教育部 111 年澳洲課證合一試辦計畫 期中報告書

合作學校: 威廉安格斯 William Angliss Institute

課程: Certification IV in travel and tourism

姓名:梁郁晞 (Liang Yu Hsi)

系所:國立台北護理健康大學 休閒產業與健康促進系

目錄:

起始	1
學校簡介與設施	2
課程介紹	4
實際上課情形	5
學生支持系統與獎學金制度	. 7
課程中的活動-活動一	. 9
課程中的活動-活動二	· 10
心得	- 11
文化體驗與生活	- 13
謝辭	15

起始

2018 那一年,在國北護展開我大學生活,當初是以護理系學生的身 分就讀,不過,在2021 那一年離開護理專業,選擇來到「休閒產業 與健康促進 | 系所,重新展開真正熱愛的領域。那陣子,系上的群 組、老師極力推薦學生,去參加國際交換的座談會。在聽了說明 後,覺得很有興趣,立馬決定開始準備入學的英文門檻。威廉安格 斯學校的英文門檻並不限於單一項英文考試,因多益聽、讀已達門 檻,當時只需要專心準備說、寫考試即可。對於未來的職涯發展仍 感到些許迷茫,這個機會剛好給了我一個踏出舒適圈,拓展視野, 也看看產業的發展性,為自己再勇敢一次,期許在半年的學習當中 尋找屬於自己合適的位置和興趣,設立更明確的目標。同時,也提 供良好的環境,訓練自己英文口說以及表達的能力。

(一)學校簡介:

威廉安格斯(William Angliss institute) 是澳洲唯一一所公立的餐飲管理學院,也是當地政府認可食品、旅遊、酒店和活動行業的專業培訓機構。80多年來,在澳洲當地和國際,提供創新的高等教育和諮詢服務,贏得良好的全球聲譽。學院共有兩個校區,一所位於雪梨,另外一所則位於墨爾本(主校區),也就是現今就讀的校區。學校提供許多課程,包含短期課程、研究生證書、學士、碩士以及目前正在就讀的證書課程-旅遊觀光四級,提供合適需求的培訓,提升職業生涯的競爭力,86.3%的主表示會推薦到或廉安格斯(William Angliss institute)進行學術研究,並非常樂意雇用曾經就於此的學生





❖ 校園設施

在校園裡最常待的地方除了教室以外,就是學生交誼廳(student lounge),提供桌子和椅子休息,也設置了微波爐、烤箱、烤麵包機等廚房用品,因在澳洲外食非常昂貴,大都自帶午餐,這些設備能讓學生自行加熱午餐。不時,可以看到學校在推廣活動,會提供免費的點心、咖啡和水果,供學生自由拿取。





(二)課程介紹

名稱:Certification IV in travel and tourism

時間:半年,18週(每年的二月/七月開學)

大綱:18週的課程平均分成兩個階段,每階段九週的課程,中間會有一週的休息時間,再開始第二階段,並學習不同的科目。以第一階段來說共11堂課,以正確找尋資料、認識澳洲旅遊產業、規劃行程並銷售產品為主軸。第二階段共8堂課,以報價、分析財務、票務系統操作為主軸。

(以下為前九週課表)

	Mon 7/25	Tue 7/26	Wed 7/27	Thu 7/28	Fri 7/29
all-day					
8am					
9am		9:00 AM - 11:00 AM Class 30-38	9:00 AM - 2:00 PM Class 30-38	9:00 AM - 12:00 PM Class 30-38	9:00 AM - 11:30 AM Class 30-38
10am		Source and use information on the tourism and travel industry	Access and interpret product information A221	Provide advice on Australian destinations A221	Sell tourism products and services A221
11am			A221 Stuart Christelow	Stuart Christelow	A221 Sheryn Mallillin-Gatt
12pm		11:30 AM - 1:00 PM Class 30-38 Coach others in job skills		12:30 PM - 4:00 PM	12:00 PM - 3:00 PM Class 30-38
1pm				Class 30-38	Enhance customer service
2pm		1:30 PM - 3:00 PM Class30-38 Show social and cultural	2:30 PM - 4:30 PM	Provide advice on international destinations A221 Stuart Christelow	experiences A221 Sheryn Mallillin-Gatt
3pm			Class 30-38	Stuart Christelow	3:00 PM - 4:30 PM Class
4pm		3:30 PM - 5:30 PM Class 30-38 Make a presentation	Provide specialist advice on cruises		Class 30-38 Manage conflict
5pm		A221			

❖ 實際上課情形:

小班制教學,老師時常透過提問,來引導我們進入主題並思 考,例如在白板寫下個人想法、正反方辯論、角色扮演等小組 活動,過程中和同學間有很多的討論和交流,激發彼此想法。 課堂中也不只是坐在台下聽講,同時必須輸出資訊並發表意 見。可以發現其他國家與當地學生都能很踴躍發言和主動提 問,這是我在澳洲體驗到和台灣教育氛圍非常不一樣的地方! 再者,這邊強調自主學習,老師並不會要求學生死記、背誦, 反而是提供很多資源,讓我們回家花時間研究,而這些都會成 為做作業的關鍵資訊來源。剛開始會不知所措,因為同時接受 到太多資訊,但因為所有作業都是有連貫性,慢慢地逐漸步上 學習軌道,且遇到任何問題,像是作業繳交有困難,或者是遇 到不懂之處,提早和老師討論,老師們都很願意幫忙。

(以下照片為實際上課情形)



對於一個主題發表自己的意見,老師會將其記錄在白板上並討論。



老師拋出問題,學生會將答案用 白板筆寫在上面。題目:在遊輪 出發前,顧客想要知道甚麼。



除了課堂講授,會實際到外面走 訪。此活動為,坐上 35 電車 (tram),記錄該列車在 Free tram zone 經過的各站站名。



下課之後,老師也很願意和我們 討論產業的最新趨勢和個人觀點,相互更新資訊。

(三)學生支持系統

威廉安格斯是所多元文化的學校,校園 中有許多來自不同國家的學生,除了國 際中心以外,也非常重視所有學生的學 習狀況,校內設置免費的學習指導

LEARNING AND STUDENT SUPPORT

STUDY AND LEARNING ADVICE

ACCESS & DISABILITY SERVICES

WELLBEING AND COUNSELLING

APPRENTICE SUPPORT PROGRAM

(Learning advisors),安排專業老師在考試、語言障礙、作業撰寫、上台報告等各種學習困難中協助。針對學生的身理與心理狀況,在校內設置了診所,只要拿著海外留學生的健康保險卡,都可免費看診。對於國際學生來說,剛來到一個新的環境,難免有所不適應,語言的隔閡、離家的鄉愁、課業壓力或是挫敗感,當需要找個人訴說時,學校提供諮詢管道,解決心理上的不適並協助步上學



習與生活軌道。澳洲消費水準較高,學生若需要額外的打工機會, 也提供檢視履歷和職涯輔導,並張 貼打工資訊在公佈欄(左圖)。

❖ 獎學金制度

針對申請族群共分成當地學生、原住民以及國際學生。關於國際學生的申請類別再細分成兩種,一為紀念獎學金,若在生活或財務上有困難,提出證明申請,成功後每人可以獲得澳幣 3000元的獎學金。另一種為國際優秀獎學金,每人可獲得澳幣 2500元,支持學生技能發展、生活、旅行和其他學習相關工具,提出證明並說明自己具有領導力,或是其他優秀能力,包 含老師的推薦函等,且都必須參加獎學金說明會才具有申請資格。截止日期後的10週內,不論是否成功申請,都會被告知結果。

The Sir William Angliss International Merit Scholarships (VIC/NSW) For international students continuing in any study area.	\$2,500	19 September 2022	31 October 2022
The Memorial Fund Scholarship (VIC/NSW) For international students continuing in any study area.	\$3,000	19 September 2022	31 October 2022

(截至威廉安格斯 William Angliss institute 校網)

(四)課程中的活動

❖ 活動一.1 Day Excursions

學校每學期都會舉辦校外教學,依課程長度的不同而有不同的次數,以 certification 4 的課程來說,共會有一次的校外旅遊。這次的校外教學是不需再另外繳費的。為期一天,過程中都有專業的導遊解說。從學校出發,沿著 Port Phillip 繞一圈,去了動物園,也體驗澳洲的郵輪,發現郵輪產業在澳洲是個很熱門且大忠的旅遊產品,疫情後,也正在慢慢恢復並擴大經營。其中,實際到遊客服務中心,了解當地的旅遊行銷策略和各地發展重點,最後搭乘纜車到海邊,驅車返回學校。







❖ 活動二. Welcome to Summer 2022

活動目的為和旅遊業的人員進行交談,針 對疫情後的旅遊產業,邀請旅館老闆、旅 行社經理以及導遊等從事相關旅遊業人 士,分享他們的策略和想法。老師非常鼓 勵我們參加,多和他們交流,不要害怕自



Welcome to Summer 2022

己的英文不好,因為這是個難得的機會,可以藉此了解產業的現況,而我也能獲得了一些忠實的建議,對於要進入旅遊業相關產業非常有幫助。

(五)心得:

❖ 英文考試準備與入學要求

當初以準備多益為主,因原先就已拿到多益850分(入學門檻 650~700), 便開始著手說、寫(入學門檻口說 150, 寫作 130)。 因為沒有預算去衝刺班,只能自己念。充分善用學校圖書館資 源以及 YouTube 上的教學影片,透過錄音來修正自己的口說內 容,反覆的練習。寫作的部分,因為考試是打字,所以首要任 務就是速度,每天都會用網路上的打字訓練,增加打字的速 度,同時大量閱讀英文文章,並撰寫自己的意見,將文章放到 免費批改的 APP,稱之 Grammarly,也讓生活中的環境盡可能地 在英文模式。最終,在近四個月的練習後,拿到口說130/寫作 140 的成績。只剩口說的部分尚未達標,故代辦中心替我向學校 申請了interview,只要是測試我口說能力是否夠流暢。當天, 就收到學校來信,通知順利通過面試。這一路以來,感謝國際 中心麥可、耕欣代辦的 Raymond,以及系上的老師和主任的幫忙

與協助,讓我能完成所有流程來到澳洲進修。

❖ 關於學習

經過了一半的課程,深深體會到和台灣不一樣的教育方式,這 邊傾向實際操作,並且提供許多資料要回家花時間研讀,作業 的壓力較大,上課也要求學生要積極參與發言,專心聆聽是不 夠的。學習怎麼聰明的運用資源、了解顧客期望、知識的建立 與敏感度、對於產業的影響等等。

(六)文化體驗與生活

❖ 住宿

多方考量下,選擇來到寄宿家庭,因為只有短短的半年時間,我想,這是最快的方式認識澳洲文化。對於第一次隻身來到國外念書的我,也感到相對安全。很幸運,遇到了很照顧我的家庭。初來乍到,花了一些時間適應澳洲口音,home 家的



主人們也都很友善的降低說話速度,讓我更容易理解,也時常準備



澳洲當地點心。晚餐時間聊聊天,分享學校發生的事情,互相交流自己國家的文 化,是個很有趣的過程和體驗,讓我在澳 洲也能擁有在家的感覺。

❖ 休閒娛樂

墨爾本市中心的交通非常便利,在市區內的 free tram zone(右圖),可以搭乘免費的電車,不論是要到墨爾本動物園

(Melbourne Zoo)、唐人街(China Town)回



味亞洲美食,還是要到聖柯達(ST Kilda)海邊吹吹風放鬆心情,都 很方便。因為墨爾本的天氣非常不穩定,日夜溫差大,時常會突然 下起大雨,不用擔心週末沒地方放鬆,墨爾本有非常多電影院,我 也找了一天和朋友去看 Top Gun,這邊電影都是沒有字幕顯示,可 以順便訓練聽力。又或者是到劇院欣賞哈利波特的巡演舞台劇,感 受當地人生活的日常。

(七)謝辭

從申請到最終確定能夠來到澳洲念書,很高興自己能夠擁有這樣難得的機會,增加自己的視野與國際觀,也大大豐富了我的知識。這一路以來,受到很多人的幫忙,感謝父母親無條件的支持、系上主任及老師鼓勵、協助、國際暨兩岸教育中心提供的專業諮詢。最重要的是,非常感謝教育部提供這次臺澳課證合一的申請計畫,除了課程完善之外,也提供教育補助經費,在學費與生活中給予莫大的幫助,讓我能夠無後顧之憂地專注於學習當中。期許半年課程結束後,將這些所學的知識與養分帶回台灣,結合台灣的現況與市場,並持續發揮所長。