名学生)和导修课的参与程度，30%个人书面论文，论文的字数不超过2500字。

服务研习模式的持续性评估：请参阅在第一次讲座上所提供的个别指引，或浏览网站：[www.LN.edu.hk/os1](http://www.LN.edu.hk/os1)

考试（50%）：期末考试

核心阅读书目：Freund P.E.S. and McGuire M.B., *Health, illness, and the social body: a critical sociology*. Prentice Hall: Englewood Cliffs, 1997.

Cockerham W.C., *Medical sociology*. Prentice Hall: Englewood Cliffs, 1998, 2001.

Hay J.W., *Health care in Hong Kong*. Hong Kong: Hong Chinese University of Hong Kong Press, 1991.

方玉辉、陈兆仪、黄周少芳、吴梓江：《家庭医学》，香港：中文大学出版社，2000。

补充阅读书目：Chan, Cecilia Lai-wan, *Social work intervention in health care: the Hong Kong scene*. Hong Kong: Hong Kong University Press, 1997.

Close, Diana, *Bereavement support in oncology social work: group intervention with relatives and friends*. Melbourne: Medical Social Work Dept., Peter MacCallum Cancer Institute, St. Andrews Place East Melbourne, 1995.

Dept. of Social Work and Social Administration, University of Hong Kong, *Therapeutic groups in medical settings*. Department of Social Work and Social Administration, Resource Paper series no. 25., University of Hong Kong, 1996.

Freund, Peter E.S., *Health, illness, and the social body: a critical sociology*. Prentice-Hall, Inc., 1991.

Guyton, Arthur C., *Human physiology and mechanisms of disease*. Philadelphia : W.B. Saunders. 5th ed, 1992.

Hutcheon, Robin, *Beside manner, hospital and health care in Hong Kong*.

Hong Kong: Chinese University Press, 1999.

McCracken, Kevin and Phillips, David R., International demographic transitions. In G.J. Andrews and D.R. Phillips (eds) *Ageing and Place*. London: Routledge, 2005, pp. 36-60.

McFalls, Joseph A., Population: a lively introduction. 4<sup>th</sup> edition or earlier. *Population Bulletin*, 58, 1, December. Washington, DC: Population Reference Bureau, 2003.

Northern, Helen, *Clinical social work: knowledge and skills*. New York: Columbia University Press, 1995.

Phillips, D.R. and Verhasselt, Y. (eds.), *Health and development*. London: Routledge, 1994.

Turner, Francis J., *Differential diagnosis and treatment in social work*. New York: Free Press, 1995.

Vander, Arthur J., *Human physiology: the mechanisms of body function*. New York: McGraw-Hill. 6th ed., 1994.

Wang, Cho-ch'i., *The role of medical social workers and their relationship with doctors and nurses in Hong Kong hospitals*. Occasional paper: Hong Kong: Hong Kong Institute of Asia-Pacific Studies, Chinese University of Hong Kong, 1998.

Selected Websites of HK Government and WHO, etc, will be provided in lectures

祇供內部使用 登記號碼： _____
-----------------------

**岭南大学服务研习处**  
**“2006 - 2007 服务研习计划”**  
**登记表格（学生篇）**

给学生的重要提示：

- (1) 请以**正楷**填写此申请表。
- (2) 此表格所收录的数据只供服务研习计划使用。
- (3) 如有任何疑问，请致电 2616- 8178 与我们的课程统筹员联系，或发送电子邮件至 osl@ln.edu.hk

请于 <b>今天</b> 递交您的申请表，并将表格放入岭南大学服务研习处的收集箱内。
--

### A. 个人资料

姓名： \_\_\_\_\_ (中文) \_\_\_\_\_ (英文)

性别： \_\_\_\_\_ 学系/年级： \_\_\_\_\_

学生编号： \_\_\_\_\_ 地址： \_\_\_\_\_

电子邮件地址： \_\_\_\_\_ 手提电话： \_\_\_\_\_

住宅电话： \_\_\_\_\_ 传真号码（如有）： \_\_\_\_\_

### B. 服务研习课

您提供的下列数据将有助于服务研习处根据您的兴趣分配合适的社会服务机构。请在下列方框中打“√”以表示您的兴趣。

#### **I. 岭南健康关怀计划：**

- (1)  基础社区健康教育
- (2)  临床健康实习推广

#### **II. 岭南社区保健计划：**

- (1)  青少年计划
- (2)  长者计划
- (3)  跨年代计划
- (4)  少数族裔计划

#### **III. 岭南研究计划**

- (1)  健康护理研究
- (2)  社区为本研究

### C. 学习模式

请在下列方框中打“√”以表示您所选择的学习模式。如果您参加模式 2 和模式 3，请注明修读的（综合）课程。

<input type="checkbox"/> 第一学期 <input type="checkbox"/> 第二学期	
<input type="checkbox"/> 模式 1 （综合性学习项目）	没有课程于社区为主的服务研习模式
<input type="checkbox"/> 模式 2 （学期制）  <input type="checkbox"/> 模式 3 （学年制）	综合课程： 例如：SOC 333 健康、疾病与行为 <hr/> <hr/> <hr/>

#### 声明：

本人\_\_\_\_\_（学生姓名）特此声明此申请书所提供的数据属实，且基于本人所知填写。

本人同意由\_\_\_\_\_（年/月/日）至 2006 年 12 月 1 日付出不少于 30 小时完成相关的学习和服务目标。本人已阅读并且同意遵守服务实践手册上的规定和我方的原则。同时我也理解和接受由服务研习处，课程导师和服务机构共同规定的保障个人隐私条例、参与者保密同意书等相关规定上列出的各项条款。

我会与服务机构督导员或课程导师，如有需要时，讨论关于服务工作安排的相关事宜。

\_\_\_\_\_

学生签名

\_\_\_\_\_

日期

\_\_\_\_\_

姓名

岭南大学服务研习处

学生出勤记录

(供社会服务机构督导员使用)

供内部使用:

登记号码

学生姓名: \_\_\_\_\_ 课程导师名称: \_\_\_\_\_

服务机构: \_\_\_\_\_ 部门: \_\_\_\_\_

出勤					注意事项	
号码	日期	开始	结束	总小时	准时性 (A - E) *	持续的项目
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

服务机构督导员或课程导师的评语

\_\_\_\_\_

\*A: 非常好 B: 好 C: 尚可 D: 一般 E: 欠佳

## 岭南大学服务研习处 “2006 - 2007 服务研习计划”

### 隐私及个人资料保护 (课程导师与学生指引)

下列准则旨在提高学生的保密意识，以更好地执行个人资料(私隐)条例(PDO)，同时也减少无意识的违反相关规定的风险。

#### 保障资料原则

所有交给课程导师的书面材料，其内容不应涉及个人数据或者任何能直接揭示当事人身份的数据。所有的当事人的数据都应以匿名处理。在社区工作计划中，确实的位置及地区名称可以口头形式提及但是不能记录；可以用数字表示不同的家庭。

#### 告知客户的权利

在收集个人资料的情况下，本准则要求需清晰明确或是含蓄地通知当事人，因此岭南大学学生的身份和个人资料使用的主要目的也应当通过合适的方式向当事人公开。

#### 公平的阐明

在课程导师的帮助下，学生应保证他们对当事人行为的描述和阐明都是基于事实基础之上，公平和客观的。学生应注意记录时资料的准确性以及在阐释分析数据时的合法性和公平性。所有已记录的数据应提供给当事人过目和修改。

#### 保密原则

学生和课程导师都不能删除、带走或复制任何属于社会服务机构的文件或当事人的个人资料档案。这些资料应视为机密文件。而学生基于当事人资料所制作的记录和报告也属社会服务机构所拥有。上述的记录和报告可供学生和课程导师作培训用途但必须小心使用。

#### 传真机/录音带/录像带的使用

禁止使用传真机和电子邮件传达或传输当事人的资料。

能够更直接反映当事人言语和反应的录影带或录音带可用作培训之用。但是，必须事先征询当事人的同意。

### **储存和保留阶段**

在训练过程中，对于当事人资料的处理，学生和课程导师必须严格遵守相关的保障原则。学生和课程导师都必须小心保护和储存所有与当事人相关的材料（记录和报告、录音带和录影带）。所有由于泄露与当事人生活环境相关的资料而引起的投诉等，学生和课程导师都要承担个人责任，甚至法律责任。

### **同意书**

在征求当事人的同意并取得个人资料时，学生必须履行社会服务机构所要求的手续。在服务研习开始之前，所有服务研习计划（SLRS）的参与者必须阅读、理解及签署服务研习计划保密同意书（请参阅附录 11 或 12）。学生有责任向当事人解释同意书的相关细节，同时也要确保当事人能够完全理解。

### **注意**

最后，必须着重指出的是这份准则旨在唤醒对当事人资料保密的责任感，以避免发生违法的行为。当然，这份准则并不能作为不询问资料的借口。

### **咨询**

如有任何与个人资料收集或者与该准则相关的疑问，请与香港个人资料私隐专员公署联络；联络电话：（852）2827-2827；或发送电子邮件至：[pco@pco.org.hk](mailto:pco@pco.org.hk)

**Office of Service-Learning (OSL), Lingnan University**  
**“Service-Learning and Research Scheme 2006-2007”**

**Participant privacy consent form (English version)**

We are committed to collecting, using and disclosing your personal information responsibly. We also try to be as open and clear as possible about the ways in which we handle your personal information. It is important to us to provide this service to our participants. (Eric: please make sure that this is what you want to say I wasn't quite sure)

SLRS participants including social service agencies, service providers and receivers, and individuals, who come in contact with your personal information, are aware of the sensitive nature of the information that you have disclosed to us. They are all trained in the appropriate uses and protection of your information.

In this consent form, we have outlined what our office is doing to ensure that:

- only necessary information is collected about you
- we only share your information with your consent
- storage, retention and destruction of your personal information complies with existing legislation and privacy protocols
- our privacy protocols comply with privacy legislation

How our office collects, uses and discloses patient's personal information

Our office understands the importance of protecting your personal information. To help you understand how we are doing that, we have outlined below how our office is using and disclosing your information. This office will collect, use and disclose information about you for the following purposes:

- to assess your health needs
- to provide health care
- to enable us to contact you
- to establish and maintain communication with you

- to offer and provide treatment, care and services
- to communicate with other health care providers, including but not limited to specialists, referring doctors, family doctor, massage therapists and/or naturopaths.
- to allow us to maintain communication and contact with you and to distribute health care information and book and confirm appointments
- to allow us to efficiently follow-up for treatment and care
- for teaching and demonstration purposes
- to assist course instructors evaluating Service-Learning practitioners
- to assist this office to comply with all regulatory requirements

By signing the consent section of this SLRS Participant Consent Form, you have agreed that you have given your informed consent to the collection, use and/or disclosure of your personal information for the purposes that are listed. If a new purpose arises for the use and/or disclosure of your personal information, we will seek your approval in advance.

Our office will not under any condition supply your insurer with your confidential medical history. In the event this kind of a request is made, we will forward the information directly to you for review, and for your specific consent. When unusual requests are received, we will contact you for permission to release such information. We may also advise you if we believe such a release is inappropriate.

You may withdraw your consent for use or disclosure of your personal information and we will explain the ramifications of that decision and the process.

Should you have further enquiries about the Personal Data (Privacy) Ordinance, please do not hesitate to contact the Office of the Privacy Commissioner for Personal Data, Hong Kong at 2827-2827; email [pco@pco.org.hk](mailto:pco@pco.org.hk) . For further enquiries about the SLRS, do not hesitate to contact S-L coordinator at 2616-8059 or email via [osl@ln.edu.hk](mailto:osl@ln.edu.hk).

## Participant Consent

I have reviewed the above information that explains how your office will use my personal information and the steps your office is taking to protect my information.

I agree that the SLRS participant can collect use and disclose personal information about \_\_\_\_\_(Name of Participant) as set out above in the information about the office's privacy policies.

---

Signature (printed name & relationship to patient if signing for a child under 18)	Date
--	------

---

Printed Name

## 岭南大学服务研习计划 参与者同意书

同意书适用于《服务研习计划》(Service-Learning and Research Scheme, SLRS)，(简称“研习计划”)的服务团体和对象、岭南大学学生和个别人士(简称“参与者”)。同意书包括下列保护个人隐私重点：

- 参与者明白及遵守香港〈个人资料 (私隐) 条例〉；
- 参与者只会搜集与研习计划有关的资料，在未得服务对象同意前，参与者不得向第三者公开服务对象的个人资料；
- 只在法例允许的情况下保留、储存或销毁参与者的个人资料。

您被征求是否愿意参与研习计划。在您同意前，我们会向您解释搜集数据的原因与目的：

- 评估服务对象的保健需要，并建议适合的保健服务；
- 联络方法，在整个研习计划中保持沟通，以便得到服务对象同意数据共享，及确定覆诊日期、时间和地点；
- 转介服务对象往注册医生或其它医护人员接受治疗；
- 跟进个案；
- 个案示范；
- 评估学生参与者表现的辅助资料；
- 协助订立研习计划的监管条例；
- 保密您的研究医疗记录。

参与者可以在研习计划期间提出终止同意书的效力，而我们将会让你知道其影响。不吝赐教。

如果您对香港〈个人资料 (私隐) 条例〉有不明白或不清楚，可随时联络香港个人资料私隐专员公署职员，电话号码 2827-2827 或电邮 [pco@pco.org.hk](mailto:pco@pco.org.hk)。如果您对研习计划有任何问题，可随时致电致 2616-8178 或电邮至 [osl@ln.edu.hk](mailto:osl@ln.edu.hk) 与服务研习统筹主任联络。

若中文版同意书条款与英文版有别，一切皆以英文版为准。

## 参与者同意书

我\_\_\_\_\_ (参与者姓名)明白此项研习计划的内容及资料搜集的目的，并同意参与研习计划。

我同意研习计划的参与者搜集、使用、及公开一般个人资料。

我可保留一份已签名的表格副本。

---

研习计划参与者签名  
(十八岁以下的参与者须由家长签署)

日期

---

研习计划参与者姓名

## 培养学生在不同工作环境下的介入技巧指引

### (课程导师篇)

#### 个人合作的技巧（一对一的工作）：

- 资料搜集- 通过书面文件、观察、语言、非语言的交流以及间接的接触等来寻求实际的结果。
- 评估- 将问题概念化，加以辨别及详细说明；了解可利用的资源，识别客户系统的长处和不足。
- 介入- 设计一个切实可行的计划；提供具体的服务（如：运用社区资源，运用环境因素，进行转介等）；运用辅导技巧（如：倾听，询问，反思，运用沉默，对抗，运用工作者自我实力和人际关系，鼓励客户参与协助过程）和理论；权力的应用及其影响；终止。
- 评估- 过程的客观评核活与结果的介入；分析工作者作为一个协助角色的表现和态度。

#### 小组合作的技巧（小组工作）：

- 探索- 确认服务对象及他们的困难和需要。
- 构建- 建立小组的基本理念，制定小组目标，确定小组功能；说明小组本质；计划活动；利用资源；做好预算；进行宣传和招募人员。
- 发展及介入- 了解并运用小组权力（如：建立密切关系，观察小组气氛，提高领导者的素质，订立规范和限制条例，调动成员，调解冲突，解决个体差异，推动实现小组目标等）；运用物理环境；终止小组过程。
- 评估- 过程的客观评核活与结果的介入；分析工作者作为一个协助角色的表现和态度。

## 社区合作的技巧（社区计划）：

- 社区研究- 确认社区界限；理解社会-经济和人口学特点，价值和信仰体系及社区的权力结构；分析社区需要、问题和关系等事情。
- 组织- 确认并分析服务对象；建立组织基础；介入目标的定义；计划行动策略；了解当前政策及其局限性。
- 执行- 与相关机构、小组及当地组织联络与合作；确定并培养当地领导者；激励服务对象的参与；运用工作者的权利及影响；多种专业角色的不同运用；工作者介入的脱离。
- 评估- 评估介入结果和过程；对目标和任务采取可行的重新定义；评估工作者作为一个转变角色的表现和态度。

参与服务研习计划的社会服务机构名单(2004-2006)

机构名称	网站
邻舍辅导会-富泰邻里康龄中心	<a href="http://www.naac.org.hk">http://www.naac.org.hk</a>
邻舍辅导会-屯门区综合康龄服务中心（新界）	<a href="http://www.naac.org.hk">http://www.naac.org.hk</a>
东华三院戴东培日间活动中心暨宿舍	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
东华三院戴东培长者日间护理中心	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
东华三院戴东培护理安老院	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
东华三院王李名珍荃湾长者邻舍中心	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
东华三院雷咏祥儿童中心	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
东华三院梁昌纪念安老院	<a href="http://www.tungwahcsd.org/chi">http://www.tungwahcsd.org/chi</a>
珠穆朗玛多元文化社区中心	<a href="http://www.ylth.org">http://www.ylth.org</a>
救世军-大埔	<a href="http://www.salvation.org.hk">http://www.salvation.org.hk</a>
救世军-富泰	<a href="http://www.salvation.org.hk">http://www.salvation.org.hk</a>
新界青年联会	<a href="http://fnty.org/v1/main.asp">http://fnty.org/v1/main.asp</a>
新界社团联会	<a href="http://www.ntas.org.hk">http://www.ntas.org.hk</a>
基督教香港信义会屯门长者综合服务	<a href="http://www.elchk.org.hk/service">http://www.elchk.org.hk/service</a>
基督教香港信义会（山景）	<a href="http://www.elchk.org.hk/service">http://www.elchk.org.hk/service</a>
基督教香港信义会（疗养院）	<a href="http://www.elchk.org.hk/service">http://www.elchk.org.hk/service</a>
基督教香港信义会屯门长者综合服务	<a href="http://www.elchk.org.hk/service">http://www.elchk.org.hk/service</a>
香港警察： 新界北总区刑事总部；总区防止罪案办事	<a href="http://www.police.gov.hk/">http://www.police.gov.hk/</a> <a href="http://www.ln.edu.hk/tmpol-schnet/">http://www.ln.edu.hk/tmpol-schnet/</a>
仁济医院	<a href="http://www.ychss.org.hk/elderly/nh">http://www.ychss.org.hk/elderly/nh</a>
社会福利署（元朗）	<a href="http://www.swd.gov.hk/tc/index">http://www.swd.gov.hk/tc/index</a>
马锦明慈善基金马可宾纪念中学	<a href="http://www.makopan.edu.hk">http://www.makopan.edu.hk</a>

田景村浸信会吕郭碧凤幼儿园	NIL
启思幼稚园（屯门分校）	<a href="http://www.creative.edu.hk">http://www.creative.edu.hk</a>
香港沃土发展社	<a href="http://www.harvest.org.hk">http://www.harvest.org.hk</a>
柏立基教育学院校友会何寿基学校	<a href="http://www.hosauki.edu.hk">http://www.hosauki.edu.hk</a>
志贞学校（英文授课）	NIL
基督教灵实协会	<a href="http://www.hohcs.org.hk/">http://www.hohcs.org.hk/</a>
香港青年协会（青年支援服务）	<a href="http://www.hkfyg.org.hk/">http://www.hkfyg.org.hk/</a> <a href="http://www.u21.org.hk">http://www.u21.org.hk</a>

祇供内部使用

登记号码: \_\_\_\_\_

**岭南大学服务研习处**  
**“2006-2007 服务研习计划”**

**服务研习协议**  
(供课程导师, 社会服务机构督导员及学生)

这份服务研习协议需由学生、督导员和课程导师共同完成。学生和督导员在表格上签名以表明双方同意这项协议, 学生应将表格交给课程导师并将复印件交给督导员。

**学生资料**

姓名	
学习项目/流程/年份	
学习模式	<input type="radio"/> 模式 1 <input type="radio"/> 模式 2 <input type="radio"/> 模式 3
手提电话	
社会服务机构名称	
课程导师姓名	

**学习目标**

(由学生填写)

**功课类型**

(由课程导师填写)

**实习课结束时所得的知识**

(由学生填写)

**实习课结束后所得的技巧**

(由学生填写)

**学生:**

我同意付出\_\_\_\_小时/星期总共\_\_\_\_小时, 由\_\_\_\_\_(日/月/年)至\_\_\_\_\_(日/月/年)完成于第一页服务研习同意书上的学习和服务目标。我已经检阅并同意遵循服务研习计划手册及机构的政策。并且, 如有需要时, 我同意与服务机构督导员或课程导师, 讨论关于服务工作安排的相关事宜。

\_\_\_\_\_  
学生签名

\_\_\_\_\_  
日期

\_\_\_\_\_  
姓名

## 社会服务机构督导员：

作为上述学生的社会服务机构督导员，我特此同意指导该学生的工作及递交有关他/她的成绩的简短期末评估。我已经与学生检阅机构的使命及学生将要实施的具体活动。我也同意与他/她直接讨论关于服务研习者的表现，有必要时与课程导师交流。

---

督导员签名

日期

---

姓名

## 课程导师：

我已经检阅并同意\_\_\_\_\_（学生姓名）的学习计划。作为课程导师，我会给予学生指导，使学生有能力去完成这项服务研习协议，对此我愿意承担责任。此外，我同意与督导员或服务研习者讨论关于他/她的服务研习实习课。

---

课程导师签名

日期

---

姓名

督导安排（仅供内部使用）
--------------

1. 督导时间表
----------

2. 督导模式
---------

3. 地点
-------

评估与评核（仅供内部使用）
---------------

1. 确定评核工具
-----------

2. 评估的形式与结构
-------------

3. 期中及期末评估
------------

### 服务研习课的主要任务 (供学生)

类型	目的	注意
记录表格	了解学生如何安排实习课的课程，他们的感受、想法和实习课的学习情况。	在完成一周的服务工作后，交给课程导师。
个人/小组计划建议书	了解学生将知识应用于实际情况的能力，确定客户需要和制定计划。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 将制定的实施计划交给服务机构。</li> <li>- 由课程导师和服务机构做出的评估。</li> </ul>
计划报告/论文	从学生的每份工作报告中得出一个整体评估，并且了解学生将所学技巧运用于实践的能力。	递交约 15 页（大约 2000-3000 字）的论文给课程导师。
问卷(包括前测及后测问卷)	了解服务研习计划对学生的影响。	详情请参阅有关评估的部分

## 缺席通知表格 (课程导师和学生指引)

致：课程导师名称  
岭南大学\_\_\_\_\_系

### 第一部分 (由学生填写)

学生姓名：\_\_\_\_\_

课程/学系/年级：\_\_\_\_\_

计划：  
 岭南健康关怀计划  
 岭南社区关怀计划  
 岭南研究计划

社会服务机构名称：\_\_\_\_\_

缺席时间：由：\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (日/月/年)

至：\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (日/月/年)

缺席日数：\_\_\_\_\_

原因：\_\_\_\_\_

附上医学证明： 有  无

### 第二部分 补课

此部分应由课程导师填写，并将表格交至系主任。

(a) 批准/不批准\* 缺席 (\* 删除不适用的答案)

(b) 建议补偿缺席课时的方式。如果提议的方法未得到许可，请详述切实的方法：

---

学生签名

日期

岭南大学服务研习处  
“2006-2007 服务研习计划”

记录表  
(供模式 2 和模式 3 的学生)

学生姓名: \_\_\_\_\_ 学生编号: \_\_\_\_\_

机构: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 至 \_\_\_\_\_

您做了什么?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

您学到/获得什么 (技巧)?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

评语:

---

---

供内部使用:

## 岭南大学服务研习处 服务研习计划(SLRS)

### 自我调查问卷（供学生）（前测） 2006-2007（第一学期）

服务研习计划（SLRS）是岭南大学为支持大学范围内的服务学习计划（SLP）而设的，通过社区服务提高学生的学习能力。这份问卷基于测试前、后两方面，评估您通过参与服务研习计划后的学习效率和成果，请根据您的实际情况填写问卷，答案无对错之分。您的回答将用于评估服务研习计划的整体影响和计划的进一步改善。谢谢！

前测  日期：

后测  日期：

#### 第一部分：个人资料

身份证最后四位号码（不包括括号内的数字）：xx \_ \_ \_ \_ (x)

#### 第二部分：参加计划

##### I. 岭南健康关怀计划（LHCP）Lingnan Health Care Program:

- (1)  基础社区健康教育 Health Education Programs
- (2)  临床健康实习推广 Clinical Health Learning and Education Programs

##### II. 岭南社区关怀计划（LCP）Lingnan Community Care Program:

- (1)  青少年计划 Youth Programs
- (2)  长者计划 Elderly Programs
- (3)  长幼共融计划 Youth-Elderly (Inter-generational) Programs
- (4)  少数族裔计划 Ethnic Minority Group Programs

##### III. 岭南研究计划（LS-LEP）Lingnan Service-Learning Evaluation Program:

- (1)  健康照护计划 Health Care Research Program
- (2)  社区为本研究 Community Based Research Program

### 第三部分：计划的全面评估

请在合适的分数上画圈（1=最不胜任，10=非常胜任）来显示你在以下方面的学习能力。

项目	分数									
1. 学科相关知识，如：社会老年学，社会和社会变化，罪案与青少年行为，市场营销，等等（任何相关学科）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 当参加与同学/机构/课程导师/统筹员的小组讨论时，我觉得很紧张	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. 一般而言，当参加与同学/机构/课程导师/统筹员的小组讨论时，我觉得很自在	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. 当在同学/机构/课程导师/统筹员面前汇报时，我觉得很不自在	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. 与其它人谈话时，我觉得很轻松	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. 在活动完成之后，我会评估自己表现	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. 我有很好的时间管理技巧	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. 在不同情况下，我能够独立工作	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. 我知道怎么分配任务给组员	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. 整体来说，在组织大型的活动时，我知道怎样担当领导的角色	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. 在不同的情况下，我能成功地与其它同学合作	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. 问题发生时，我可以保持冷静	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. 我对自己的能力很有信心	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. 我更能察觉发生在社区里的社会事件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. 我很有活力，很容易适应新环境	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. 当遇到很大的困难时，我相信，如果我努力尝试，我能独立解决问题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. 在解决问题之前，我尽我所能收集问题的实况	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. 我知道怎样设计创新的方法以解决社会问题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. 当我的第一个选择失败时，我会经历解决问题的过程	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. 我运用想象力设计我的服务研习计划/学科计划	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. 我了解社会科学和商务学的主要研究方法论	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. 我知道怎样为研究计划收集资料	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. 我知道怎样撰写研究计划书	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. 我知道以质量性和数量性的研究过程	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. 我知道怎样撰写研究实习报告	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

26. 在生活中，我能够做出正面的改变	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. 我希望做一份可以为社会做出贡献的工作	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. 我认为在某种程度上，我可以舒缓社会问题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. 我知道我会对服务研习计划感到满意	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. 与传统学习模式（例如，讲课、导修课，没有服务研习）相比，我知道我能够在服务研习计划中，学习得更好	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

对此计划的其它意见（如有）

---



---



---

~~~问卷结束，谢谢~~~

## 岭南大学服务研习处 服务研习计划(SLRS)

### 自我调查问卷（供学生）（后测） 2006-2007（第一学期）

服务研习计划是为了支持服务学习计划（SLP）在岭南大学范围内的发展以及通过社区服务以加强学生的学习能力而设的。这份问卷基于测试前、后两方面，评估您通过参与服务研习计划后的学习效率和成果。应于服务研习计划开始后两周内填写前测问卷，在服务研习计划结束后两周内填写后测问卷。你的回应被视为机密，评估不会影响你的课程整体评分。必须完成问卷的所有部分。

前测  日期：

后测  日期：

#### 第一部分：个人资料

- I. 英文姓名：
- II. 中文姓名（如适用）：
- III. 学生编号
- IV. 在服务研习计划中所参与的服务：
- V. 参与服务研习计划的估计时数：

#### 第二部分：参加计划

##### **I. 岭南健康关怀计划（LHCP）Lingnan Health Care Program:**

- (1)  基础社区健康教育 Health Education Programs
- (2)  临床健康实习推广 Clinical Health Learning and Education Programs

##### **II. 岭南社区关怀计划（LCP）Lingnan Community Care Program:**

- (1)  青少年计划 Youth Programs
- (2)  长者计划 Elderly Programs
- (3)  长幼共融计划 Youth-Elderly (Inter-generational) Programs
- (4)  少数族裔计划 Ethnic Minority Group Programs

##### **III. 岭南研究计划（LS-LEP）Lingnan Service-Learning Evaluation Program:**

- (1)  健康照护计划 Health Care Research Program
- (2)  社区为本研究 Community Based Research Program

### 第三部分：计划的全面评估

请在合适的分数上画圈（1=最低，10=最高）以表示于完成服务研习计划后你在以下方面的能力。

| 项目                                                 | 分数 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----------------------------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. 学科相关知识，如：社会老年学，社会和社会变化，罪案与青少年行为，市场营销，等等（任何相关学科） | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. 当参加与同学/机构/课程导师/统筹员的小组讨论时，我觉得很紧张                 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. 一般而言，当参加与同学/机构/课程导师/统筹员的小组讨论时，我觉得很自在            | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4. 当在同学/机构/课程导师/统筹员面前汇报时，我觉得很不自在                   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5. 实习课与客户谈话时我觉得很轻松                                 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. 在活动完成之后，我会评估自己                                  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. 我有很好的时间管理技巧                                     | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8. 做个案研究时，我能够独立工作                                  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9. 我知道怎么分配任务给组员                                    | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10. 整体来说，在组织大型的活动时，我知道怎样担当领导的角色                    | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11. 在不同的情况下，我能成功地与其它同学合作                           | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12. 问题发生时，我可以保持冷静                                  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13. 我对自己的能力很有信心                                    | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14. 我更能察觉发生在社区里的社会事件                               | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15. 我很有活力，很容易适应新环境                                 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 16. 当遇到很大的困难时，我相信，如果我努力尝试，我能独立解决问题                 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 17. 在解决问题之前，我尽我所能收集问题的实况                           | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18. 我知道怎样设计创新的方法以解决社会问题                            | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19. 当我的第一个选择失败时，我会经历解决问题的过程                        | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 20. 我运用想象力设计我的服务研习计划                               | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 21. 我了解社会科学和商务学的主要研究方法论                            | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 22. 我知道怎样为服务研习计划收集资料                               | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 23. 我知道怎样撰写研究计划书                                   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 24. 我知道以质量性和数量性的研究过程                               | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|                                                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 25. 我知道怎样撰写研究实习报告                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 26. 在生活中，我能够做出正面的改变                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 27. 我希望做一份可以为社会做出贡献的工作                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 28. 我认为在某种程度上，我可以舒缓社会问题                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 29. 整体来说，我对服务研习计划感到满意                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 30. 整体来说，与传统学习模式（例如，讲课、导修课，没有服务研习）相比，我能够于服务研习计划中，学习得更好 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**第四部分：（改善和提高服务研习计划质量的意见或建议）**

31. 通过参与服务研习计划，你学到什么？你怎样评估你的整体表现？如有，请举出例子

32. 你打算继续服务你的机构吗？是/否？为什么？

33. 将来你打算为社区服务吗？是/否？为什么？

34. 你参与服务研习计划，加强了你对课程资料的理解吗？是/否？为什么？

35. 服务研习的组成部分（培训、讲座、服务研习）符合你的期望吗？为什么？

36. 对于改善下学期的服务研习计划，你有什么建议吗？

~~~~~感谢您的参与，问卷结束~~~~~

## 岭南大学服务研习处 2006-2007 服务研习计划

### 深入面谈指引 (供模式 2 和模式 3 的社会服务机构督导员)

深入面谈目标的指引:

- ◇ 理解服务研习的执行过程
- ◇ 评估学生的实习表现
- ◇ 评估学生的学习经验
- ◇ 找出服务机构、课程导师和学生所面对的障碍

#### 1. 学习态度

你认为学生的表现怎样? 在以下方面:

- ★ 工作态度
- ★ 对实习课的责任感等等

#### 2. 学习效率

在参与实习后, 学生在以下方面有所提升吗?

如有, 为什么? 怎样? 如没有, 为什么? 怎样?

- ★ 学科相关知识 (如, 社会老年医学, 社会与社会变化, 罪行与青少年犯罪)
- ★ 沟通技巧
- ★ 组织能力
- ★ 社交能力
- ★ 解决问题的技巧
- ★ 研究技巧

#### 3. 执行

你对以下方面有什么意见?

- ★ 持续时间
- ★ 协调
- ★ 组织
- ★ 沟通等等

岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划

期中/期末评估表格  
(供模式 2 和模式 3 的社会服务机构督导员)

    (期中/期末)    

机构:

负责人:

学生姓名:

学生编号:

**评估**

请评估学生的表现并在下面相应的方框里打勾:

1=非常不满意

10=非常满意

|       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 出勤记录  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 工作态度  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 个人的承担 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

其它意见:

总分: \_\_\_\_\_ (满分 30 分)

**岭南大学服务研习处**  
**2006-2007 服务研习计划**

**问卷（供社会服务机构督导员）**  
**（总结问卷）**

服务研习计划是为了支持服务学习计划（SLP）在岭南大学范围内发展以通过社区服务来加强学生的学习能力而设的。这份问卷的目标是评估学生通过参与服务研习计划后的学习效率和成果。这份问卷是总结性的，社会服务机构督导员评估学生在完成服务研习方面的表现。

日期：

**第一部分：社会服务机构监督员资料**

- a. 英文姓名：
- b. 中文姓名：（如适用）：
- c. 机构名称：
- d. 在服务研习计划中的主要角色（请具体化）（可选）：
- e. 这学期督导的学生姓名：
- f. 在督导方面所付出的时数（可选）：

**第二部分：计划的全面评估**

请在相应的分数上画圈（1=最低，10=最高）以表示学生的学习能力。

| 项目   | 分数 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. 学科相关知识，如：社会老年学，社会和社会变化，罪案与青少年行为，市场营销      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. 沟通技巧，如：能清楚地表达自己的观点以及聆听别人的观点               | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. 组织能力，如：有效、有系统地安排工作和人员；表现领导能力              | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4. 社交能力，如：被社会认同和满足所需的能力，包括人际关系，适应能力，自信以及社交技巧 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5. 解决问题的技巧，如：认清问题的核心，有效或有创意地解决问题 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. 研究技巧，如：查找相关资料、研究方法的类型、收集和分析资料 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. 整体来说，你认为学生提供的服务对机构/学校有用吗？     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

8. 从你的观察/经历，你对以下服务研习计划的执行模式有什么意见：（如，格式、督导模式、服务时间、学生数目/客户数目，等等）

9. 你认为学生提供的服务对机构有用吗？为什么或为什么无用？他们的服务可以怎样改善（服务内容、时间、每节的学生数目，等等）以切合机构/学校等的需要呢？

~~~~~问卷结束~~~~~

## 岭南大学服务研习处 2006-2007 服务研习计划

### 问卷（供课程导师） （总结问卷）

服务研习计划是为了支持服务学习计划（SLP）在岭南大学范围内发展以通过社区服务来加强学生的学习能力而设的。这份问卷的目标是评估学生通过参与服务研习计划后的学习效率和成果。这份问卷是总结性的，课程导师需评估学生在完成课程后的表现。您需评估学生的小组表现(所有修读课程的学生)。另外，感谢您在怎样修改问卷以增加其相关性和可信度方面提供的宝贵意见或建议。

日期：

#### 第一部分：课程导师简介

- a. 英文姓名：
- b. 中文姓名：（如适用）：
  - a. 课程名称及编码：
  - b. 在服务研习计划中的主要角色（请具体化）（可选）：
  - c. 在督导学生方面所涉及的时数（可选）：

#### 第二部分：计划的全面评估

以下的评估问卷分为六方面，包括学科相关知识、沟通技巧、组织能力、社交能力、解决问题的技巧和研究技巧。请圈出相应的分数（1=最低，10=最高）以表示整体学生在完成服务研习计划后以下方面的能力（请完成所有的问题）。

| 项目                                                     | 分数 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--------------------------------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. 学科相关知识，如：社会福利与社会问题/健康，疾病与行为/策略管理/中文写作 <sup>11</sup> | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. 沟通技巧，如：能清楚地表达自己的观点以及聆听别人的观点                         | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. 组织能力，如：有效、有系统地安排工作和人员；表现领导能力                        | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

<sup>11</sup> 课程导师需记录学生的进度，以便比较参加服务研习计划前后的情况

|                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4. 社交能力，如：被社会认同和满足所需的能力，包括人际关系，适应能力，自信以及社交技巧 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5. 解决问题的技巧，如：认清问题的核心，有效或有创意地解决问题             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. 研究技巧，如：查找相关资料、研究方法的类型、收集和分析资料             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**第三部分：（改善和提高服务研习计划质量的意见或建议）**

7. 从你的经历来看，你认为服务研习计划可以怎样加强学生的学习能力？为什么？如有，请举出例子。

~~~~~问卷结束~~~~~

**岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划**

**问卷（供课程统筹员）  
（总结问卷）**

服务研习计划是为了支持服务学习计划（SLP）在岭南大学的发展以通过社区服务来加强学生的学习能力而设的。问卷以计划评估为基准。课程统筹员需在学生服务研习完成两周内完成总结问卷。

日期：

**第一部分：课程统筹员资料**

I. 英文姓名：

II. 在服务研习计划中的主要角色（请具体化）：

**第二部分：计划的全面评估**

请圈出相应的分数（1=最差，10=最好）以表示你对服务研习计划在以下方面的观点。

| 领域/项目                                      | 分数 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <b>A 部分：准备</b>                             |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1. 服务研习计划的简介部分是有用的                         | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. 服务研习计划的推广工作（如，海报、小册子、推广手册）是有效的          | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. 在服务研习计划开始之前，参与各单位有很高的意迫和责任感（学生、机构和课程导师） | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4. 任何其它意见？                                 |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>B 部分：执行</b>                             |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5. 模式 2 的持续时间（半学期）是合适的                     | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. 模式 3 的持续时间（全年）是合适的                      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. 服务时数（模式 2 三十小时，模式 3 六十小时）是足够的           | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 8. 培训类型（如，研究方法、自律和领导能力、沟通技巧，等等）是合适的                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9. 服务研习的形式（如，一对一、小组合作、社区计划）是合适的                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10. 学生需提交的数量（如，模式 2：服务建议书和实习报告，模式 3：研究建议书和高级的论题）是公平的 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11. 传达给学生的信息是清楚的（如，由课程导师、机构督导员、课程统筹员和培训导师传达的信息）      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12. 课程统筹员与社会服务机构督导员合作良好                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13. 课程统筹员和课程导师合作良好                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14. 课程统筹员彼此合作良好                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15. 参与单位数目（如，社会服务机构督导员、学生、课程导师）是合适的                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 16. 相关活动/计划的数量是合适的                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 17. 在服务研习期间接受服务的人数数目是合适的                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18. 每组的学生人数是正好的                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19. 任何其它意见？  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>C 部分：对学生学习质量的保证</b>                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 20. 多种学习平台（如，服务研习/大型活动/通过多种机构设置的培训）是合适的              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 21. 监察学生的学习过程的形式（如，记录表、反思文章、反思会议）是合适的                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 22. 任何其它评估？  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>D 部分：学生的学习效率</b>                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 23. 服务研习计划为学生提供了全面发展的机会                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 24. 与传统模式相比，服务研习计划为学生提供更好的学习模式（如，授课和服务研习与授课和导修课的比较）  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 25. 参加服务研习计划后，学生有实质的改变（学习态度/学习效率/服务责任感） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 26. 任何其它意见？                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <b>E 部分：社区影响</b>                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 27. 服务研习计划对社区产生正面的影响                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 28. 服务研习计划对社区产生可持续的影响                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 29. 任何其它意见？                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

~~~~~问卷结束~~~~~

岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划

期中自我评估报告  
(供模式 3 学生)

学生姓名: \_\_\_\_\_

—

课程/学系/年级 : \_\_\_\_\_

—

岭南健康关怀计划

计划:  岭南社区关怀计划

岭南研究计划 \_\_\_\_\_

社会服务机构名称: \_\_\_\_\_

—

课程导师姓名: \_\_\_\_\_

—

日期: \_\_\_\_\_

—

学生需根据以下项目作自我评估。(以 A4 纸另行书写)

1. 我对实习课的期望, 服务研习计划能够达到我的期望吗?
2. 我希望学到的知识。第一学期我学到了吗?
3. 在实习期间我想完成的服务研习工作。我完成一些服务研习工作了吗?
4. 我自己的强项。服务研习计划能够进一步发展我的强项吗? 我发现一些自己的强项了吗?
5. 我自己的缺点。我能够改善自己的缺点吗?
6. 其它意见。

请根据以下项目评估上述的学生（1 到 10），圈上合适的分数。1 代表非常不满意，10 代表非常满意。

| 评核标准    | 分数                   |
|---------|----------------------|
| 学科相关知识  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 沟通技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 组织能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 社交能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 解决问题的技巧 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 研究技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

---

学生签名

日期

---

课程导师签名

日期

岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划

期末自我评估报告  
(供模式 3 学生)

服务研习计划(岭南健康关怀大使/岭南社区研究员/岭南跨文化合作伙伴)

学生姓名: \_\_\_\_\_ 学生编号 \_\_\_\_\_

年级: \_\_\_\_\_

实习机构的名称:

学生根据如下项目进行自我评估。(以 A4 纸另行书写)

I. 进度检阅(参照期中自我评估的标准)

II. 强项:

1. 学科相关知识
2. 沟通技巧
3. 组织能力
4. 社交能力
5. 解决问题的技巧
6. 研究技巧

III. 需要进一步改善的地方

1. 学科相关知识
2. 沟通技巧
3. 组织能力
4. 社交能力
5. 解决问题的技巧
6. 研究技巧

IV. 其它意见:

---

---

---

---

---

请根据以下项目评估上述的学生（1 到 10），圈上合适的分数。1 代表非常不满意，10 代表非常满意。

| 评核标准    | 分数                   |
|---------|----------------------|
| 学科相关知识  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 沟通技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 组织能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 社交能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 解决问题的技巧 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 研究技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

签名：

课程导师： \_\_\_\_\_ 学生： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划

期中评估报告  
(供模式 3 课程导师)

学生姓名: \_\_\_\_\_

课程/学系/年级: \_\_\_\_\_

学习模式: \_\_\_\_\_  模式 2  模式 3

岭南健康关怀计划

计划:  岭南社区关怀计划

岭南研究计划

社会服务机构部门: \_\_\_\_\_

课程导师姓名: \_\_\_\_\_

评核日期:

**第一部分 服务研习的性质 (以 A4 纸另行书写)**

学生服务工作的简单描述

学生对社区服务工作的探索

**第二部分 评核标准**

课程导师需根据不同的标准评估学生服务研习的表现。以下是应包括在评估报告内的重要标准。

- 将学科相关的知识运用于实践中的能力
- 与他人沟通的能力
- 组织不同活动的的能力
- 学生全面的社交能力
- 解决问题的技巧
- 学生对社区服务和学习的态度

其它意见: \_\_\_\_\_

请根据以下项目评估上述的学生（1 到 10），圈上合适的分数。1 代表非常不满意，10 代表非常满意。

| 评估标准    | 分数                   |
|---------|----------------------|
| 学科相关知识  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 沟通技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 组织能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 社交能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 解决问题的技巧 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 研究技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

学生的分数：\_\_\_\_\_（请参考第五部分的评分系统）

---

课程导师签名

日期

---

岭南大学服务研习处  
2006-2007 服务研习计划

期末评估报告  
(供模式 3 课程导师)

学生姓名: \_\_\_\_\_

学系/年级: \_\_\_\_\_

岭南健康关怀计划

计划:  岭南社区关怀计划

岭南研究计划

社会服务机构: \_\_\_\_\_

课程导师姓名: \_\_\_\_\_

评核日期:

### 第一部分 服务研习的概要

学生完成的任务概要

于非服务研习地点所得的额外经验 (如, 参观、观察、反思会议等)

### 第二部分 评估标准

课程导师根据不同标准评估学生的服务研习表现。以下是应包括在评估报告内的重要标准。

专业态度和价值观

实践能力 (如, 沟通、组织、解决问题、研究技巧和社交能力)

得到的知识 (如, 学科/课程相关知识)

理论和实践的整合

服务责任

学习的

其它意见: \_\_\_\_\_

请根据以下项目评估上述的学生（1 到 10），圈上合适的分数。1 代表非常不满意，10 代表非常满意。

| 评估标准    | 分数                   |
|---------|----------------------|
| 学科相关知识  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 沟通技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 组织能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 社交能力    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 解决问题的技巧 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 研究技巧    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

### 第三部分 学生的发展

课程导师需识别学生是否通过实习发展了他/她的强项并且/或者显示其弱点。

---

学生的分数：\_\_\_\_\_（请参考第五部分的评分系统）

---

课程导师签名

日期

