

出國報告（出國類別：實習）

「飛航服務訓練教學方法」 出國報告書

服務機關：交通部民用航空局民航人員訓練所

姓名職稱：張祐榕 組員

派赴國家：新加坡

出國期間：民國 106 年 3 月 19 日至 25 日

報告日期：民國 106 年 5 月 12 日

摘要

民航人員訓練所專責民航領域人才培育，透過教學與輔導建構我國飛航安全的基石；本次派員參與國際航空運輸協會辦理之「飛航服務訓練教學方法」課程，汲取訓練新知並促進國際交流。本課程就所有教學環節進行研討，涵蓋飛航服務訓練「籌備階段」之成人學習理論、教學者定位與特質、教學計畫制定與執行；「啟動階段」之核心要素應用及課堂掌控方式；「發展階段」之課堂管理技巧、教學支援、活動設計；「收穫階段」之成效評量與成效延展規劃等。本課程除理論講解外，亦經由大量情境討論輔助理解，最終透過書面報告與模擬教學驗收成效。本課程有助於民航人員訓練所精進教學設計、達到優化訓練品質的目的，以有效培育質量兼具之民航人才。

目錄

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
參、課程內容摘要.....	4
一、 教學之籌備階段.....	4
二、 教學之啟動階段.....	9
三、 教學之發展階段.....	13
四、 教學之收穫階段.....	19
五、 模擬教學.....	21
肆、心得及建議.....	23
一、 活用複合教學技巧，辦理訓練事半功倍.....	23
二、 完備講師培育機制，帶動學習正向循環.....	24
三、 提升教學環境品質，符合師生多元需求.....	25
四、 建立跨界合作橋梁，提供資源整合服務.....	25
附件.....	I
附件 1：教學計畫格式	I
附件 2：模擬教學簡報	III

表目錄

表 1 行程表	2
表 2 教學策略	5
表 3 介紹活動的相關內容	11
表 4 課堂互動設計	17
表 5 常見教學支援選項	18
表 6 除筆試外之各種評量技術	20
表 7 模擬教學排程	21

圖目錄

圖 1 課程進度排程	3
圖 2 課程環境	3
圖 3 學習四大階段	4
圖 4 教學計畫考量要素	9
圖 5 教學組成與教學計畫	10
圖 6 影響教學效率的學員	12
圖 7 艾森豪原則	14
圖 8 專案管理的百慕達三角	16
圖 9 課堂花絮	22

壹、目的

飛航服務從業人員扮演民航產業發展與飛航安全鞏固之重要角色。有鑒於飛航服務之高度專業性、並考量我國國情條件，飛航服務人員現由民航人員訓練所（以下簡稱本所）專責訓練，業務涵蓋訓練計畫與相關手冊規章之研定、訓練執行與輔導，以及訓練成果統計等作業。

為深入瞭解國際飛航服務教學新知發展，並透過國際經驗交流以提升訓練品質，本所特派員參與國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）新加坡訓練中心辦理之「飛航服務訓練教學方法」課程。該課程對於教學之規劃及執行，進行理論與實務之交錯演繹，特別將成人教學模式獨立探討、與兒童教育方式有所區隔；考量本所辦理之飛航服務人員訓練屬成人訓練，本課程闡述之理論與實務經驗皆深具學習價值。

本課程內容範圍涵蓋「籌備階段」之學習理論、教學者定位與特質、教學計畫制定與執行；「啟動階段」之核心要素應用及課堂掌控方式；「發展階段」之教學管理相關理論、課堂協調技巧、教學支援、活動設計；「收穫階段」之成效評量與成效延展規劃等；而該課程本身即為最佳的案例典範。經由參與本課程，有助提升本所教學品質、重新評估輔助之手冊規章，並能在專業技術教學外導入學員適性輔導技巧，達到有效培育專業能力與心理素質兼具之飛航服務人才的組織使命。

貳、過程

本次前往國際航空運輸協會新加坡訓練中心參與「飛航服務訓練教學方法」課程，行程自 106 年 3 月 19 日至 25 日為期 7 日，不包含首末 2 日路程、課程總計為期 5 日，行程項目與內容詳見表 1；至於課程進度排程如圖 1、課程環境則如圖 2。

表 1 行程表

106 年 3 月	行程項目	行程內容
19 日	去程	
20 日	飛航服務訓練教學方法課程： 「籌備階段」	1. 學習理論 2. 教學者定位 3. 教學者特質
21 日	飛航服務訓練教學方法課程： 「籌備階段」	教學計畫制定與執行
	飛航服務訓練教學方法課程： 「啟動階段」	1. 教學組成 2. 課堂掌控方式
22 日	飛航服務訓練教學方法課程： 「發展階段」	1. 教學管理相關理論 2. 課堂協調技巧 3. 教學支援 4. 活動設計
23 日	飛航服務訓練教學方法課程： 「收穫階段」	1. 成效評量技術 2. 成效延展規劃
24 日	模擬教學	
25 日	返程	

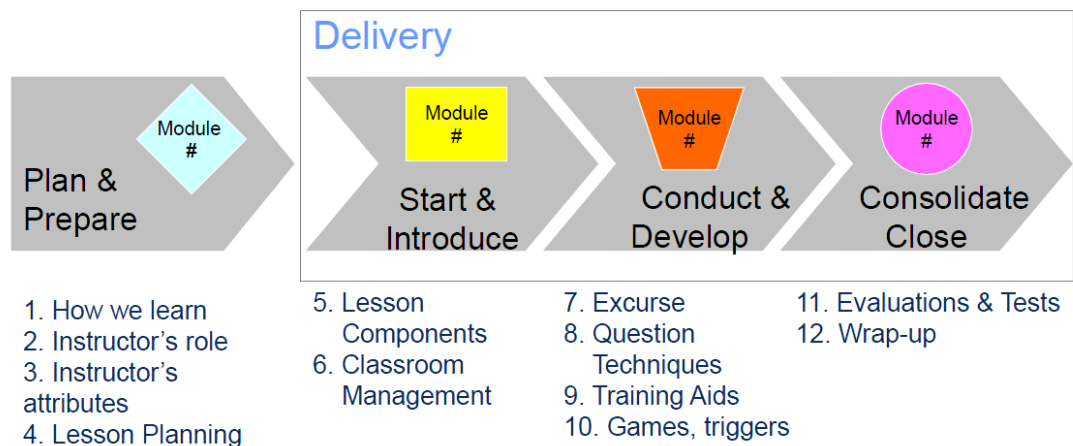


圖 1 課程進度排程



圖 2 課程環境

參、課程內容摘要

一、教學之籌備階段

本階段係孕育教學活動之搖籃，課前籌備的完整度攸關後續教學活動的發展。本階段課程包涵基本學習理論的闡述，並就教學者角色定位與心理建構進行探討，在釐清學習理論與教學者能力的核心概念後，進入教學計畫擬定的步驟。

(一) 學習理論 – 萬事起頭難 (All things are difficult before they are easy.)

永恆不變的真理即是改變，也是學習的目的。尤其在飛航服務領域，其高度國際合作與專業技術需求特性，惟有透過持續的學習方能與世界接軌。學習經歷 4 個階段（如圖 3），包含未察覺未具備能力、察覺未具備能力、已察覺已具備能力，以及未察覺已具備能力；而教學的目標，為使學員從未覺未能到能察覺並有效盤點習得技能。

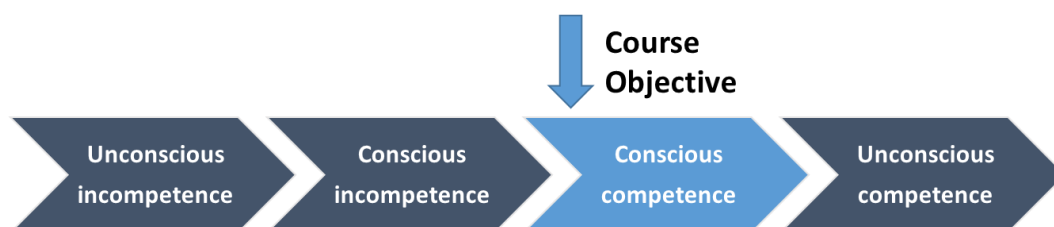


圖 3 學習四大階段

眾多因素將影響學習階段的進行，包含將學習的知識類型、應用在學習上有形及無形之技巧以及學習態度，教學者宜瞭解並善用前述因子輔助教學。統計顯示，透過文字教學學員僅能有 7% 的吸收程度，輔以音調的變化能增加 38% 的吸收程度，剩餘 55% 的吸收程度取決於教學者傳遞的非語言訊息。相較過去單感官、單向的教學方式，多感官及互動式的教學模式能更有

效達到學習效果，本課程亦指出成人教學的訣竅：

1. 最後學習的，最先記憶（Recency）。

顯示教學結論部分的重要性。在教學的尾聲，應將教學重點有效回顧、並建構學習延伸（或進階）的連結。

2. 最先學習的，最深記憶（Primacy）。

顯示教學開場部分的重要性。在教學的開場，教學者的態度與熱忱將深遠影響教學的品質，引用的楔子將影響學員學習的意願，提要的重點將形成學員最先也最深的印象。

對於不同的學習需求，可採用多元的教學策略。以教學者為發展主軸的教學策略，包含展演（Demonstration）、教學（Direct instruction）、演說（Lecture）與綜合討論（Lecture-discussion）；以學員為發展主軸的教學策略，則包含個案研究（Case studies）、啟發式學習（Discovery learning）、換位學習（Role play）與模擬教學（Simulations），摘要各項教學策略說明如表 2。學員為發展主軸的教學策略，相較教學者為主的教學策略，更適合具備一定基礎、追求進階程度的學員，也適合成人教學使用；有效的教學可採一種或多種策略併行。

表 2 教學策略

教學策略		策略說明
教學者發展主軸 (Teacher-centered approaches)	展演 (Demonstration)	透過實際操作過程的展示與驗證，幫助學員全面性的瞭解。經常應用在實務展示或科學理論推導相關教學。
	直接教學 (Direct instruction)	直接教學經常應用在觀念或技術的傳授。本策略通常具備導覽、教學重點發展、引導練習與協助個別練習等步驟。
	演說 (Lecture)	傳統的單向知識傳遞方式，為常見但成效不易評定的教學策略。
	綜 合 討 論 (Lecture-discussion)	演說加上問題討論，突破單向知識傳遞、經由教學者提問增加學員參與度。
學員發展主軸 (Learner-centered approaches)	個案研究 (Case studies)	主持並輔導學員分組，就個案進行討論的教學策略。適用在學員背景迥異、複雜個案的研討，有助於知識交流與多元化的學習；本策略不適用於初階學員。
	啟發式學習 (Discovery learning)	對具備足夠基礎的進階學員，適用啟發式的教學策略；經引導學員主動探索進階知識 (Inquiry-based)，加深學習成效。
	換位學習 (Role play)	透過情境設計與立場輪調的方式，引導學員討論。換位學習有助於深度研究問題的本質、協助學員自我探索並強化其協商與解決問題能力。
	模 擬 教 學 (Simulations)	擬真情境的教學策略，通常為實作教學具危險性的替代選擇。模擬教學可在安全的環境下，幫助學員累積必要經驗。

(二) 教學者定位 – 授之以魚不如授之以漁

(I'd rather teach you how to fish, than giving you the fish.)

教學者在教學之前，瞭解角色定位有助於課堂的掌控與班級的經營。以下摘述教學者的定位與意義：

1. 專家 (Subject matter expert)

學員傾向假設教學者為「全知」者，教學者的專業度影響學員的信賴程度。鑑此，教學者須盡可能充實教學領域涵養、甚至達到專家的境界。

2. 顧問 (Counselor)

班級經營方面、對於不同學員，教學者需具備適性輔導的能力，類似學員的顧問，協助學員突破學習上的阻滯。

3. 領導或精神領袖 (Leader/Motivator)

為達到教學效果，教學者往往須具備恩威併濟的能力。較為彈性的班級領導模式（民主策略）能夠激發創意；相對獨裁的班級領導模式，則適用於極重要知識的教學（例如國安議題）。而善用民主與獨裁式的領導，有助於建立學員信賴並穩定教學進度。

4. 管理者 (Manager)

教學資源的管理者。教學者須具備調配並管理教學相關元素，舉凡教學環境、設備、時間等，以及能夠控管課堂情況。

5. 人類 (Human being)

教學者本身應意識到自己也是人類，應將一己之身心理情況列入評估，並接受身為人類必然發生失誤的事實，預先規劃失誤情境與處理方向。

6. 學習者 (Learner)

教學相長，教學者同時也是學習者，透過教學的過程累積經驗、持續學習，為下一次的教學儲備更多能量。

7. 協調者 (Facilitator)

協調課堂的互動、教學資源的分配調度，並確保學員學習有效進行。協調者綜合以上所有角色，是教學者最理想的定位。

(三) 教學者特質 – 身教與言傳併濟 (Students will model their behavior on you)

沒有任何事物能比一位準備不全的教學者，更有效擊潰學員的學習熱忱。為人師者應為教學做足充分準備，除在專業知識領域的精進，更須留意教學細節的處理。摘述教學者應留意之細節、與應加強的特質：

1. 準備萬全 (Preparation)
2. 注重眼神交流 (Eye contact)
3. 維持專業姿態 (Stance and movement)
4. 應用手勢與面部表情 (Gestures and facial expression)
5. 適當儀容 (Appearance)
6. 具備語言技巧 (Level of language)
7. 活用語調 (Voice)
8. 具備組織能力 (Organization)
9. 充滿熱忱 (Enthusiasm)

(四) 教學計畫制定與執行 – 機會是給準備好的人

(Luck is what happens when preparation meets opportunity.)

教學計畫 (Lesson plan)，是預先構建與組織教學內容、依教學目標規劃活動細節，並將教學資源（或限制）影響列入評估的準備計畫，圖 4 呈現教學計畫考量要素。透過教學計畫的擬定，可使教學更具效率且完備；而一份完整的教學計畫，能夠使任何人得以「按表操課」、憑藉執行教學。

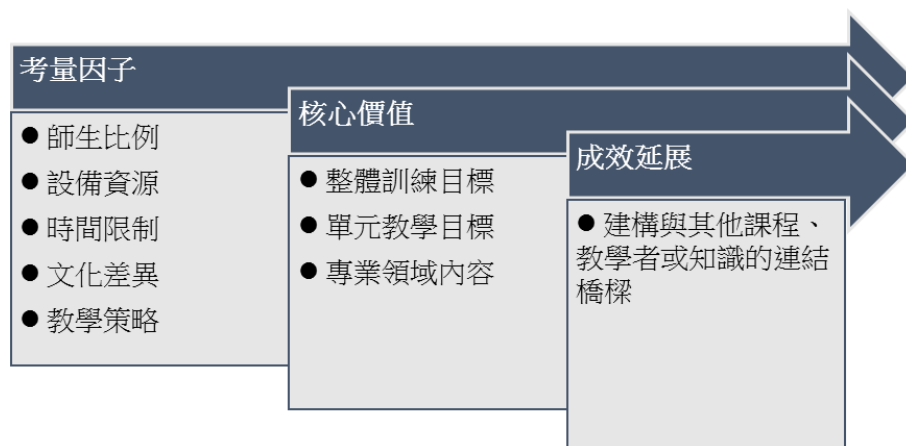


圖 4 教學計畫考量要素

教學計畫，應包含部分摘述如下：

1. 活動概觀與目標說明（**Overview and Objectives**）

進行活動全面性的概要導覽，並說明效益與預期目標，以及成果評量預告。進行概觀與目標說明，能使學員對教學內容建立初步之熟悉感，並激勵學員沿著學習軌道前進。

2. 活動核心內容（**Conduct**）

選擇教學策略進行核心知識的教學，並適度安排練習、複習或評量加強教學成效。

3. 總結與延展（**Summarize and Link**）

透過總結深化重點內容的記憶，並建立連結至下一個活動。

二、 教學之啟動階段

教學之籌備階段，探討學習理論與教學者之定位與特質，並就教學計畫擬定的方式進行闡述。本節進入到教學的啟動階段，學習目標包含：（1）分析教學的組成活動，使得以運用教學計畫的技巧建構每一單元，層構完整的教學流程。（2）透過課堂掌控技巧，確保課堂沿著教學計畫執行，並為進入教學發展階段做準備。

(一) 教學組成

一項訓練（Training）是由多個教學單元（Course）構成；而教學活動的組成元素，可分為課前規劃（Planning），以及課中介紹（Introduction）、發展（Development）與總結（Consolidation）。以為期 2 日的課程比喻，課前規劃所需的時間可達 2 週以上，顯見完備的課前規劃是良好教學的基礎；課前規劃應適當運用前小節所述之教學計畫技巧進行構建。教學組成與教學計畫的關聯如圖 5，至課堂進行之活動組成則分述如下：

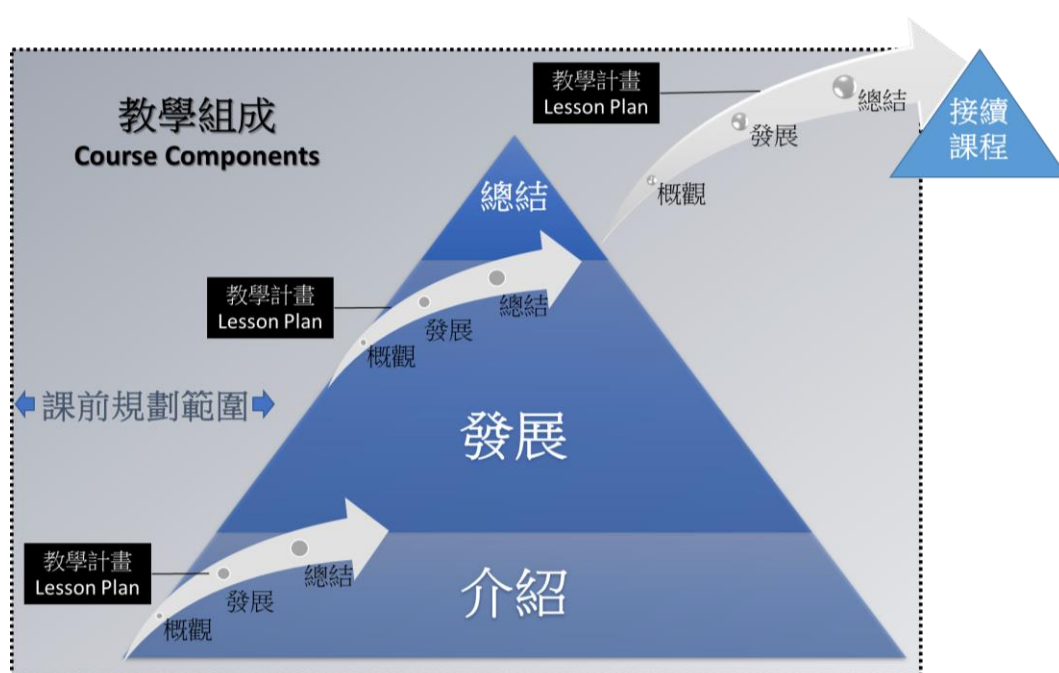


圖 5 教學組成與教學計畫

1. 介紹（Introduction）

本階段的目的，在於控制課堂環境至能夠進行理想的教學，包含吸引學員的專注力以及激勵學員的學習動機。運用教學計畫擬定方法，摘要具體內容如表 3。

表 3 介紹活動的相關內容

教學計畫步驟		內容	可使用策略
概 觀	環境熟悉	(1) 講師及學員之介紹認識 (2) 教學環境與設備之介紹認識	● 使用音調區隔 ● 善用肢體語言輔助 ● 利用形象反差吸引注意 ● 建立成員間信賴
	內容認識	本活動將涵蓋之內容認識	● 說明介紹目的 ● 使用個人經驗、相關典故等作為課堂激勵楔子
核 心 發 展	課堂概覽	課程大綱介紹	● 進行課堂導覽(自目的至評量方式等)，建立輪廓概念 ● 最先學習的最深記憶 (Primacy)，強調課堂重點
總結延展		連結至教學核心活動	● 透過提問確認所有學員準備進入學習狀態

2. 發展 (Development)

本階段構成教學整體之 75%至 80%，為主要進行知識教學的部分。在教學發展階段，需具組織性並循序漸進地進行知識教學，並結合評量方式，驗收與強化教學成效。

3. 總結 (Consolidation)

於教學發展尾聲、進入課堂總結階段，將回顧教學目標並再次複習關鍵概念，達到「最後學習的最先記憶 (Recency)」效果。並於總結階段說明進階或延續課程之資訊，使教學的終點成為學習的起點。

(二) 課堂掌控方式

面臨不同的學員與組成，如何「因材施教」、並確保教學活動依照計畫進行，首重課堂掌控技巧的運用；經由良好的課堂掌控，能妥善調配學員之多元特性、成就更高效率、更具激勵性的學習環境。舉凡教學者的教學技巧、教學環境、學員個人因素（壓力或個人能力），以及學員間的衝突（包含文化國家對立）等，易導致影響教學活動的行為產生（如圖 6）。



圖 6 影響教學效率的學員

面對各種課堂挑戰，三個面向的教學者應對技巧：

1. 建設面向（Constructive Phase）

於教學活動開始前，採積極正向的態度設計規劃教學。強調教學完整度與流暢性，相較於設下限制、更鼓勵嘗試與創新；著重激發學員學習興趣，包容各種程度與特質之學員，安排學員參與活動、並盡可能降低環境設備產生的負面影響。

2. 預防面向（Preventative Phase）

於教學的過程中，積極面對潛在與即將發生的學員問題，並視情節嚴重程度予以優先處理。一位良好的教學者絕不於課堂情緒失控，並能使用堅定的眼神交流、語氣變化，穩定課堂狀況，在問題嚴重化之前即刻預防。

3. 補救面向（Remedial Phase）

當課堂衝突爆發時，教學者可採以下方式避免衝突擴大，並將課堂導回學習狀態：

- (1) 給予學員意見陳述機會。
- (2) 教學者切勿慌亂或暴怒，保持客觀與冷靜。教學者的情緒，影響課堂掌控的效度。
- (3) 避免公審戰犯，學員個人問題於課後處理更為恰當。
- (4) 避免因部分學員行為而指責整個班級。
- (5) 切勿當眾仲裁與強迫學員道歉。
- (6) 注意不使學員個人的、非緊急且瑣碎的需求使課堂失焦。
- (7) 尊重學員、絕不使用調侃、取笑、諷刺、激將等方式進行教學。

三、 教學之發展階段

教學之發展階段，分別就教學管理的相關理論、課堂之協調技巧、教學支援組合以及活動設計等面向進行探討，以期運用靈活且富含效率的教學技巧，達到增進學員學習效益的目的。

(一) 教學管理相關理論

1. 時間管理（Time Management）

- (1) 艾森豪原則（Eisenhower Matrix）：依據教學者自身條件，並綜合評估學員組成與教學目標，在有限的時間內安排教學內容，如圖 7。



圖 7 艾森豪原則

- (2) 柏拉圖效率（Pareto Efficiency）：80%的任務能夠在 20%的時間內完成，相對 20%的任務需要花費 80%的時間來成就。透過柏拉圖效率，教學者應保留大部分的時間來進行最重要知識的教學，並盡可能保留最少時間用於瑣碎與低重要性的部分。
- (3) 向管理學大師史蒂芬柯維(Steven R. Covey)學習高效率的 7 個習慣：
- A. 保持前瞻性
 - B. 目標導向
 - C. 完備規劃、貫徹執行
 - D. 優先採用雙贏策略
 - E. 先求有再求好
 - F. 善用人力物力之協調合作
 - G. 自我能力不斷精進

2. 溝通技巧 (Communication)

溝通是傳遞資訊的方式，可概分為語言及非語言的傳遞管道。有效溝通是一門藝術，溝通的方式與品質則受到文化背景、理解與表達程度，以及使用的音調與肢體語言等因素影響。以下摘述 4 種溝通模式，教學者得依學員特性斟酌使用。

- (1) 目標取向溝通模式 (Objective)：客觀就既定事實或情況進行溝通，假設溝通成員皆能理性參與。如「我已將房間打掃乾淨」。
- (2) 關係取向溝通模式 (Relationship)：強調溝通者間的關聯，使溝通者皆涉入其中、以增加達成目標的機率。如「總是由我擔任打掃的角色，而你從來沒有提供協助」。
- (3) 訴求取向溝通模式 (Appeal)：開門見山提出訴求的溝通模式、直接且快速。如「下次由你來打掃房間」。
- (4) 表達取向溝通模式 (Self-Revelatory)：陳述自我的情感、動之以情且強調人性化的溝通模式。如「你總是把打掃的工作留給我，怎麼忍心讓我一人如此辛苦呢」。

3. 專案管理 (Project Management)

在有限的資源下完成使命，是專案管理的目的；專案的品質，是由範圍 (Scope)、時間 (Time) 以及成本 (Costs) 構成的百慕達三角 (如圖 8)，無法改變其中一項元素而不影響其他元素。教學活動隊於教學者而言即是一項專案管理，可利用專案管理的百慕達三角，配合心智圖法 (Mind-mapping) 決定教學的目標與資源限制，以有效進行專案管理。

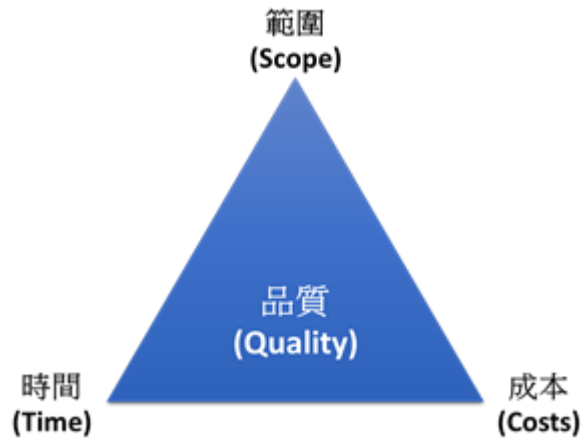


圖 8 專案管理的百慕達三角

4. 表達技巧（Presentation Skills）

- (1) 首重穩定教學者自身情緒，避免焦慮。
- (2) 藉由教學正式開始前的認識與聊天，舒緩學員情緒。
- (3) 教學過程中保持與學員的眼神交流；尋找理想的教學位置（通常為第一排學員旁，可以確保和所有學員以最近距離眼神交流）。
- (4) 善用暫停的藝術。提供教學者自身重整的時間、並給予學員反應的時間；對於提問的暫停時間，理想為 7 至 8 秒。
- (5) 肢體語言輔助教學。
- (6) 適當的音量、音調、語速，與適合學員程度的用詞。
- (7) 強調的技巧，運用表達方式變化與重複陳述，加深重要概念印象。
- (8) 教學者適當的移動與改變位置，並充分展現教學熱忱。

(二) 課堂協調技巧

課堂協調技巧強調課堂互動的管理，對於教學者與學員間、學員與學員間，提問或討論等活動的設計及掌控進行分析。課堂互動在各教學的各階段皆有不同目的，彙整如表 4。

表 4 課堂互動設計

階段	活動設計目的
介紹階段	● 經由提問瞭解學員特質與程度。 ● 經由疑問激勵學習動機。 ● 經由提問使教學議題與學員自身經驗產生連結、增加興趣。
發展階段	● 經由提問或討論活動提高學員參與程度與熱忱。 ● 從旁觀察教學吸收程度，確保所有學員跟上進度。
總結階段	● 經由提問強調重要概念。 ● 避免提問或討論與教學活動無關的議題，使教學失焦。

有效提問的 4P，為張貼問題引起注意（Pose）、放慢步調給予思考空間（Pause）、展現提問的目的（Pounce），以及稱讚參與互動的學員（Praise）。另外，不符合教學主題與程度的問題、語意不通順的提問、曖昧不明的提問、陷阱題、或只能瞎猜答案的問題，都應盡量避免。以下就各種互動方式與情境處理進行簡述：

1. 開放性提問方式（Open End Questions）

沒有標準答案的提問方式，常用於激發學員興趣與創意。

2. 封閉式提問方式（Close End Questions）

具備標準答案的提問方式，常用於強調重要概念。

3. 對不特定對象提問（Shotgun Technique）

對所有學員提問，學員可自由回答、減輕學員學習壓力。

4. 對特定對象提問（Rifle Technique）

常用於學員程度有顯著落差的情境，針對程度超越的學員進行提問，進行知識分享並確保個程度學員皆能有效參與。

5. 學員錯答處理（Wrong Answers）

對於回答方向偏離之學員，教學者可利用複述問題、給予提示等技巧協助學員，或將問題轉為「對不特定對象提問」激勵全數學員共同思考。

6. 學員提問處理（Student Questions）

視學員提出的問題進行講解，並視情形將問題轉為「對不特定對象提問」，經由全體學員討論增進學習效益。如遇難以解釋的問題，教學者除可使用前述方式轉由全班腦力激盪，亦可以保留問題於課後再予回復。

7. 分組討論主持要領（Facilitate Discussion）

分組討論適用於班級人數過多、學員背景多元或具程度落差的情境。教學者主持分組討論的要領，包含確保討論符合主題方向、協助所有成員積極參與、避免教學者或特定成員意見以偏概全，以及針對討論結果進行總結。

(三) 教學支援

設備與工具雖不是影響教學的關鍵因素，卻可以作為良好的教學支援。選擇設備與工具時，應考量是否符合教學主題、並具備視覺傳達效果、易操作等特性；摘列常見的教學支援選項如表 5。

表 5 常見教學支援選項

非放映型支援工具 (Non-projection media)	放映型支援工具 (Projection media)
● 掛圖（活動圖紙） ● 白板或黑板 ● 教材 ● 講義 ● 實體教具	● 投影機或放映機 ● 影音檔案 ● 電腦 ● 電視 ● 投影片

(四) 活動設計

有趣的活動設計，如遊戲，為有效集中學員多重感官注意力的捷徑。透過教學活動的設計，除可提升學員參與感、激勵學習興趣外，也能促進全體學員的凝聚力，間接達到營造良好學習氛圍的效果；教學者亦能從旁觀察學員程度與特質，調整教學的方式與步調。相較於兒童教學、從遊戲中學習的方式，成人教學使用的活動技巧，更強調遊戲的原因與目的、聚焦箇中知識及啟發，並考量教學主題與時間的限制於事前審慎規劃。

四、教學之收穫階段

完整的教學設計，須包含學習成效評量與知識延展部分。學習成效評量得以檢視學員的學習狀況，並能將學員回饋列入教學模式修正的重要參考；知識延展的部分，則是成為進階程度或相關課程之橋梁，確保學習鏈的延續。

(一) 成效評量技術

學習成效的評量，依進行的時點可分為制式評量（Formal evaluation）及進行式評量（On-going evaluation）。前者多於教學發展階段完成後，設定筆試以評量學習成果；而後者則於教學的各階段，經由筆試之外、各種評量技術持續評估學員學習成效，並隨時調整教學策略。教學者得依教學性質與目的選擇評量方式，至筆試之外各種評量技術彙整如表 6。

表 6 除筆試外之各種評量技術

評量技術	說明
學員回饋 (Feedback)	● 鼓勵意見回饋，肯定學員學習付出，以強化正相學習意願。 ● 透過意見回饋瞭解學員弱點，並協助改善。 ● 面對學員意見回饋，應採簡明、客觀、鼓勵與肯定的態度回應。
階段複習 (Debrief)	● 於每一學習段落尾聲，進行簡要重點複習，協助學員記憶。 ● 確保每位學員皆參與階段複習，無論是擔任複習發表者，或是回應複習問答等。
實際操作 (Exercise)	● 協助學員進行實際操作，藉以檢視學習成效。

(二) 成效延展規劃

知識的總結、再延展，教學的終點即是學習的起點。在成效延展規劃階段，教學者應做到：

1. 複習所有教學的環節，以利學員有效組織所學知識。
2. 對於重點概念，再次強調。
3. 鼓勵學員應用所學知識，肯定學員課堂表現。
4. 提供進階課程概覽，或延伸學習的管道。

五、 模擬教學

「飛航服務訓練教學方法」最後 1 日，安排所有學員運用前 4 日課堂所學，進行分組之模擬教學。本課堂與來自香港及印度的學員合作，選取「如何成為高效率領袖」為教學議題，進行學習成果分享（模擬教學排程如表 7）。

表 7 模擬教學排程

組別	教學議題	成員
第一組	前台服務人員禮儀	Wanlabha Pattawichaiporn（泰國） Johan Clifford Ferguson（斯里蘭卡）
第二組	如何成為高效率領袖	張祐榕（中華民國） Choi Ka Yin（香港） Sanjeev Julius Nathan（印度）
第三組	如何規劃海外家族旅行	Hui Ngan Ling（香港） Randy Rozali（新加坡）

綜合評估課堂表現、課後報告以及模擬教學結果，所有學員皆通過評量並獲得「飛航服務訓練教學方法」學習證書，課堂花絮如圖 9。



圖 9 課堂花絮

肆、心得及建議

本課程將教學流程分為籌備、啟動、發展與收穫階段，並就箇中理論與實務進行展演與討論；本課程係由國際航空運輸協會籌辦，除傳授教學技巧外，結合課堂講師與學員民航產業背景，更強調如何運用教學技巧在「成人教學技巧」與「飛安領域」，實符本所業務性質、深具學習價值。

教育訓練等後勤單位，往往不若第一線單位能展示速效、吸睛的成果，卻是決定長遠產業體質的關鍵幕後推手；而身為幕後推手的一員，在本次課程學習到的，除了能落於文字的知識、心得，乃至於彙集兩者而成的諸點建議如下，更巨大而沉重的收穫、亦為本課程始終傳達的：絕不辜負教學使命、永不熄滅教學熱忱。

一、活用複合教學技巧，辦理訓練事半功倍

(一) 應用教學計畫概念

教學計畫的概念連貫起本次為期 5 日之課程。完備的教學計畫，涵蓋教學的所有環節，將時間調配、內容大綱、使用設備、活動設計等要素，列入教學起承轉合之各個過程；現行國內教育體制多可見教學計畫之精神，本所亦有請講師預先填具「授課大綱」等類似制度。本課堂所述之教學計畫，係秉持「須完備至任何人都可以照本宣科完美演繹」的理想目標，對於本所多屬在職人員擔任講師、須兼顧主要業務與教學的情況，存在現實條件的限制。本課程之教學計畫精神與內涵，仍是非常值得持續邁進、完備的方向，但對於在職人員擔任講師如何兼顧主要業務與教學籌備方面，亦存在值得探討改善的空間。

(二) 靈活採用教學策略

本課程介紹的各種教學策略，擁有具體應用的高度價值。比如「教學者發展主軸」所含各項策略，適合應用於本所辦理之職前訓練，強調建立穩固的基礎觀念；「學員發展主軸」所含各項策略，則能應用於本所辦理之在職訓練，透過引導與討論的方式激盪知識火花；又如「最先學習的，最深記憶（Primacy）」技巧，可運用在飛安關鍵概念的傳授。其餘如發問應對、主持協調，甚或遊戲等活動安排，使教學不再是一對多、單向、單或雙感官（聽或看）的制式模式，而打造師生雙向交流、高度參與的訓練型態。

二、完備講師培育機制，帶動學習正向循環

一位優秀講師須具備的條件有二：專業知識與教學技巧。本所致力籌備執行民用航空局與所屬機關之人員訓練，多屬學員與講師滾動式的訓練模式（新進學員一旦完訓，可能接續擔任講師，爾後再參與進階課程，身分在學員與講師間交替變換）。然而，本所每年辦理約 400 班次、5000 餘人之訓練，多屬專業知識課程，講師培訓課程僅占辦理班次與人次之 2~3%，在教學技巧強化方面仍有提升空間。

本所辦理飛航各領域之訓練，各有其專業特性，比如飛航管制訓練需藉由各式模擬機設計多階段教學，航務管理訓練需於全臺航空站進行巡迴見習等，訓練方式迥異。進一步討論本所講師特性，可分為實務訓練教官、課堂講座以及班導師。實務訓練教官係帶領學員「做中學」的實際操作教學與協助者，課堂講座多為以節為單位之短期鐘點講座，班導師則擔任協調、教學與輔導的角色。針對不同訓練性質與講師特性，建議研辦多元面向的講師培育活動，在精進「接收面」之講師本身專業技能外，更強調發展「傳達面」教學技巧的應用，經由良好的教學技巧，適才所授、適性輔導，啟動學習的正向循環。

三、 提升教學環境品質，符合師生多元需求

高度的交通可及性促進人才流通，良好的設備可用性與舒適性促成知識的搖籃。國際航空運輸協會新加坡訓練中心國際地理條件優越，當地交通可及性亦相當優良：100 公尺內具備 4 座公車站，且位於地鐵站正對面。教室及配備方面，具備各式容量之教室，內含設備及桌椅皆使用滑輪設計，方便依教學需求調整位置。另設有電腦教室及交誼廳，供學員討論與製作報告使用。

相較之下，本所地理位置較偏遠（僅 1 條公車路線經過，最近捷運站約 1.6 公里），又位於機場管制區內，如何提升可及性始終為一大難題。至於設備的可用性與舒適性，除本所現配備並持續更新之飛航管制模擬機外，建議持續研討、規劃空間設備等更新與智慧化方案，期許符合多元教學的需求、增進訓練效益。

四、 建立跨界合作橋梁，提供資源整合服務

本課程反覆強調學員輔導的重要性，講師應能敏銳觀察學員狀態、審慎處理學員情緒或衝突，並重預防勝於治療。考量本所地理位置特性，為能妥善處置學員突發的生理狀況，建議平時即協調救護單位預演緊急救護流程。民航領域的高度專業性，導致訓練常具有相當壓力，且學員的學習品質與所作所為皆至關飛安。有鑑於此，學員心理狀況的輔導亦是不容忽視的議題；學員的心理健康，講師應盡觀察與轉介的責任。現行結合飛航服務總臺員工協助方案，僅對於總臺所屬學員洽介專業心理輔導，建議研議更全面的心理輔導轉介機制。此外，建議增加或派員參訓心理輔導相關課程，使第一線的講師具備即時且適當的處置能力。

附件

附件 1：教學計畫格式

Lesson Plan Template

Lesson Plan Template

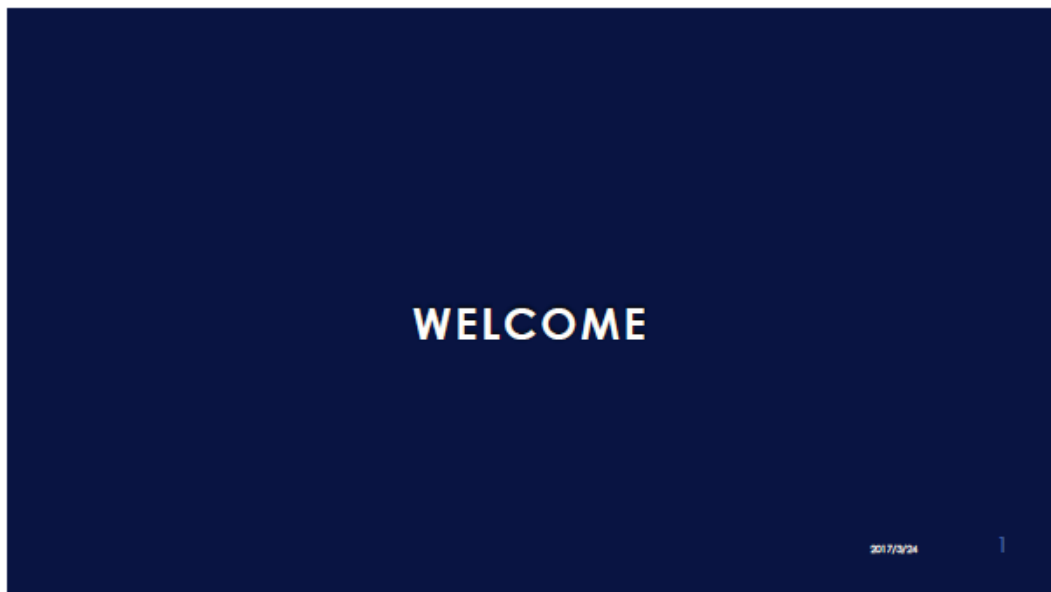
Topic: _____

Sub Topic: _____

Lesson Title –		Time: __ minutes	
Learning Objectives At the end of this lesson you will be able to			
Materials and References			
Instructional Strategy			
Evaluation Strategy			
	Activities	Content	Time
Start			
Conduct			

Wrap-up			
Lead Into			

附件 2：模擬教學簡報



Introduction

Who is a Leader?

Qualities of an Effective Leader

Now be an Effective Leader!

Course objective:
ways to be an effective leader.

2017/3/24

3

Who is a Leader?

Like 9.8M Follow @MailOnline DailyMail Tuesday, Mar 21st 2017 11PM 27°C 2AM 27°C 5-Day Forecast

MailOnline

Home News U.S. | Sport | TV&Showbiz | Australia | Femail | Health | Science | Money | Video | Travel | Fashion Finder

Latest Headlines **News** World News Arts Headlines France Pictures Motortrad Vires Discounts Login

**Great leaders are born, not made:
Their brains are just wired differently, scientists say**

- Scientists say scans reveal leaders have brains that are wired differently
- They have more gray matter controlling decision making and memory

Like Daily Mail Follow @dailymailuk +1 Daily Mail

4

Who is a Leader?

The person who leads or commands.

Manager

- **Rules** doctrine
- **Copy or follow** the existing rules or experiences/ skills
- **Maintain** status
- Make **command**
- Create **goals**

Leader

- Able to **motivate and inspire**
- Have unique **lead style** and take themselves for example
- **Organize** a growth and create clear vision
- **Mentors and coaches**, which influence deeply

2017/3/24

5

Qualities of an Effective Leader

Definition of an effective leader

Examples of Effective leaders & why they are considered so

- Pope Francis, Pontiff - Catholic Church
- Angela Merkel - Chancellor, Germany
- Allan Mulally, CEO - Ford Motor Co.
- Warren Buffett, CEO - Berkshire Hathaway
- Aung San Suu Kyi, Chair - National League for Democracy
- Jeff Bezos, CEO - Amazon.com



Qualities of an Effective Leader

- Focus
- Integrity
- Awareness
- Decisiveness
- Inspiration

2017/3/24

7

Qualities of an Effective Leader

- **The key to effective leaders today is influence, not authority.**
-Kenneth Blanchard
- **You need to believe in yourself to succeed.**
-Unknown
- Many leaders are competent, but few qualify as remarkable. If you want to join the ranks of the best of the best, make sure you embody all these qualities all the time. It isn't easy, but the rewards can be truly phenomenal.

2017/3/24

8

Now be an Effective Leader!

✓ Learn from effective leaders who possess

✓ **Leader is an action, not a position!**

-Donald H. McGanon



9

THANK YOU



10