

國立東華大學教學卓越中心  
111-2 三創教學課程成果報告書

計畫主持人:張國義  
單位:國際企業學系

# 目錄

壹、111-2 期末成果報告確認-----	1
貳、執行成果總報告-----	2
參、附件-----	6

**國立東華大學-三創教學課程  
111-2 執行成果報告書確認表**

課程/學程名稱：組織行為		
授課教師：張國義		
服務單位：國際企業學系 / 副教授		
班級人數:38 人		
勾選	繳交項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)； Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、期末成發展等
<input checked="" type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-20 張即可 (請將檔案另外上傳並控制在 20 MB 以內以便日後回報教育部)

- 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- 本年度所有受補助課程/學程之成果報告，將上述資料匯集成冊(封面、目錄、內容、附件)，做為本期成果報告書
- 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫  
(#6591；imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

# 三創課程-執行成果總報告

## 單一課程/跨領域課程

### 一、課程內容特色

組織行為(Organizational Behavior)是一門傳統學科，主要以心理學為基礎，探討「個體在職場上的各種人際互動行為」。透過課程的介紹與討論，讓學生充分了解組織行為(人在工作場合的行為)的基本觀念、個人在團體中與其他人的互動關係、以及追求組織目標所應採行的管理行為。

藉由個體層次單元(包括人格、價值觀、態度、情緒、動機等)及團體層次單元(包括溝通、領導、團隊互動、團隊歷程、衝突等)的學習，本課程主要目標是培養學生未來在「職場上的人際互動能力」與「團隊合作能力」。

### 二、特殊創意/活動規劃

#### 1.TBL 的導入

導入團體導向學習教學法(TBL)，以學生為中心，運用預習及團隊小組討論方式進行教學。將 38 位同學分成 7 組，每組約 5~6 人。藉由 TBL 的導入，有助於學生的團隊互動能力、學習參與度及問題解決的能力。

#### 2.連續互動型之實務個案演練

課程進行設定觀光飯店業為案例，進行影片剪輯。採用連續、互動型的方式進行演練，特色及優點如下。

(1)具體性：個案討論於教學上，有助於理論與實務之結合及運用。而採用具體且學生熟悉的實際公司個案，更能貼近學生的實務理解，增強學生實作經驗及能力。

(2)在地性：個案公司不僅為在地知名企業，且符合花蓮觀光產業特色。因此，不僅有助於學生與在地產業特色的連結，也有助於學生了解在地需求。

(3)持續性：傳統案例討論，不同單元之案例或來自(描繪)不同公司，雖有其多元性，但統合性相對較低。本課程鎖定兩家特定企業，持續性針對各教學單元進行研討，此種聚焦於兩家公司的設計，不僅討論的深度與強度能更提高，更有助於培養學生的多元統合能力。

(4)互動性：如前所述，聚焦於兩家公司的設計，不僅是書面資料的閱讀，而是讓學生能與公司有實質互動。包括：公司概況資料的蒐集研討、各單元議題的小組討論、公司高階主管的演講、公司高階主管的參與討論與評論等。而這樣的互動性將有助於強化產學合作的學習效果。

#### 3.影片式案例

由於人際互動的議題，文字描述型的案例效果有其侷限，例如人際互動時情緒的表現(眼神、表情、說話音量、肢體動作等)。因此，將剪輯採用服務業場域的互動短片(每個案例約 10~15 分鐘)，搭配飯店業/房仲業主管的解說，以提高討論深度與學習成效。

### 三、教學策略/教學方法

#### TBL(team-based learning)

- 1.學生分組
- 2.說明小組及案例討論進行方式/評分方式
- 3.案例討論:
  - (1)企業資料閱讀,議題設定與講解
  - (2)企業主管演講
- 4.期末總結

#### 四、課程/學程相關產業分析

1.影片式案例：如前所述，文字描述型的案例效果有其侷限，例如人際互動時情緒的表現(眼神、表情、說話音量、肢體動作等)。因此，本次採用影片式案例，有助於同學們更熟悉實際職場的人際互動。

2.業界主管實務分享：如前所述，關於業界主管的實務演講，有幾點特別安排。首先，邀請的業界主管實為本系畢業校友，以學長姐的身分來進行職場經驗分享，更親切感也更貼近學生的實際狀況及需求。第二，分享主題包括求職經驗、職場人際經驗等，貼近課程目標與學生學習需求。藉由影片式案例及學長姐的實務經驗分享，可使同學們熟悉職場特性，尤其是職場人際互動與團隊合作。

#### 五、整體活動執行成果效益

##### 【質化指標】

1.預期可以讓學生瞭解「個體的多樣性與獨特性」、「職場人際互動的各種知識與技能」、及培養「人際互動與團隊合作能力」。

2.預期可以讓學生了解在地觀光產業特性、熟悉服務業顧客服務與應對、熟悉職場各種人際互動(與主管、同事、下屬、顧客)。

3.培養學生的團隊合作能力及多元統合能力。

4.從學生求職就業的角度，有助於熟悉就業市場趨勢、求職面試的技巧等。

##### 【量化指標】

1.舉辦8次案例討論與分組報告，提升學生職場人際互動與團隊合作實務能力。

2.舉辦1次實務講座，提升學生對產業實務與職場人際互動的了解。

#### 六、多元評量尺規

##### 1.上課出席(25%)

(優)到課率達90%以上、(良)到課率達80~90%、(可)到課率達70~80%以上、(差)到課率70%以下

##### 2.個人心得報告(15%)

根據以下三項指標來進行評分：用心程度、議題瞭解程度、個人反思程度。同樣分成優良可

差四級。

### 3. 案例分組討論及報告(10%)

根據以下五項指標的優劣程度評分：書面報告完整度、分組討論參與度、意見廣度與深度、口頭報告流暢度、團隊合作。同樣分成優良可差四級。

### 4. 期中考(25%)

### 5. 期末報告(25%)

## 七、學生整體意見與回饋 (整體活動滿意度、文字意見回饋等)

從教學卓越中心到班進行的問卷調查結果來看，學生普遍反應良好。學生舉出的具體心得包括：

老師上課舉例很有趣，也常常讓我思考如果是我的話我會怎麼做、怎麼應對。

老師會給實際舉例進行說明

老師教課都很認真，上臺報告的時候他會及時糾正我們錯誤的點

老師講解的很生動

老師很用心！

可以啟發很多思考，老師很會舉例子，講解的道理簡單明瞭好懂，讓人能很投入去聽。

老師很有趣

老師非常認真去講解以及鼓勵學生回答

老師的表達能力和可以引發學生發言

老師的講課方式、評量方式。能有效傳授知識和評論學習成效。

## 八、檢討與建議

去年的實務演講，因疫情採用線上方式進行，今年則恢復實體方式。未來可綜合這些不同的操作方式，更加靈活彈性運用。例如線上方式可以降低講者往返的交通時間成本，未來可以將一次3小時講座，調整成3次1小時講座，甚至邀請不同講者，以增加彈性及豐富性。

## 九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

無

## 十、活動精彩剪影 (請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



分組討論報告 1



分組討論報告 2



實務演講 1



實務演講 2

附件一

### 活動紀錄表

活動主題	如何跨入職場順風又順水
活動時間	112 年 5 月 9 日 9 時 00 分 至 12 時 00 分
活動地點	管理學院 A115 教室
主講人	楊翹禎
參與人數	38 人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動進行方式與內容               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.講者為美侖大飯店業務主管，餐飲服務業 20 餘年經歷，本校 EMBA 畢業校友。</li> <li>2.專題演講與 QA 對談。</li> </ol> </li> <li>● 講座重點與預期助益               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.飯店業人力需求介紹</li> <li>2.從事服務業的心態與挑戰</li> <li>3.職場上的人際互動與雷區</li> <li>4.履歷自傳與面試技巧</li> </ol> </li> </ul>
活動回饋 與 成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意見與回饋               <p>從學生繳交的個人心得報告來看，普遍反應良好。學生舉出的具體心得包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉飯店產業的人力需求與特性；</li> <li>2.熟悉服務業，特別是第一線服務人員的辛勞與管理需求；</li> <li>3.熟悉主管對新進應徵者的面試要求與應徵技巧。</li> <li>4.瞭解主管如何看待/判斷職場新鮮人的行為。</li> </ol> </li> </ul>
活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)	





演講海報



實務演講 1



實務演講 2



實務演講 3