

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)

情緒與心情 第一組

小組成員

		
國企三 劉栢伶 410933051	國企二 李希嫻 411033011	
		
國企二 曹煒仁 411033032	自資四 陳以容 410854006	國企二 鍾琴嫻 411033042

情緒現象與原由

分組沒組員 感到不安	想找不到怎麼辦 不安煩躁緊張	剛到新環境 同事都不認識
收到諂媚 而驚喜	認為自己不錯 所以受歡迎	辦公室的同事 都想找他一組
女主因為太優秀 被嘲弄不受欢迎	失落、無奈 困擾、尷尬	找不到組員 大家都不想遜色

分組討論報告 1

分組討論報告 2



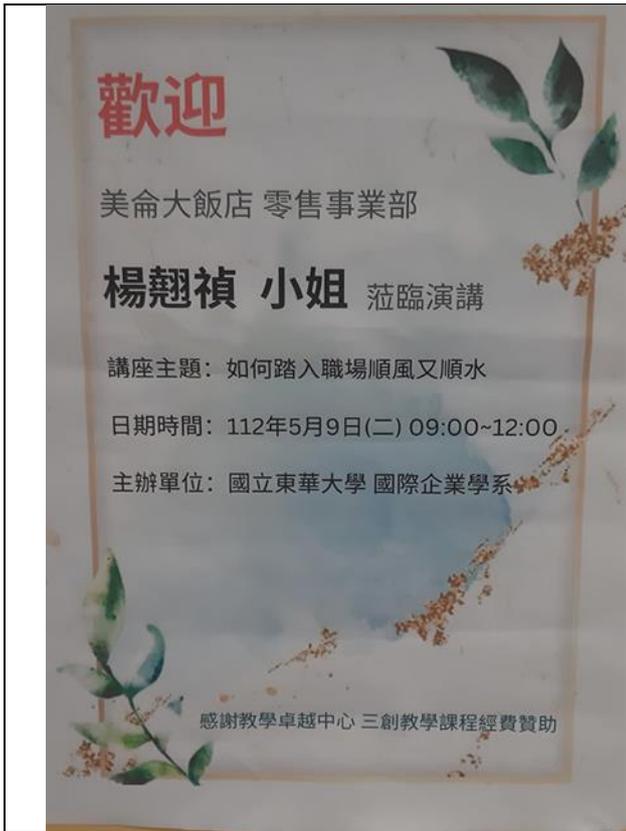
實務演講 1

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"> ● 活動進行方式與內容 <ol style="list-style-type: none"> 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。 2.專題演講與 QA 對談。 ● 講座重點與預期助益 <ol style="list-style-type: none"> 1.飯店業人力需求介紹 2.從事服務業的心態與挑戰 3.職場上的人際互動與雷區 4.履歷自傳與面試技巧
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 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"> 1.熟悉飯店產業的人力需求與特性； 2.熟悉服務業，特別是第一線服務人員的辛勞與管理需求； 3.熟悉主管對新進應徵者的面試要求與應徵技巧。 4.瞭解主管如何看待/判斷職場新鮮人的行為。
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