

國立嘉義大學「服務學習課程」服務心得報告

姓名：徐瑋伶	系級：視覺藝術系二甲
學號：0994079	日期：100/11/28
服務機構：松田崗休閒農場	
服務內容：學習與協助此度假村裡各部門的經營方式及管理方法	
心得與反思	<p>(1) 在服務學習中印象最深刻的是一開始督導帶大家晨間喊話，了解一整天的旅客來源、了解一整天的工作流程及針對旅客的所需做調整以及預備。覺得，事先準備是對旅客的保障及責任心，這樣好的態度正是服務業的需要，亦是贏得旅客的心，使他們下次還會想要來及宣傳此機緣。</p> <p>(2) 此次遇到的困難問題是可能因為上面與上面沒有協調好以至於沒有把工作分配好，使得我們這組”蒙古烤肉部分”一開始就陷入窘境，面對他們的不予理睬心理上有點不是滋味，後來老師的到來藉此也成了良機，成為我們溝通解決的橋樑。在面對部份仍是需要保持善意、謙恭的禮讓態度。</p> <p>(3) 此次的服務學習對於像我這在工作職場上的菜鳥，實在多了許多見識。「態度」真的很重要，「主動」、「放得開」亦是。養成好的人生態度對於各個方面都會有所加分，像是積極、負責任、盡自己最大的努力做到最好…等。主動幫忙有需要的地方，而不是沒有積極的等人來吩咐。在面對客人時喊出歡迎的字句不能有氣無力、鬧彆扭，不僅會讓人覺得一點也不爽快自在，自然而然也不會太喜歡。覺得自己最大的轉變在於有些過於羞澀的心理狀態多多少少有一點被壯大了。</p> <p>(4) 在此次過程中與學習中幫助我對於經營或管理一個單位的方面有較多的了解，知道細分成各個部門的工作規劃與時間的掌控及如何滿足於顧客心理的需求層次。在一個團體裡不是單打獨鬥的，需要大家的同心協力、互相扶持。另外，還有如何把握地利之便、氣候景觀及不論國內外文化將其融合、改造作為有特色的創意美學。</p> <p>(5) 我的答案是贊成的。因為除了課業上的學習顯然重要，現今許多工作職場上「態度」相形之下更是有其力量的存在。沒有好態度只有滿腦子的之乎者也也是無妨。不懂得在適宜的情形下處高處低，驕傲終會使人跌倒的。有了「服務學習」可透過此機會壯大自己的世界，不同的服務學習有不同的收穫，這些收穫都能成為自己的寶貴經驗，以至遇到了下一個機會將能有所應對與應變。</p> <p>(6) 也許會也許不會。如果不會的話需要倚靠自己很大的「自律」及「主動」去多方學習，嘗試著不同的方式、場合、人事物…等多方投入學習與觀摩。不要害怕且要多看、多聽、多問、多學習參予。</p> <p>(7) 希望在規劃與廠商的配合能有完整的一套方案，不然即使人到了現場會突然不知所措，有許多時間會不知道要如何，甚至浪費流失掉了。</p> <p>(8) 除了覺得在工作區上沒有配合好的協調外，其他都很好。</p> <p>(9) 在未來，若是還有機會是會樂意參予的。較希望參予有關藝文類的活動，或是扶助偏遠地區的小朋友或災區清理整建的幫忙…等。機構像是世界展望會或公益團體等皆可。</p>

國立嘉義大學「服務學習課程」服務心得報告

姓名：張芸甄	系級：視覺藝術系二甲
學號：0994088	日期：100/11/28
服務機構：松田崗休閒農場	
服務內容： 導覽、餐飲服務、協助文創DIY 實做教導、業務管理...	
心得與反思	<p>服務過程中，印象最深刻的是看到在那邊帶領我們做服務的相關人員們，他們遵守的法則令我敬佩！不細說內容，但大體上就是不管客人表現出喜悅或不滿，都應當以微笑對應；還有熱忱及寬心.....感覺在過程中感受到的，就是人與人之間真誠對應的一種藝術！</p> <p>但其實做的當下，起初內心也有些掙扎，因為感覺跟之前一年級做的服務學習有些許落差，可能還不太習慣這種休閒管理性質的服務吧。把它當作學個經驗，也比較容易將自己的心緒放入其中，做良善的互動式學習！這告訴我藝術的形式，不一定獨獨指存在於紙筆間的創作，人與人心靈交之出的傑作最美。總之，很感恩大學生有這樣的機會，做較特別的服務學習。不一定要做出什麼亮麗的成果，但內心收穫真的很多，也比較能學習把心打開來，利益周遭的人！</p> <p>這學期安排服務學習為選修課程，因為希望自己能夠培養幫助別人的胸襟氣度，所以我還是會選擇參加；如果沒有選修，我可能沒這種環境，自己一人也堅持不久吧！感覺這學期的服務學習，較缺乏的資源是我們找地點沒什麼參考資料，光靠老師及小老師我，能找的地點也有限，希望之後這方面校方也能提供多一些相關資料！如果未來還有服務學習這方面的機會，時間也允許的情況下，我當然也願意加入志願服務的行列，希望從中學習自己所學相關領域，如何幫助別人的智慧與慈悲。</p>