

國立東華大學教學卓越中心
112-2 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、112-2 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
112-2 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:34 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」。

無論產業如何變動，職場上絕對需要培養人際互動能力及團隊合作能力。歷年來，各大專業雜誌，如天下、遠見，調查高階主管對於職場新鮮人的重視條件，也再再顯示出團隊合作能力的重要性！因此，本課程目標之能力養成，與市場需求有高度連結。

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 34 位同學分成 7 組，每組約 5 人。藉由 TBL 的導入，預期將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

課程進行將設定觀光飯店業與房仲業為案例，進行影片剪輯(4 個飯店業案例+3 個房仲業案例)。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
<p>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。</p> <p>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。</p>
五、整體活動執行成果效益
<p>【質化指標】</p> <p>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」。</p> <p>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)。</p> <p>3.培養學生的團隊合作能力及多元統合能力。</p> <p>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。</p> <p>【量化指標】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
六、多元評量尺規
<p>1.上課出席(25%)</p> <p>(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</p>

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：

- ✓ 老師人很好，很有耐心講課，老師也很喜歡舉在工作場上真的會面對的現實的例子
- ✓ 看影片學職場生存
- ✓ 上課的內容不僅對出社會有幫助，對於人生的交際行為方面也很有幫助。
- ✓ 老師教導了我們在組織當中所遇到的個人與團隊行為
- ✓ 老師侃侃而談學科知識和現實生活中的連結，還有關於職場上的相關關聯，讓我收穫滿滿

八、檢討與建議


實務演講，因地震採用線上方式進行，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)


Q：從案例影片中觀察到什麼現象？



- 主角身為公司新進人員，並無有太多學習經驗。
- 毫無經歷卻能空降公司，他人誤會其身份有所來頭。
- 性格內向的驅使下，造成業務溝通有誤。
- 上司的自尊心太強，因攔不下面子，導致部下遭受誣責問題。
- 或許圍棋比起工作更簡單？
- 上司曾從旁提醒部下懂得在工作上自我保護。
- 韓國企業的女性工作形象遭到歧視 (企業文化)




- 吳次長主持巴基斯坦項目，並邀請張格萊、韓錫律、安英怡和張白基在週末共同工作。
- 他們不辭辛苦地彙編資料並為項目做準備。



- 儘管疲憊不堪，吳次長和團隊因對項目的奉獻精神而凝聚在一起。
- 新手們學會了互相支持和幫助，即使這不會影響到他們的團隊，就像吳次長幫助宣次長一樣。

國企三 蔡佳佳

分組討論報告 1

分組討論報告 2



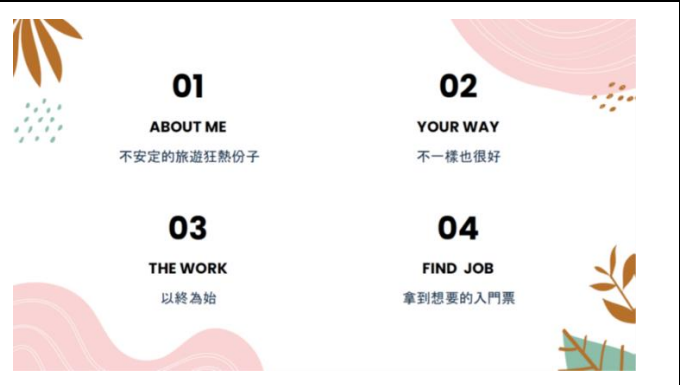
實務演講 1

實務演講 2

活動紀錄表

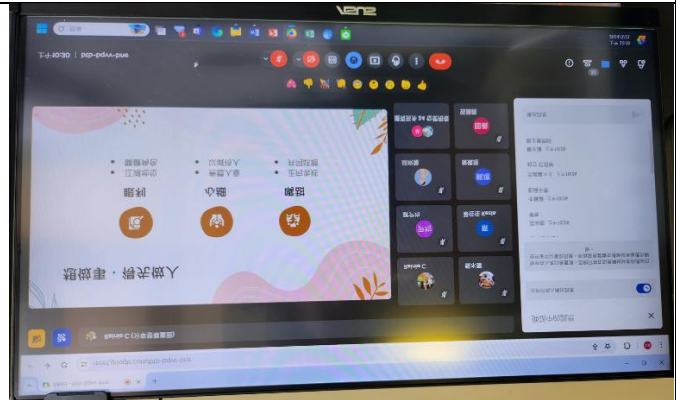
活動主題	一個 HR 的職場觀察
活動時間	113 年 5 月 21 日 9 時 00 分 至 12 時 00 分
活動地點	線上講座
主講人	陳虹如(國企畢業校友/AsiaYo HR manager)
參與人數	34
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 <p>1.講者簡介:為本系畢業校友，目前任職 Asia Yo 亞洲遊科技，擔任人力資源部門經理。</p> <p>2.方式簡介:專題演講</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 講座重點與預期助益 <p>1.求職經驗分享</p> <p>2.職場人際互動經驗分享(成功經驗與失敗經驗)</p> <p>3.從事服務業的心態與挑戰</p> <p>4.給學生及職場新鮮人的建議</p>
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 <p>(內容可包括此活動對與會者之實際助益、與會者分享交流之重點摘錄、其他意見與回饋...等)</p> <p>學生事後繳交的心得報告，舉出的具體心得包括：1.熟悉畢業求職的歷程與心理準備；2.熟悉新人在職場與學校學生角色的差異；3.了解職場人際互動的各種「雷區」；4.熟悉主管對新進應徵者的面試要求與應徵技巧。</p>

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



企業主管(學姐)經驗分享(1)

企業主管(學姐)經驗分享(2)



企業主管(學姐)經驗分享(3)

企業主管(學姐)經驗分享(4)

● 以上表格不敷使用時請自行增減