

113 學年度教學優良教師申請案

教學成果報告書

教師：陳姿菁 教授

所屬單位：人文社會學院應用語言碩士班

中 華 民 國 1 1 4 年 1 2 月 2 3 日

課程：航空日文（上）（下）

壹、教學設計：以學習者為中心的航空日文專業實踐

本課程為開設在空運管理學系的「航空日文」，旨在培育具備專業素養與日語溝通能力的人才。教學設計核心在於平衡「語言學習」與「職場專業性」。設計理念與流程架構如下：

1. 核心設計理念：理論與實務的雙向融合

本課程跳脫傳統語言教學的語法導向，改以專業語言教學 (LSP) 為主軸，並導入以下教育心理學與語言學框架：

- **逆向設計 (Backward Design)**：採取「以終為始」的思維，分為整體與單元兩大層次。
 - **整體目標**：以學習者在課程結束後，能運用簡單日語完成航空職場所需任務（如登機廣播、機內點餐）為終點，回推設計整體語言地圖。
 - **單元目標**：明定各階段學習重點（如：平假名、片假名之辨識與書寫），再回推至對應的文法結構與單元活動設計。
- **前導組體 (Advance Organizer)**：於單元起始時透過提問（如：是否能分辨平、片假名區別？曾看過哪些日文字？），協助學習者連結既有認知並內化新知，促進有意義的學習。
- **「Can-do」**：參考 CEFR（歐洲共同語文參考標準）概念，將每一單元設計為可達成的實作任務。
- **5+5 二語習得模型**：參考當作靖彥教授之理論，強調「輸入(Input) 帶動輸出(Output)」。透過「語彙提示→輸入活動→語言遊戲→輸出→文法導入」的循環，讓學習者在自然的互動中習得語言。

本課程各單元均遵循上述「5+5」步驟與「逆向設計」理念執行。以下為基礎單元規劃，展現由語言基礎過渡至專業認知之建構過程：

表 1 課程進度

單元序號	單元名稱 / 課程內容	對應教材單元
單元 1	認識幾個字呢？	L1
單元 2	喜歡哪個日本的城市呢？	L2
單元 3	你知道幾個日本的都道府縣呢？	L3
單元 4	能夠分辨是什麼國家嗎？	L4
單元 5	聽過這些詞語嗎？	L5
單元 6	數字	L8
單元 7	星期幾	L13
單元 8	幾點？	L14
單元 9	認識的航空公司？	L15

單元 10	登機廣播 1	L16
單元 11	登機廣播 2	L17
單元 12	生日是什麼時候呢?	L18
單元 13	請給我～	L21
單元 14	機艙點餐	L23

2. 教學執行流程：從輸入到自主評量的循環

本課程的教學流程如下：

表 2 教學流程與重點

階段	教學重點	具體執行方式
揭示單元目標	明確學習內容	運用逆向設計，於單元啟始即說明學習目標與任務 (Task)，讓學習者清晰掌握學習路徑。
啟發與導入	建立心理表徵	運用前導組體，透過提問引導 (Scaffolding)，協助學習者連結既有認知並內化新知，促進有意義的學習。
輸入與練習	語料習得	透過《誰都學得會的航空旅遊日語》教材，執行「5+5」步驟，從表記 (平假名，片假名) 到專業語彙，藉由大量的輸入 (Comprehensible Input) 與反覆練習，強化記憶。
輔助與強化	數位科技賦能	運用教師開發之數位學習 APP 進行課後自主練習與單字測評，利用科技工具延伸學習時數，達到補救教學與強化成效。
輸出與評量	口語實踐，實境教室演練	採用 Rubrics (評分量尺) 進行口試。測驗前提供量表供學習者自我預檢，確保其掌握評分標準，達成「以評量促進學習」之目的。

3. 評量機制：多元評量與後設認知教育

評量不只是給分數，更是學習的一環。因此教學上採形成性評量和總結性評量並行的方式。

- 形成性評量：每一單元後的「Can-do」自我檢核表，讓學習者掌握學習進度。
- 總結性評量：下學期帶入專業部分，例如機場廣播，機艙點餐等評量。藉由口語測驗，以及 Rubrics 評量，訓練學習者能有實戰力，利於今後職業的接軌。

貳、教材分析：跨域整合與情境導向的資源配置

本課程採取「虛實整合」與「產學鏈結」的策略，建構多維度的學習支撐系統，具體分

析如下：

1. 自編專業教材：銜接零基礎與職場需求的橋樑

- 教材名稱：《誰都學得會的航空旅遊日語》
- 設計動機：空運管理學系主要培育航空運輸相關產業之作業服務與經營人才，但這幾年實際教學現場的經驗發現學習者對於機場相關職業，對機場實務（如空服、地勤）的高度興趣，為此，本課程設定也以短期能學會基礎地勤或空服相關用語為目標。然而，筆者開設此課程時曾遍尋合適的教材，但市售教材皆多預設學習者已有基礎（如 N3 以上），對零起點的學習者門檻過高。因此，申請專為本課程編寫出版零基礎也可以學習的語言結合專業的《誰都學得會的航空旅遊日語》。
- 教材特色：低門檻、高應用：專為零基礎學習者編撰，強調「語言與專業結合 (LSP)」，讓學習者在學習日語假名的同時，即能接觸基礎地勤或空勤服務用語。
- 情境模組化：內容分為 2 部分，第 1 部分藉由不同任務讓學習者熟悉假名系統，第 2 部分則導入機場或機艙服務的內容，落實「學以致用」的理念。



圖 1 使用的教材

2. 數位輔助工具：科技賦能的行動學習

- 工具形式：教師自行研發之輔助學習 APP
- 教學功能：
 - 打破時空限制：針對語言學習需要高頻率、片段式練習的特性，將專業單字與廣播詞數位化，彌補每週實體課堂時數之不足。
 - 聽覺內化：請日籍母語者錄製因檔，透過 APP 的發音播放，提供學習者標準的日語語調示範，協助學習者在課後也能進行精準的口語練習。



圖 2 APP 練習畫面

3. 優化實體教具與模擬環境：

- **情境完整性補強：**針對現有餐車教具之不足（如主餐餐盤缺失或飲料種類有限），筆者採以「實物圖像化」策略，自行研發補充教具。
- **視覺辨識強化：**透過彩色列印相對應的主餐圖片（如牛肉、雞肉等）置於餐具中，並增設多樣化的飲料道具，協助學習者在送餐練習時能精準對應客人的日語需求。

4. 業界專業資源：沉浸式情境與職場所需之精準評量

- **專家協作：經驗傳承：**邀請現役或前空服員進行職涯經驗分享，讓語言學習不再只是符號，而是具備職業溫度的知識。
- **實境評量：**期末測驗移師至校內「實體機艙教室」進行。透過模擬機艙點餐情境，並聘請前空服員擔任外部考官進行評量與回饋。
- **教學成效：**這種「情境教學法 (Situational Teaching)」能大幅提升學習者的專業代入感，並確保所學之日語與航空服務接軌。

5. 教學創新與實作過程

在執行機艙服務單元時，筆者發現校內現有餐車教具雖然具備基本架構，但內裝之餐盤餐點（如牛、雞等主餐選擇）並不完整，且飲料道具種類亦不足以應對航空服務之多元需求。

為了讓學習者能在模擬練習中精準將「視覺辨識」與「日語應對」掛鉤，筆者採取以下創新補強作為：

- **圖像化任務引導：**採彩色列印真實主餐圖像（牛、雞、魚等）置於餐具中，模擬實體送餐情境。

- **多樣化教具擴充：** 額外準備多樣化之飲料道具，確保學習者能針對不同飲品之丁寧語進行反覆操練。



圖 3 機艙服務：自製餐點圖示教具

為解決現有餐盤教具不完整之痛點，筆者透過彩色列印並製作真實主餐圖像（牛、雞、豬、魚等），讓學習者在練習時能結合視覺辨識，模擬真實送餐情境。



圖 4 機艙服務：多元飲料道具準備

針對原有教具中飲料種類不足之限制，教師額外準備各式飲料道具，確保學習者能練習各種飲品（如茶、蘋果汁、牛奶、果汁等）的日語名稱。

參、學習評量及成效評估

透過多元評量與問卷，實證教學成效：

1. **量化成效：**根據 1132 學期調查，學習者對「機場廣播」與「機艙點餐」練習之正面滿意度分別達 77% 與 73%。

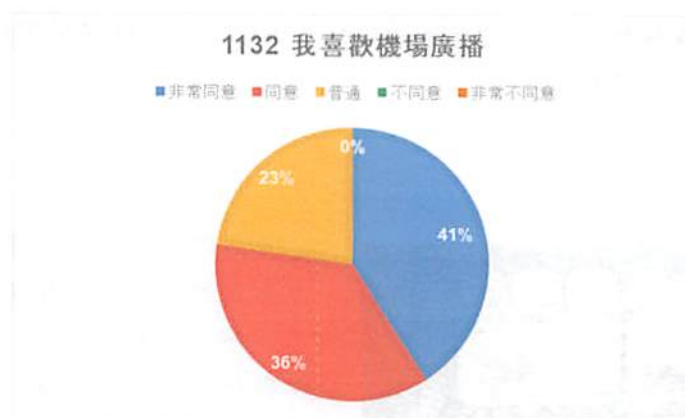


圖 5 1132 登機廣播學習內容的喜好

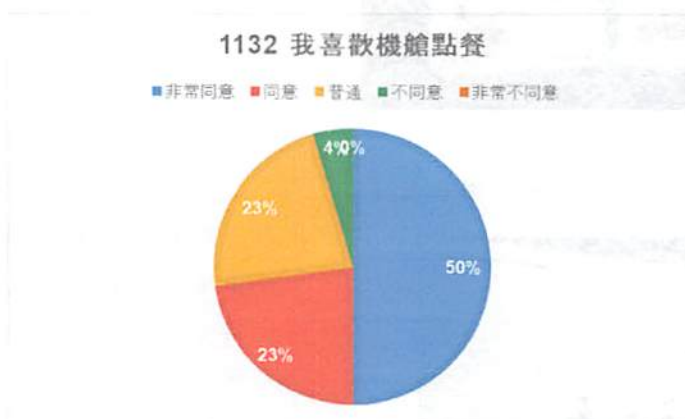


圖 6 1132 機艙餐點服務學習內容的喜好

2.質性回饋：本課程透過「機場廣播」與「機艙服務」實作，將語言學習轉化為職業技能。根據學習者回饋（表 3、表 4），教學成效可歸納為以下三大類別：

2.1 專業認同與成就感建立

透過模擬專業情境，學習者不僅習得語言，更建立了職業自信心。

•學習者原音呈現：

- 「可以完整的說出來讓我很有成就感。」
- 「讓人有專業的感覺。」
- 「感覺自己置身在機上服務客人，非常有實戰經驗。」
- 「第一次學到機場廣播還是用日文說的，很新奇。」

2.2 情境沈浸與實務技能內化

利用實體教具與機艙教室，強化學習者的沈浸體驗與專業知能。

•學習者原音呈現：

- 「體會到在飛機上服務的感覺。」
- 「體驗性很好，使自己進步獲益良多。」

➤「可以讓我們實際操作演練」

2.3 跨場域的「學用合一」成效

本課程最具特色之處在於與系上實務課程之高度銜接。事後有多位學習者反映，在參加系上機場實務實習時，因實際聽到機場廣播能即時辨識與理解，感到非常興奮。這種從「模擬教室」延伸至「真實職場」的學習經驗，證實了本課程設計之精準度。

•學習者原音呈現：

➤「在桃園機場能聽到廣播，可以學以致用。」

➤「以後可能用得到。」

➤「對我們未來很有幫助。」

【教學反思與優化：轉化焦慮為動力】

在回饋中，亦有部分學習者提及「上台考試突然忘記怎麼念覺得尷尬」或「有點緊張」、「太長太繞口」等現象。針對學習者的焦慮點，筆者採取以下精進作為：

●數位鷹架支撐：引導學習者利用 APP 隨身複習，透過高頻率的聽力輸入，降低實體演練時的緊張感。

●同儕互助：鼓勵小組練習與糾音，將「尷尬」轉化為同儕共同成長的動力。

表 3 1132 機場廣播練習的感想

在桃園機場能聽到廣播，可以學以致用
能夠學到更多專業的用語
可以多方面了解
學到很多
可以完整的說出來讓我很有成就感
第一次學到機場的廣播還是用日文說的很新奇
有一點難
還好
讓人有專業的感覺
有趣
可以念這個很特別
以後可能用得到
可以讓我們實際操作演練
很不錯
無
很有趣
太長太繞口
感覺不錯
還是有點不懂

有趣

表 4 1132 機艙餐點服務的感想

體會到在飛機上服務的感覺
學到餐點名稱
我很愛吃
上台考試的時候突然忘記怎麼唸 覺得很尷尬
同上
體驗性很好，使自己進步獲益良多
會搞混
還好
感覺自己置身在機上服務客人，非常有實戰經驗
好玩
有很特別的體驗
也可能會用到
對我們未來很有幫助
有點緊張
會緊張
很好玩

無	好吃啊
飛機餐很美味	有趣

3.即時反饋機制：科技賦能的教學動態掌握

為了突破傳統語言課堂中，教師難以即時掌握全體學習者吸收程度的困境，本課程導入校內 Zuvio IRS (Interactive Response System) 即時反饋系統，將數位工具轉化為精準教學的利器：

- **出席掌握與課堂參與：**透過系統點名功能，學習者能明確掌握自身的出席紀錄（出席、遲到或缺席狀況），藉此強化學習責任感，確保教學進度的完整銜接。
- **動態調整教學步調：**筆者堅持於每堂課程結束前要求學習者透過系統給予即時回饋。根據數據顯示，筆者不僅能精準掌握當天的教學節奏與內容難易度，更能針對多數學習者困惑的環節進行二次講解，落實「精準教學」，確保學習成效不因進度推移而產生斷層。

 圖 7 IRS 系統即時回饋	運用校內系統即時掌握全班學習狀況與盲點。
--	-----------------------------

肆、教學創新

本課程致力於突破傳統語言教室的限制，透過「數位工具應用」與「模擬職場所需任務」的深度整合，強化學習者的實踐能力與職業素養。

1.數位化學習與同儕互助：科技賦能與真實情境的翻轉實踐

筆者強調尊重學習者的個別差異，並利用科技工具延伸學習深度：

- **載具選擇的自主化：**在書寫練習中採取開放態度，鼓勵學習者依習慣選擇平板、手機或紙筆。觀察發現，這種個別化學習（Individualized Learning）策略，能有效提升學習者的投入感與準確度。

- 數位鷹架 (Scaffolding) 支援：透過筆者研發之 APP，引導學習者進行自主練習與語音輸入，將學習主導權交還學習者。
- 同儕合作學習：學習者在互助中進行口語操練，有效緩解對外語產出的焦慮感。

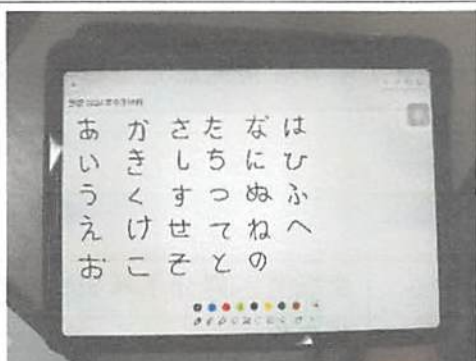


圖 8 假名書寫練習

尊重學習者特性：本課程在書寫練習中採取開放態度，不侷限於傳統紙筆，鼓勵學習者依個人習慣選擇平板、手機或紙張進行演練。觀察發現，尊重學習者自主選擇載具，能有效提升書寫練習之投入感與準確度，展現個別化學習之成效。

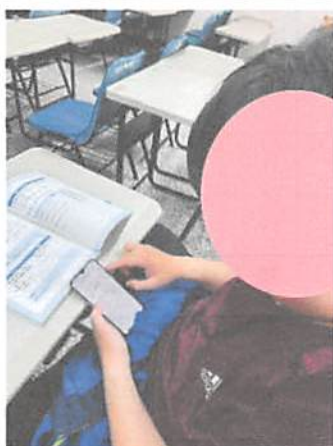


圖 9 課堂 APP 數位練習

引導學習者使用筆者研發之 APP 進行自主練習。



圖 10 口語小考準備

學習者透過小組互相協助練習，緩解口語產出焦慮。

2.產學接軌與情境考試：落實「真實性評量」

為了確保學習者所學能對接職涯現場，本課程設計了高真實度的測驗環境：

- 業界視野導入：請前空服員入課分享經驗，賦予語言知識真實的職業溫度。
- 實境任務考驗：期末測驗移師「實體機艙教室」，採隨機抽題模式，模擬職場多變的應變需求。
- 外部考官標準：聘請業界專家擔任考官，學習者需完成完整的日語送餐服務，落實真實性評量（Authentic Assessment）。



圖 11 業界專家演講

空服員入課分享經驗，提升學習者專業代入感。



圖 12 機艙服務考試準備

學習者於實體機艙教室積極準備，展現高度學習動機。



採隨機抽題測驗，模擬真實職場應變。

圖 13 機艙服務考試抽題目	
 圖 14 外部考官評量	學習者面對前空服員考官進行日語送餐服務，落實真實性評量。

伍、結論

本課程「航空日文」不僅是一門語言工具課，更是連結校園與航空產業的橋樑。透過「逆向設計」的嚴謹架構，結合「自編教材、自研 APP 與沉浸式實體情境（含自製教具與業界專家協作）」的三位一體資源，成功讓學習者從零基礎躍升至具備職場實戰力。

最令筆者欣慰的成效，莫過於學習者在機場實習現場，能因辨識出日語廣播而感到驚喜與興奮，回到課程後主動與筆者分享經驗。而且也可發現有這些經驗的學習者在學習上變得更積極、更認真。這種「學用合一」的體認，證明了本課程在強化專業知能與自信心上的價值。

展望未來，筆者將持續優化數位學習系統，深化產學協作模式。目標不僅是培育出能以日語溝通的空運專業人才，更要讓學習者在面對全球航空職場時，具備深厚的跨文化素養與專業自豪感。