

單元名稱：戊3職場社會化

本單元設計者為：夏侯欣鵬(輔仁大學企管系助理教授、輔仁大學就業輔導組前組長)

主題單元	甲、生涯理念風格	□甲1課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	□乙1梳理高峰經驗	□乙2發掘志趣熱情
		□乙3掌握才幹資產	□乙4開創未來工作
		□乙5檢視今日學習	□乙6統整生涯願景
	丙、職涯探索	□丙1職業視窗六宮格	□丙2職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	□丙3職場停看聽	
		□丁1多元經驗	□丁2看見變化的樣子
□丁3學用關係與學習策略			
戊、學職轉換	□戊1角色脫離—進入	□戊2求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	■戊3職場社會化		□戊4職場高效習慣
	□己11剪輯理想職涯	□己12宣告生涯劇本	
	□己13享受生涯變動		
	□己21勾畫圓夢計畫	□己22清點生涯資產	
庚、回顧展望	□己23落實實踐之道	□己24延伸實踐經驗	
	□庚1展開未來行動/學習心得分享		
授課時數	2 節	場地	<input type="checkbox"/> 一般教室 <input type="checkbox"/> 電腦教室 <input checked="" type="checkbox"/> 其他特殊場地: 教室座位可以搬動為佳
課堂場景設定	本單元並無院系開課與通識開課之差別，二者皆可適用。		
授課者	無特別背景限制，僅需願意事前準備，院系所教師、導師、校方心理師皆可擔任授課老師。		
教師課前準備	請教師事先觀賞電影「穿著PRADA的惡魔」相關資料請見附件一與附件二。		
教學資源工具	1. 教師手冊1：如何看電影(參見附件一)。 2. 教師手冊2：電影「穿著PRADA的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡(參見附件二)。 3. 學習單：電影討論綱要(參見附件三)。		
作業	課前作業： 方案一：學生請自行先觀賞電影「穿著PRADA的惡魔」；請學生就電影欣賞學習單(附件三)提出個人心得。 或 方案二：學校提供公播版本於課前播放：提供學生電影欣賞學習單(附件三)作為電影欣賞的引導。		
評量方式	電影互動課程著眼於學習單撰寫與參與，故而學習單撰寫、分組報告、課堂「參與發言次數」與「發言內容深度」可做為評估標準。		

備註	學校可提供電影公播版於課前一小時播放。
----	---------------------

一、單元學習目標

整體學習目標	本單元學習目標	
生涯素養	掌控力	對進入職場之社會化歷程有所覺察。
	執行力	
	建構力	
	開放力	
	生命力	
生涯發展任務	發掘志趣熱情	
	建立才幹資產	
	掌握資源網絡	
	勾勒生涯願景	
	實踐理想生活	
	展現行銷自我	
	準備適應職場	
持續建構調整		

*表中空白目標欄表示這個項目並非此單元欲注重、凸顯之能力指標。

二、授課計畫(含課程進行方式、時間、搭配教材、注意事項) 1.

教學目的

二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要，因為，學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠佛界，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。

人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外來刺激與訊息的模式。每個人的模式因為生活的經驗與習慣已漸僵化，人不容易被莫名的改變，除非破除原先的情感認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85 % 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先情感認知的疆界。

電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵手法呈現激起無限想像空間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。因此，為能讓學生了解新進者社會化歷程，建立正確認知，透過電影欣賞的互動討論活動，有著外在訊息的刺激，能促使學生對新進

者社會化歷程認識與反應更有意義。

2.學習單：電影欣賞討論綱要，學習單請見附件三，電影情節摘要介紹與脈絡請 見附件二。

3.教學內容、活動設計、時間分配與注意事項 A.

教授時間：2 小時 B.教學內容、活動設計、時

間分配與注意事項

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
課前	110	活動設計：電影欣賞	以電影欣賞讓同學知覺新進者社會化歷程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主要目的是透過個人對電影的感知，瞭解新進職場人的社會化歷程 2. 講師需事先觀看先看電影 3. 請學生自行先觀賞電影，或學校提供公播版本於課前播放，並 	教師手冊 1 如何看電影 (附件一)
1	5	開場與分組引言	<p>開場引言 為何以電影教學：從小學到現在經歷多少老師？多少同學？記得幾位？為何記得？誰握有學習方法，誰就握有二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要。學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠佛界，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。</p> <p>人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外來刺激與訊息的模式。每人的模式已漸僵化，人不易莫名的改變，除非破除原先的認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85 % 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先認知的疆界。電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需分組：3-4 位同學一組。 2. 分組時，若修課學生系所多元，可以拆散分組，即透過分組討論，藉也以讓學生與不同背景與想法不同的同學互動，達到多元學習效果。 	教師手冊 1 如何看電影 (附件一)

		<p>間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。</p> <p>分組引言 為了讓同學除了電影中能透過視覺學習外，更希望透過分組討論，藉也以讓學生與不同背景與想法不同的同學互動，以達到更多的學習效果。</p>		
10	電影回顧回饋與分享	<p>1.請每位同學閉上眼睛 1 分鐘，回想記憶深刻的情節 2. 睜開眼睛後，請每位同學用 1 分鐘時間與同組同學分享記憶最深刻的片段</p>	<p>1.主要目的是請同學用認知的語言表達，透過彼此分享，讓電影情節的停留更久一些(亦即，記憶是學習的起點，設法用個人習慣或他人刺激方法增加記憶量；貼上標準是記憶聯結與結晶的過程，以最具圖像意涵的描繪給予涵意)</p> <p>2.分享時間可以根據人數多寡作調</p>	
10	討論引言	<p>引言：同學們或許看過「穿著PRADA的惡魔」的電影，電影敘述剛從大學畢業的安德莉亞·沙區，希望將來能在「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，因此，安德莉亞憑著西北大學的漂亮履歷，應徵了許多人夢寐以求的工作—米蘭達的個人助理。但是安德莉亞的時尚品味不佳，分不清楚名牌，安德莉亞開始承受來自米蘭達的各種要求，包括古怪或是刻意的羞辱，很多人都無法在米蘭達手</p>	<p>1.主要目的為： a. 教師透過引言與互動，進行學習主題導入 b.說明為何選擇電影作為活動設計主軸。</p> <p>2.以電影開始作為前言引導，藉以吸引學生對該主題的興趣.....</p>	教師手冊 1 如何看電影 (附件一)

		工作,尤其社會新鮮人,可是進入「伸展台」又是所有對時尚有熱情的年輕紐約女孩最大的夢想。你(妳)們會怎麼看待這一件事情? 往往看到組織中,常常資深同事則抱怨新人不懂規矩,新人也常常覺得自己怎麼做不對,而多怨言為什麼會這樣? 你(妳)們會怎麼看待這一件事情? 今天的課程主要目的就是透過課程與活動,讓大家對這樣現象有一些基本的認識。			
	5	分組討論說明	1.說明電影欣賞討論綱要 (附件三) 2.告知學生分組討論時,必須紀錄分組討論過程中,與自己不同想法的意見於	學習單: 電影討論綱要(附件三)	
	20	分組討論時間	分組討論	1.主要目的為各組成員將自己的意見分享給其他組員,做組內互動學習,從不同觀點瞭解新進者社會化程度。 2.提醒學生以討論題綱分組討	
2	35	集體討論時間	引言: 為使同學更多可以與自己想法不同的學習機會,接下來我們以大家一起討論的方式做互動交流。 方法一: 1.分組報告: 根據人數組數,限時每組上台報告分享成員想法 2.邀請同學提問或回應,約3~5分鐘 3.老師回應,約3~5分鐘 4.換另一小組報告與	1.主要目的是為讓學生做組間學習。 2.講師必須歸整大家的意見以備總結,電影摘要與脈絡請見附件二。 3.教師回應時,記得學習主題引導時自己所說的要點,盡量不要負面評價同學的分享;另一方面,則	教師手冊 2: 電影「穿著PRADA的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡(參見附件二)

		<p>應，直至本段時間結束。</p>	<p>協助台上台下同學的回應將學習主題進行連結。</p>	
		<p>方法二： 25 人以下，可排成一個大圓圈，中間最好不要留桌椅，讓每個人可以看到其他所有人。 25 人以上，可排成同心圓兩圈，第一段時間，由內圈者發言，第二時段時，內外圈交換座位，換另一批人發言。</p>		
15	結論	<p>教師進行該主題小結，將前面的報告與回應之內容，扣回學習主題與學習目標(遭逢未來成為社會新鮮人可能會面臨的社會化歷程，藉以引發對社會化過程之學習態度)，請參考附件二。</p>	<p>1. 主要目的為引發學生對社會化過程之學習態度</p>	<p>教師手冊 2：電影「穿著 PRADA 的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡(參見附</p>

三、參考資料

- 1 Chao, Georgia T., O'Leary-Kelly, Anne M., Wolf, Samantha, Klein, Howard J., and Gardner, Philip D(1994). Organizational socialization: Its content and consequences. **Journal of Applied Psychology**, Vol. 79(5), 730-743
- 2 Ilgen, Daniel R. & Hollenbeck John R. (1991). The Structure of Work: Job Design and Roles. *Handbook of industrial and Organizational Psychology 2nd ed.*. 165-207.
- 3 Jex, S. M. and Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology : A Scientist – Practitioner Approach*. John Wiley & Sons.
- 4 Morrison, E. W. (2002). The School-to-Work Transition. In D. C. Feldman (ed). **Work Careers: A Developmental Perspective (J-B SIOP Frontiers Series)**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 5 Feldman D. C.(1976). A Contingency Theory of Socialization. *Administrative Science Quarterly*, 21(3), 433-452
- 6.周志明(2014) , 大專青年學校到職場轉換的結構性脈絡：角色轉換的職涯發展觀點，輔仁大學心理學系未出版博士論文（修改中）
- 7.王思峰等人（2014） CVHS 使用手冊（撰寫中） 輔仁大學人才測評發展與職 場健康研究中心。

四、附件

戊3附件一 如何看電影

戊3附件二 電影「穿著PRADA的惡魔」情節摘要與討論問題脈絡 戊

3附件三 學習單

戊3附件一

如何看電影

一、引言

從小學到現在經歷多少老師？多少同學？記得幾位？為何記得？誰握有學習方法，誰就握有二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要。學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠佛界，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。

二、為何用電影學習？ 人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外

來刺激與訊息的模式。每人的模式已漸僵化，人不易莫名的改變，除非破除原先的認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85 % 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先認知的疆界。

電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵手法呈現激起無限想像空間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。

戊3附件二

電影「穿著PRADA的惡魔」情節摘要與討論問題脈絡

片名：穿著PRADA的惡魔

總片長：109分鐘

電影內容摘要

米蘭達·普瑞斯特是紐約時尚界聖經—「RUNWAY」伸展台雜誌的總編，其在時尚界呼風喚雨，從頭到腳全是Prada，對整個時尚界有極大的影響力，其要求部屬相當嚴苛，只要稍有自尊的人，絕對無法在她手下工作，但是進入伸展台又是所有對時尚有熱情的年輕紐約女孩最大的夢想。

剛從大學畢業的安德莉亞·沙區，希望將來能在「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，安德莉亞憑著西北大學的漂亮履歷，應徵了許多人夢寐以求的工作—米蘭達的個人助理。但是安德莉亞的時尚品味不佳，儘管分不清楚名牌，不服輸的她還是接下米蘭達的助理工作。安德莉亞開始承受來自米蘭達的各種要求，但是她相信，如果她能夠撐過這份工作一年，這份資歷將會幫助她輕鬆取得她夢寐以求的記者。

漸漸的，安德莉亞開始適應這份工作，並且擁有免費的設計師服裝與許多時尚配件，並在作家克里斯幫助下，完成一項不可能的任務後，並漸漸得到米蘭達的信任。然而，他的家人與朋友卻感覺安德莉亞已經遠離了他們，安德莉亞也了解到她必須在工作和家人朋友之間做出選擇。

電影內容記錄

00:00~03:50 開場

樸實的安德莉亞應試時尚界傳奇人物米蘭達的助理工作，開場序幕也展現甫畢業自西北大學的新鮮人安德莉亞之穿著與生活與一般都會女性的不同。

03:50~04:40 應徵助理工作

穿著樸素的安德莉亞應徵時尚界傳奇人物米蘭達的第二助理，劇中的安德莉亞對時尚毫無品味，除了沒看過「伸展台」時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。米蘭達的第一助理愛蜜莉對安德莉亞說的一段話「只要為她(米蘭達)賣命一年，之後想去任何雜誌社都會受到任用，所有女生都會渴望這份工作。」

04:40~07:40 總編米蘭達工作風格

突接獲消息，總編米蘭達臨時早到公司，公司上下進入備戰狀態，穿戴打扮，公務定位，個人桌面清理等每個人見到米蘭達都盡量閃躲...米蘭達一進公司，瞬間交代愛蜜莉任務，包括不滿愛蜜莉辦事內容、公務任務(雜誌專題、封面設計相關事宜、派對出席、座車接送時間)、個人飲食習慣，家庭成員的提醒(家長會議、家庭聚會)，愛蜜莉一一記錄。

07:40~10:00 米蘭達親自面試安德莉亞

愛蜜莉本認為安德莉亞不適合該工作(沒有時尚與品味)，但是，米蘭達認為前兩次任用了看起來似乎懂時尚的應徵者，但他們卻在短時間被解雇，故而想自己親自面試。

問了幾個重點：來此做什麼？不看「伸展台」？不知道「米蘭達」？對時尚無概念？但是米蘭達也不認為這是問題.....最後，安德莉亞在面試對米蘭達說的這一段話「我不夠苗條，也不夠漂亮，也不太懂時尚，但我很聰明，我學的很快，我會努力工作的。」

安德莉亞獲得米蘭達第二助理工作。

10:00~12:00 安德莉亞和朋友聚餐

安德莉亞認為此工作只是「交房租的工作」。

12:00~21:50 安德莉亞的第一天

一大早，安德莉亞即被交付必須立刻到辦公室，並且必須買妥米蘭達需要的咖啡，安德莉亞抵達之後，愛蜜莉對她說「這工作很困難，你根本沒搞懂」。

接著，愛蜜莉開始交代工作任務，一定要接電話，不准漏接，否則米蘭達會捉狂；兩人一定要有人留守在位子上。愛蜜莉並說明，兩人不同工作，安德莉亞負責準備咖啡、跑腿，愛蜜莉負責米蘭達主要行程。

奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！此時，米蘭達喚愛蜜莉，但是愛蜜莉離開位子，安德莉亞左顧右盼，奈吉適時提醒。安德莉亞進入辦公室後，米蘭達仍稱呼愛蜜莉名子，安德莉亞適時想說自己叫做安德莉亞，米蘭達僅是微笑，然後交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿妳的問題去煩別人吧」！仍繼續交代任務。最後，米蘭達看了安德莉亞的裝扮……安德莉亞也換上高跟鞋！

隨即愛蜜莉回位後，安德莉亞似乎對剛剛交辦的任務，記得不是很清楚，也警告安德莉亞不要問米蘭達問題。隨即安德莉亞展開交辦的任務。

回辦公室之後，愛蜜莉立即怪她去太久，並說道安德莉亞僅能用餐十五分鐘，且與其他同事嘲笑安德莉亞的衣裝。其間，米蘭達正回辦公室，將衣物皮包任意丟在安德莉亞桌上，愛蜜莉要安德莉亞快速將包包與衣物吊掛衣櫥。

午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」突接獲必須趕赴米蘭達會議，因米蘭達都是早到十五分鐘，午餐也來不及食用，必須快速趕赴。**21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意**

米蘭達對於時尚很挑剔，要求相當嚴格，奈吉要安德莉亞聽著學習，不要出聲。突然討論腰帶之際，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」更引起米蘭達不高興，米蘭達從安德莉亞在時尚企業上班，但是無意的選擇衣著，更不懂時尚衣著產品，一副完全無關的態度，做出不滿的言詞，認為「當從

一件藍色的毛衣，安德莉亞認為只是個普通的毛衣，然而認為的藍色，其實可能 存在很多種藍色系而最上層的時尚產業就是決定使用哪種藍色帶領時尚流行。」

安德莉亞回家後，因為認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。並再度說「只做一年，之後就可以做自己想做的事情」

25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變

米蘭達嚴苛的派任務給助理，包括擺放衣服與包包、買早餐、檢查車子、公務拍照事宜、買女兒的物品、接狗兒子、定餐、轉接公務電話等。

適逢週五，安德莉亞本想與父親度過一個安靜幽靜的星期五，但是.....突接獲米蘭達電話，米蘭達要求安德麗雅在狂風暴雨的天氣中找到一架飛機，好讓她趕回家參加女兒的表演，但由於天氣惡劣以致於無法完成任務，隔天，米蘭達刻薄地對安德莉亞說「你有漂亮的履歷，且自誇自己是工作狂，我以為你這個聰明卻沒時尚感的女孩會不一樣，然而你卻比其他笨女孩更讓我失望。」

這使得，安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，作對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」沒想到奈吉一點也不關心安德莉亞，並說「那就辭職」更是短短一句話「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」你要我說米蘭達找你麻煩？可憐的安？」米蘭達只是在做他的工作「妳根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」你以為這只是一本雜誌？這不止是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再賞一顆金色星星！醒醒吧」

這句話突然使安德莉亞去面對自己的問題－毫不在乎的工作態度.....她請奈吉幫忙改造安.....

35:30~56:00 安德莉亞的轉變

正當同事談論安德莉亞之際，卻見安德莉亞一身俐落的裝扮(髮型、服飾穿著、配件)走進辦公室，有別與以往.....

在安德莉亞改變了心態之後，很快地掌握到工作的要領，例如，知道背的皮包是誰設計的，也開始和朋友表達「伸展台」並不是那麼膚淺。並在偶然機會遇到雜誌撰文克里斯丁，其工作是安德莉亞夢寐以求的工作之一，並願意看其文章。因為心態轉變，也開始使得米蘭達對她的信任日益增加，開始讓安德莉亞接觸一些較為正式或隱私的任務，並會稱呼「安德莉亞」奈吉也再次告訴安德莉亞「米蘭達的意見就是一切」

之後，因為送「設計聖經」事宜，安德莉亞未聽從愛蜜莉之語，似乎得罪了米蘭達，使得米蘭達交給她一個相當困難的任務，想要考驗她並讓她知難而退，一個任務是牛排館未開店但十五分鐘要吃到牛排，安德莉亞準備妥牛排之後，米蘭達卻不吃。另一個幾乎不可能的任務是取得哈利波特未出版的手稿，若取不回，亦請安德莉亞不用回公司。令人出乎意外的是，在即將放棄之際，透過克里斯丁順利完成了任務，至此，米蘭達更加信任了安德莉亞。

56:00~57:00 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

一天，安德莉亞因為工作繁忙，態度不佳，奈吉要安德莉亞調整態度之際，安德莉亞道出工作已經影響安德莉亞的私人生活。奈吉卻對安德莉亞說「習慣吧，工作順利就會這樣！等你的生活全毀時，表示你要被提拔了。」

57:00~01:06:40 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

再度展現米蘭達的專業、嚴格的工作態度與風格。此時慈善晚會即將展開，但是愛蜜莉重感冒，米蘭達要求安德莉亞必須出席盛會，安德莉亞並交付必須背熟賓客名單，而這天正是男友生日。因為宴會表現專業，安德莉亞更深得米蘭達的信任。正當安德莉亞欲趕回度過男友生日之際，遇到克力斯丁，談及可以引薦紐約編輯，但是，安德莉亞為了男友放棄機會。當晚，由於仍未能趕及男友生日，也危及兩人關係。

01:06:40~01:17:25 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

安德莉亞再度得到米蘭達的信任，決定帶安德莉亞參加巴黎服裝盛會，但是此為愛蜜莉的夢想，安德莉亞很為難，但是米蘭達對著安德莉亞言「你可能從未考慮在伸展台的未來，而決定權在妳」。

當晚，安德莉亞輾轉難眠，無法做出決定。第二天，米蘭達將衣物包包不再慣性丟在安德莉亞的桌子上，而是丟在安德莉亞的桌子上。米蘭達續逼安德莉亞告訴愛蜜莉巴黎之行的決定，安德莉亞只好電愛蜜莉，愛蜜莉卻因此而出車禍。

安德莉亞赴醫院，告訴愛蜜莉巴黎之行的結果，並告知這是沒辦法的選擇，但是愛蜜莉相當生氣，且認為是可笑的藉口，並認為安德莉亞說謊，其本是只想當記者，但是穿上名牌鞋時，就已經出賣了靈魂。

接著，朋友也不諒解，安德莉亞認為是別無選擇，而朋友們認為安德莉亞永遠的藉口都是別無選擇，決定都不是自己下的，並認為本是不屑於伸展台的女生，現在卻生活其中，此也讓安德莉亞與男友分手。

01:17:25~01:38:00 赴巴黎行

巴黎行之際，米蘭達再度接到前夫提出離婚消息，展現米蘭達柔弱一面。但是當安德莉亞問及米蘭達是否要留下陪她時或有什麼可以做？米蘭達又再度展現工作狂的一面...做好妳的工作.....

當晚奈吉告訴安德莉亞，要赴投資家瑪西莫資助名設計詹姆斯擴大經營品牌的全球企業工作，其能獨立擔當一面，為此慶祝，該事宜也是米蘭達推薦。

安德莉亞赴約克里斯丁時，知悉集團將換掉米蘭達，並要在演講會後才告訴米蘭達。安德莉亞用盡一切方法試圖要告訴米蘭達，但是未果。直到演講會議時.....米蘭達卻宣布.....詹姆斯的夥伴另有其人.....

其實，米蘭達早已經知悉將被換掉，並積極進行佈局及遊說.....米蘭達對於安德莉亞用盡一切辦法告知之事，印象深刻，並認為很像米蘭達，不顧人們需要，為自己選擇。當安德莉亞說及自己不像米蘭達，也不會做出對待奈吉的方法之時，米蘭達認為安德莉亞做了.....對愛蜜莉.....安德莉亞不認為，仍認為別無選擇.....但是米蘭達認為.....她選擇了.....「你要這種人生就得那些

選擇」安德莉亞答道「不過萬一，我不想像你一樣.....」.....米蘭達認為 大家都想要這一切。

01:38:00~結 安德莉亞的選擇 安德莉亞離開了米蘭達.....如願應徵

上紐約鏡報記者.....

問題討論 討論一：你(妳認為)安德莉亞的工作任務為何？

Ilgen & Hollenbeck(1991)論及工作中所面臨的任務可區分為二大類，包括制定的 (established task elements) 與突發的要素 (emergent task elements)。制定的任務要素則為正式任務、明定的任務等；突發的任務要素，包括私人任務、主觀任務等。前者，是來自雇主的客觀外在文件記載，是因組織科層任務而存在，也處於較不受時間與日常活動影響的半靜止狀態；相對的，後者，則是來自各種工作關係中的他者，較為主觀(無清楚或明文的規範)、個人化且較動態性(摘自周志明,2013)。因此，工作角色為這個職缺主要做些什麼事，組織的角色為人們期待你能夠表現出來的多種行為的表現。故而，安德莉亞的正式工作任務與其在組織中的角色係有差別。

安德莉亞的正式工作任務為明訂助理任務，包括米蘭達行程、會議等事宜的規劃、電話接聽、不漏接電話、文件整理、處理雜誌週邊事宜(如，設計封面封頁服裝取樣跑腿)、辦公室打理、座車安排(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)、派對出席與掌握賓客名單(57:00~01:06:40 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變)等。而安德莉亞若就在該組織的角色，尚包括不受時間與日常活動影響的半靜止狀態的工作，包括買咖啡(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)、買女兒的物品、接狗兒子、定餐(25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變)、要求安德麗雅在狂風暴雨的天氣中找到一架飛機，好讓她趕回家參加女兒的表演(25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變)、牛排館未開店但十五分鐘要吃到牛排、取得哈利波特未出版的手稿(35:30~56:00 安德莉亞的轉變)。

討論二：安德莉亞面對自己的第一份工作，犯了哪一些新鮮人的通病？

1.應試工作卻對該組織不熟悉 劇中的安德莉亞應試時尚工作，卻對時尚毫無品味，

除了沒看過「伸展台」

時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。

2.個人角色與組織角色的認知

「工作」概念關切的是個體的行為內涵；「角色」概念關切的是個體形成一組被期待的行為之歷程，組織角色尚包括組織其他人期待你能夠表現出來的多種行為展現。安德莉亞一直認為此工作只是「交房租的工作」(10:00~12:00 安德莉亞和朋友聚餐)，認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。並再度說「只做一年，之後就可以做自己想做的事情」(21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意)，僅是另一個工作的跳板。因此，安德莉亞沒看過「伸展台」時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)當討論腰帶屬於該組織專業領域知識時，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」(21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意)。因為米蘭達找麻煩，安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，作對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」(25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變)。

上述皆顯示了安德莉亞對這份工作的態度仍以自我為中心，雖然她已經進入了時尚界，但總是一副事不關己的態度，認為時尚界是一個可笑的行業，一心只是為了自己跳往另一份工作，故而，忘記身為伸展台編輯助理必須完成任務的職責角色，一點都不想要融入工作的環境，因此任務失敗遭受責難之時，僅剩下抱怨。如奈吉所言「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」你要我說米蘭達找你麻煩？可憐的安？」米蘭達只是在做他的工作「妳根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」

「你以為這只是一本雜誌？這不止是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再賞一顆金色星星！醒醒吧」(25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變)。

3. 質問工作該如何做

米蘭達交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿妳的問題去煩別人吧」(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)

4. 錯誤評價資深同事所分享的工作觀念或組織指示的工作

安德莉亞回家後，因為認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。

5. 對於組織「內規」的重視

「伸展台」為一時尚產業，安德莉亞除了應試前未能充分掌握時尚訊息外，自己的服裝也未能符合組織的文化與期待，如，奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！爾後，午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，僅是一句話帶過……「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)

又，並當大家談論著時尚專業知識之際，安德莉亞嗤笑一聲，並以「這玩意」字眼形容時尚設計，故而米蘭達不悅指出認為「當從一件藍色的毛衣，安德莉亞認為只是個普通的毛衣，然而認為的藍色，其實可能存在很多種藍色系，而最上層的時尚產業就是決定使用哪種藍色帶領時尚流行」(21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意)。

討論三：你(妳)認為安德莉亞組織社會化歷程為何？即個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程。

若以個人與組織光譜來看待生涯轉換的議題，Schein(1978)主張該歷程可分為三個階段「進入」社會化」與「相互接納」。在進入階段，為個人的工作準備與訓練期；而社會化階段，則為個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程，亦即，個體從外人轉變為組織內部人的過程；在相互接納階段，新人係透過各種正式或非正式儀式被組織認可、被賦予權利或地位、或

被賦予較有挑戰與重要性的工作，進而形成有效的心理契約(psychological contract)。Schein(1979)指出在組織社會化的歷程中，新人必須能形成組織的「觀點」，以及自己在其中的角色；亦即將自己放在時間與空間中，去察覺自己未來的發展，以及自己與主管、同事間的關係（摘自周志明，2013）。Chao, O’Leary-Kelly, Wolf, Klein, and Gardner (1994)則對其做了比較廣泛的定義，認為社會化包含了六個面向，即歷史、語言、政策、人員、目標與價值觀、表現要求。

Feldman(1976)社會化的過程包括五個階段，第一階段為設想組織的階段，第二為面對階段，第三階段為改變，第四、五階段分別為行為與情感的結果。第一階段通常是在新人應徵與組織招募的階段，因為新人透過網站相關資料去瞭解組織，往往會導致資訊不對稱。當新人進入組織工作之際，亦進入第二階段一面對階段。第二階段中，新人真正看到工作與組織是什麼，也必須再組織與家人的期待需求中求取均衡的角色。若新人能漸漸適應組織與工作的角色，則進入第三階段，為改變階段。此階段，新人能很適應環境，能有效的執行工作任務，解決問題，並且行為舉止亦能調整接近於該組織文化，甚且也被交辦重要的任務，而新人也在個人角色與組織賦予的角色中求得平衡。最後，可以透過指標檢視社會化程度，行為指標包括是否能執行被分派的工作任務、負擔工作角色應該有的責任及以及他人合作關係、是否離開組織等；情感指標包括工作滿意度、內在工作動機與工作的投入等。

第一階段：設想的組織

安德莉亞應徵工作之時，因為原希望到「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，故而僅對文字工作內容較為熟知，因而初次與米蘭達見面時，不看伸展台，不知道「米蘭達」對時尚亦無概念，也僅是以「交房租的工作」心態接受助理一職。爾後，因為不瞭解工作狀況，故而：

1. 奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！此時，米蘭達喚愛蜜莉，但是愛蜜莉離開位子，安德莉亞理當應米蘭達，但是安德莉亞左顧右盼，奈吉適時提醒，安德莉亞始進入辦公室。但是進辦公

室後，米蘭達仍稱呼愛蜜莉名子，安德莉亞適時想說自己叫做安德莉亞，米蘭達僅是微笑，然後交代任務。(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)

- 2.米蘭達交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿妳的問題去煩別人吧」(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)
- 3.午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」(12:00~21:50 安德莉亞的第一天)又，當討論腰帶屬於該組織專業領域知識時，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」(21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意)。
- 4.因為米蘭達找麻煩，安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，作對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」因此，奈吉對著安德莉亞說道「妳根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」你以為這只是一本雜誌？這不止是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再賞一顆金色星星！醒醒吧」(25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變)。

第二階段：面對

當因為安德莉亞未能完成任務，米蘭達刻薄地對安德莉亞說「你有漂亮的履歷，且自誇自己是工作狂，我以為你這個聰明卻沒時尚感的女孩會不一樣，而你卻比其他笨女孩更讓我失望。」安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，作對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」沒想到奈吉一點也不關心安德莉亞，並說「那就辭職」更是短短一句話，

「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」等話語驚醒安德莉亞，她請奈吉幫忙改造安.....

而正當同事談論安德莉亞之際，卻見安德莉亞一身俐落的裝扮(髮型、服飾 穿著、配件)走進辦公室，有別與以往.....(35:30~56:00 安德莉亞的轉變)安德莉亞開始接受時尚產業的穿著.....電話不離身，隨時接聽米蘭達電話，接聽電話的聲音也有別於以往.....(35:30~56:00 安德莉亞的轉變)

第三階段：改變階段

爾後的安德莉亞，開始對自己工作熟悉，了解自己的工作，很快地掌握到工作的要領，例如，知道背的皮包是誰設計的，也開始和朋友表達「伸展台」並不是那麼膚淺。並且在約會時，亦會立即接聽米蘭達的電話。因為心態轉變，也開始使得米蘭達對她的信任日益增加，開始讓安德莉亞接觸一些較為正式或隱私的任務並會稱呼安德莉亞「更願意交辦聖經工作給安德莉亞(35:30~56:00 安德莉亞的轉變)

爾後，雖歷經米蘭達交給安德莉亞一個相當困難的任務，想要考驗她並讓她知難而退，但是安德莉亞不放棄任何機會，想盡辦法達成任務，至此，米蘭達更加信任了安德莉亞。

基於上述，安德莉亞能執行被分派的工作任務、負擔工作角色應該有的責任及以及他人合作關係，且對工作有相當投入，故也進入第四與第五階段。然而，因為本身價值觀與米蘭達之衝突，最後，安德莉亞還是選擇離開伸展台。

戊3附件三

學習單

班級：_____ 姓名：_____ 學號：_____

討論一：你(妳認為)安德莉亞的工作任務為何？

個人心得

組內不同之觀點與反思

討論二：安德莉亞面對自己的第一份工作，犯了哪一些新鮮人的通病？

個人心得

組內不同之觀點與反思

討論三：你(妳)認為安德莉亞組織社會化歷程為何？即個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程。

個人心得

組內不同之觀點與反思

單元名稱：戊4職場高效習慣(A版)

本單元設計者為：周志明(輔仁大學心理系博士、輔仁大學全人教育中心兼任助理教授、輔仁大學 職涯發展與就業輔導組督導)

主題 與 單元	甲、生涯理念風格	□甲1課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	□乙1梳理高峰經驗	□乙2發掘志趣熱情
		□乙3掌握才幹資產	□乙4開創未來工作
		□乙5檢視今日學習	□乙6統整生涯願景
	丙、職涯探索	□丙1職業視窗六宮格	□丙2職涯焦點人物誌
		□丙3職場停看聽	
	丁、學涯發展	□丁1多元經驗	□丁2看見變化的樣子
	□丁3學用關係與學習策略		
戊、學職轉換	□戊1角色脫離—進入	□戊2求職與自我行銷	
	□戊3職場社會化	■戊4職場高效習慣	
己、生涯籌劃	□己11剪輯理想職涯	□己12宣告生涯劇本	
	□己13享受生涯變動		
	□己21勾畫圓夢計畫	□己22清點生涯資產	
	□己23落實實踐之道	□己24延伸實踐經驗	
庚、回顧展望	□庚1展開未來行動/學習心得分享		
授課 時數	2 節	場地	<input type="checkbox"/> 一般教室 <input type="checkbox"/> 電腦教室 <input type="checkbox"/> 其他特殊場地:_____
課堂場 景設定	1. 本課程設計的主要教學對象為應屆畢業生。 2. 上課教室以可活動的課桌椅為佳。 3. 本教案在院系或通識開課皆可。		
授課者	無特別條件，在校園以外有工作經驗者尤佳。		
教師課 前準備	1. 印出學習單，份數即學生人數，以供學生討論時註記摘要。 2. 準備約B5大小的西卡紙（有硬度可立起的紙質皆可）份數即學生 人數。		
教學資 源工具	1. 本單元投影片（參見附件一） 2. 學習單：習慣養成方案（參見附件二） 3. 李靜宜譯、Covey,S.R.著（2012）《漫畫讀通柯維成功學》台北：天下遠見。		
作業	課後作業：完善習慣養成方案後，以電子檔繳交，並各自執行方案內容。		
評量 方式	學習單的評量 1.主要焦點在需求評估的區塊，透過與自身經驗的參照，評估學生能夠 反應出跨界文化對自身的重要性（情意目標）		

	2.次要焦點在養成目標的區塊，透過概念說明與嘗試應用，評估學生對該習慣概念的理解程度（認知目標） 3.方案執行或操作步驟、自我評估二區塊，目的在透過應用性操作，持續深化跨界文化敏感性的養成。
備註	課後請將學習單一習慣養成方案(附件二)電子檔傳給修課學生，以利繳交。

一、單元學習目標

整體學習目標		本單元學習目標
生涯素養	掌控力	1. 對學職轉換之脈絡角色變化有所覺察 Awareness about the role change in context on school-to-work transition task。 2. 邊界覺察(awareness of boundary) ：在後現代社會中，對隱含性的社會性與文化性邊界（如：學生vs從業者）有所敏感性。 3. 文化覺察(awareness of culture) ：於跨界時，對該脈絡之隱含文化假定，有所敏感性。
	執行力	
	建構力	
	開放力	
	生命力	
生涯發展任務	發掘志趣熱情	
	建立才幹資產	
	掌握資源網絡	
	勾勒生涯願景	
	實踐理想生活	
	展現行銷自我	
	準備適應職場	參照性前進 (movement by contrast with different context) ：有意識地透過對比不同脈絡，而有所前進。
持續建構調整		

*表中空白目標欄表示這個項目並非此單元欲注重、凸顯之能力指標。

二、授課計畫（含課程進行方式、時間、搭配教材、注意事項）

內容與活動	時間 分鐘	教具
<p>一、引言：隱形的門牆</p> <p>我們在生活中，會不會走進對面不認識的鄰居家裡，就直接走進廚房翻冰箱，看看有沒有飲料喝？或是頭一次到訪愛人的家中，就默默的晃過對方父母眼前，走進主臥室，看看他們的擺設？</p> <p>多數人，應該都覺得很荒謬，畢竟那不是我們自己的窩。從我們自己的窩，走進別人家裡，有著一個很明顯的界線—門或牆，而在我們生活周遭，其實也存在著很多看不見的門或牆。</p> <p>當我們跨越這些隱形的界線時，因為它不容易被注意到，所以常會讓我們到了不同的場域，卻依照自己在自家中的習慣活動著，而忽略了不同的隱形牆內，可能存在著不同的潛規則。</p> <p>大家即將從學校離開，進到職場工作，而學校和職場間，其實是不同的環境，各自在隱形的門或牆內，有著他們各自運作的規則。</p> <p>但我們每個人在跨越各種隱藏的界線時，其實並不是一個人孤伶伶的前進，而是攜帶著自己在各個養成自己的環境中，所養成的一切可見或隱含的能力與習慣往前走。</p> <p>我們可以先從大家現在的大學環境中來看~</p>	5	
<p>二、學職轉換歷程中，文化敏感性的養成</p> <p>1.講述學校與職場環境的文化特性（潛規則）</p> <p> 管理者差異</p> <p> 脈絡環境差異</p> <p> 學習歷程差異</p> <p>2.評量個人高效習慣（14item）</p> <p> 引言：我們知道了每個人都是在各式各樣的環境中成長，而這些不同的環境也逐漸養成我們不同的習性與能力，皆下來，我們可以藉由這個問題，來協助每個人瞭解，即將畢業的前夕，還有哪些部份是可以再做最後的加強。</p> <p> 完成14個問題。</p> <p> 依書上說明，判斷自己須養成哪類習慣後，把那項習慣寫在西卡紙上，對折後立在自己的桌面上。</p> <p> （計分相同者，由學生自行判斷要養成哪類習慣）</p>	8	p.2(ppt)
	15	p.3-4(ppt)
	17	p.5-6(ppt)
	5	p.7(ppt)
	10	李靜宜譯，2012，p.14 西卡紙

<p>三、跨界文化敏感性的辨認與養成</p>		
<p>引言：我們每個人都知道了自己目前最需要再加強的部份了，現在先請大家看其他人桌面上的立牌，找到2-4個跟自己一樣的同學為一組。 (3-5人一組)</p>	3	
<p>1.分組閱讀，該組習慣的養成概念</p>	12	<p>李靜宜譯， 2012， pp.48-130 p.3-7(ppt)</p>
<p>2.分組討論 辨認該習慣在學職跨界經驗中，發生影響的主要層面與方式。</p>	10	
<p>嘗試規劃出小組成員皆能落實的習慣養成方案 (a.回家完善學習單之後，以電子檔繳回) (b.二週後，請各組自評執行狀況與困難；若有需要，與此單元教師討論改善方案後執行，再試行)</p>	15	

三、參考資料

主要文獻

- 1.李靜宜譯、Covey, S. R.著 (2012)《漫畫讀通柯維成功學》台北：天下遠見。

進階文獻

- 1 VanMaanem,&EdgarH.Schein(1979).Toward a Theory of Organizational Behavior. *Organizational Behavior*, 1. Stamford: CT.
- 2 Wenger, E. (2009). A social theory of learning. in Illeris, K. (Ed.). *Contemporary Theories of Learning: Learning Theorists In Their Own Words*. pp.209-218, New York, NY: Routledge.

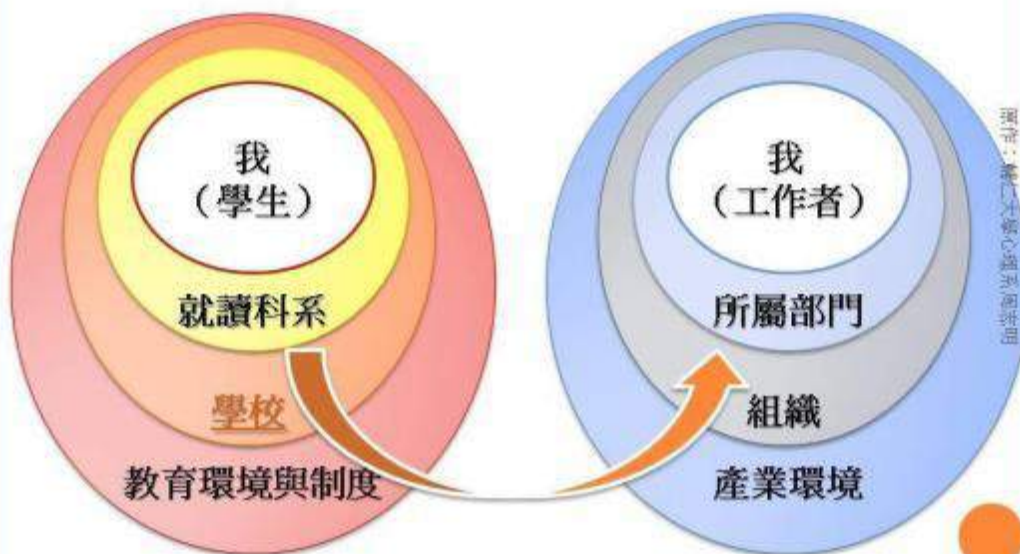
四、附件

戊4附件一 本單元投影片

戊4附件二 學習單一習慣養成方案



跨界：人在不同處境間的跨越



學職轉換歷程作為一種跨界行動

管理者差異 I

差異性	學校	職場
1. 交付任務	固定交付規定的任務	會分派緊急或臨時性的任務
2. 任務期限	較長	任務完成時間很短
3. 任務目標	教學大綱瞭解課程目的	任務常較模糊
4. 對任務的評估	強調過程中的收穫	重視結果與利益

原作者：輔仁大學心理系周志明

管理者差異 II

差異性	學校	職場
5. 對工作表現的期待	強調知識成長	重視工作能力的呈現
6. 公平性	期待盡可能公平	有時候很獨斷
7. 意見溝通	鼓勵討論	無暇討論，或對討論沒興趣

原作者：輔仁大學心理系周志明

脈絡環境差異 I

差異性	學校	職場
1.生活時間安排	較具有彈性	較為固定
2.出席率	有缺曠課的餘地	不能曠職
3.循環週期	較短：學期、學年	持續數季或數年的週期
4.休閒時間	每年度都有長假和較彈性的節日或假期	休假少

原作者：輔仁大學心理系陳志明

脈絡環境差異 II

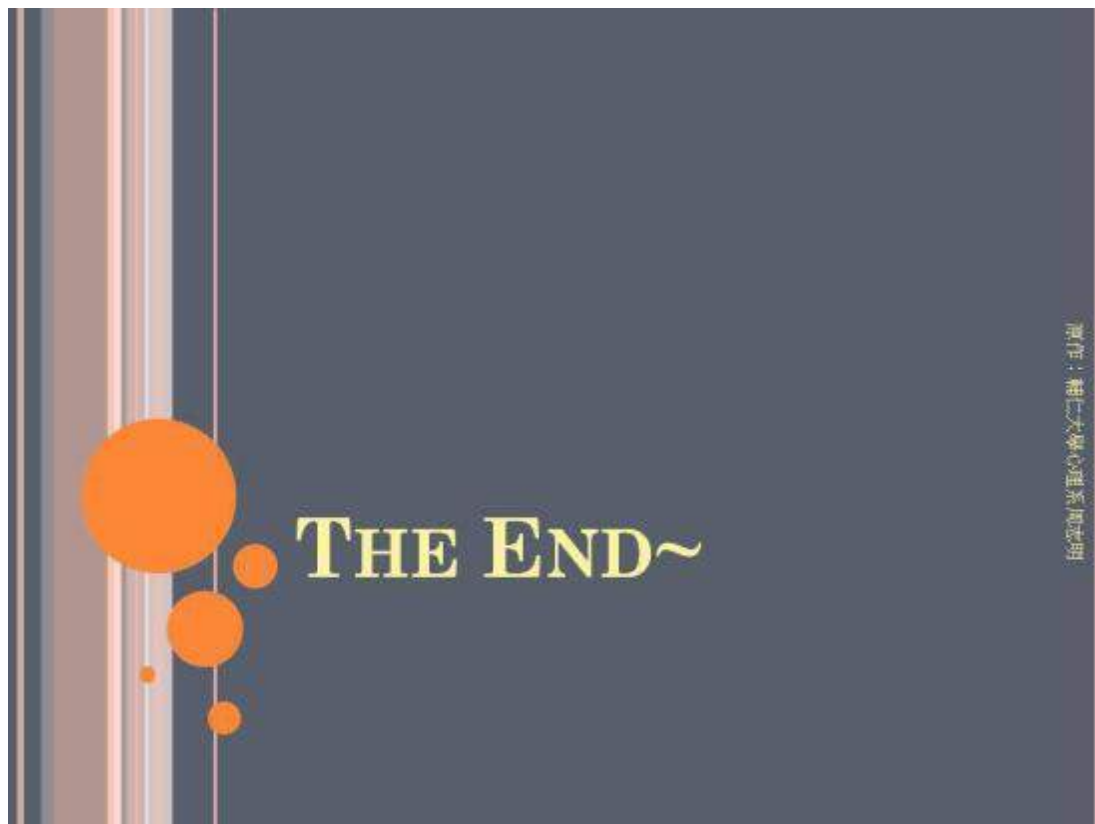
差異性	學校	職場
5.回饋	較頻繁、個別化	不定期、非經常性
6.問題的答 案	通常都有「正確」 解答	通常是「最好」 的解答
7.評估方式	較多個人學業成績 的評比	除了個人，也 重視團隊表現
8.獎勵方式	較客觀、強調優點	以主觀標準、 個人判斷為基礎

原作者：輔仁大學心理系陳志明

學習歷程差異

差異性	學校	職場
1.學習的內容	強調較抽象性、理論性原則	重視具體的問題解決和決策
2.學習的規劃	正規、結構性的學習規劃	以工作中發生的臨時事件或具體的生活為基礎
3.學習的方式	個人化的學習	社會性、分享性的學習

原作：輔仁大學心理系周志明



原作：輔仁大學心理系周志明

學習資源@高教環境

資源類別	學習資源	內容
學術	專業主修	院系學程之專業主修課程
學術	全人教育	全人或通識課程
學術	跨界選修	雙主修、輔系、學分學程、跨系與跨校選課等
學術/情境	專業實作	實驗室、方案實作、作品展、研究案、學士論文等
情境	人生情境	宿舍、社團、社群、愛情等
情境	文化情境	交換生、海外方案
情境	社會情境	服務學習、社會參與(community engagement)
情境	職場情境	專業實習、產學見習、暑期工作、打工、work shadow等

原作：輔仁大學心理系周志明

戊4附件二

學習單：習慣養成方案

oooo習慣養成方案	
設計者	
需求評估	<p>Q1.我（們）因為缺乏這項習慣，在生活中造成哪些負面影響？</p> <p>Q2.這個習慣就我(們)的生活經驗來對照，主要發生在跨界文化 差異中的哪幾項？</p> <p>Q3.這個習慣的養成，會如何影響我未來更能掌握職場中的潛規則？</p>
養成目標	<p>Q1.我們使用書中的哪些觀念來規劃養成的目標？ Q2.為了養成這個習慣，我們要達成哪些具體看得到的目標？</p>
執行或 作步驟	<p>步驟一： （說明）</p> <p>步驟二： （說明）</p> <p>步驟三： （說明）</p> <p>步驟四： （說明）</p> <p>步驟X： （說明）</p>
自我評估	<p>EX1.我更清楚習慣養成之後的學校生活較以往不同。</p> <p>EX2.我每天碰到***情況的時候，都有***。</p>

單元名稱：戊4職場高效習慣(B版)

本單元設計者為：周志明(輔仁大學心理系博士、輔仁大學全人教育中心兼任助理教授、輔仁大學 職涯發展與就業輔導組督導)

主題 與 單元	甲、生涯理念風格	□甲1課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	□乙1梳理高峰經驗	□乙2發掘志趣熱情
		□乙3掌握才幹資產	□乙4開創未來工作
		□乙5檢視今日學習	□乙6統整生涯願景
	丙、職涯探索	□丙1職業視窗六宮格	□丙2職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	□丙3職場停看聽	
		□丁1多元經驗	□丁2看見變化的樣子
□丁3學用關係與學習策略			
戊、學職轉換	□戊1角色脫離—進入	□戊2求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	□戊3職場社會化	■戊4職場高效習慣	
	□己11剪輯理想職涯	□己12宣告生涯劇本	
	□己13享受生涯變動		
	□己21勾畫圓夢計畫	□己22清點生涯資產	
庚、回顧展望	□己23落實實踐之道	□己24延伸實踐經驗	
	□庚1展開未來行動/學習心得分享		
授課 時數	2 節	場地	<input type="checkbox"/> 一般教室 <input type="checkbox"/> 電腦教室 <input type="checkbox"/> 其他特殊場地:_____
課堂場 景設定	1. 本課程設計的主要教學對象為應屆畢業生。 2. 上課教室以可活動的課桌椅為佳。 3. 本教案在院系或通識開課皆可。		
授課者	無特別條件，在校園以外有工作經驗者尤佳。		
教師課 前準備	1. 印出學習單，份數即學生人數，以供學生討論時註記摘要。 2. 印出學生手冊，份數即學生人數，包含： <ol style="list-style-type: none"> a. 影片腳本（附件二） b. 學習單1—角色行為評估表（附件三） c. 學習單2—從跨界文化差異省思影片腳本（附件四） 		
教學資 源工具	1. 本單元投影片（參見附件一） 2. 影片腳本（參見附件二） 3. 學習單1—角色行為評估表（附件三） 4. 學習單2—從跨界文化差異省思影片腳本（附件四）		
作業	課後作業：從跨界文化差異省思影片腳本		
評量	本單元偏重於情意性，並無對錯之別，建議以課堂觀察、學習單2		

方式	為依據，挑選出表現較優者予以加分即可。
備註	

一、單元學習目標

整體學習目標		本單元學習目標
生涯素養	掌控力	<p>1. 對學職轉換之脈絡角色變化有所覺察 Awareness about the role change in context on school-to-work transition task。</p> <p>2. 邊界覺察(awareness of boundary)：在後現代社會中，對隱含性的社會性與文化性邊界（如：學生vs從業者）有所敏感性。</p> <p>3. 文化覺察(awareness of culture)：於跨界時，對該脈絡之隱含文化假定，有所敏感性。</p>
	執行力	
	建構力	
	開放力	
	生命力	
生涯發展任務	發掘志趣熱情	
	建立才幹資產	
	掌握資源網絡	
	勾勒生涯願景	
	實踐理想生活	
	展現行銷自我	
	準備適應職場	參照性前進 (movement by contrast with different context) ：有意識地透過對比不同脈絡，而有所前進。
持續建構調整		

*表中空白目標欄表示這個項目並非此單元欲注重、凸顯之能力指標。

二、授課計畫（含課程進行方式、時間、搭配教材、注意事項）

內容與活動	時間 分鐘	教具
<p>一、引言：隱形的門牆</p> <p>我們在生活中，會不會走進對面不認識的鄰居家裡，就直接走進廚房翻冰箱，看看有沒有飲料喝？或是頭一次到訪愛人的家中，就默默的晃過對方父母眼前，走進主臥室，看看他們的擺設？</p> <p>多數人，應該都覺得很荒謬，畢竟那不是我們自己的窩。從我們自己的窩，走進別人家裡，有著一個很明顯的界線—門或牆，而在我們生活周遭，其實也存在著很多看不見的門或牆。</p> <p>當我們跨越這些隱形的界線時，因為它不容易被注意到，所以常會讓我們到了不同的場域，卻依照自己在自家中的習慣活動著，而忽略了不同的隱形牆內，可能存在著不同的潛規則。</p> <p>大家即將從學校離開，進到職場工作，而學校和職場間，其實是不同的環境，各自在隱形的門或牆內，有著他們各自運作的規則。</p> <p>但我們每個人在跨越各種隱藏的界線時，其實並不是一個人孤伶伶的前進，而是攜帶著自己在各個養成自己的環境中，所養成的一切可見或隱含的能力與習慣往前走。</p> <p>我們可以先從大家現在的大學環境中來看~</p>	5	
<p>二、學職轉換歷程中，文化敏感性的覺察</p> <p>講述學校與職場環境的文化特性（潛規則）</p> <p> 管理者差異</p> <p> 脈絡環境差異</p> <p> 學習歷程差異</p>	8	p.2(ppt)
<p>三、跨界文化敏感性的辨認與養成</p> <p>引言：到這裡，相信大家都發現到，一旦跨入職場情境，很多文化潛規則跟過去在學期間養成的習慣是很不一樣的！接下來，我們將更深入職業現場，透過兩兩一組的工作現場腳本，讓大家更進一步掌握文化敏感性。</p> <p> （總共12組，24個影片腳本；EX. 影片七、影片八是一組）</p>	15	p.3-4(ppt)
	17	p.5-6(ppt)
	5	p.7(ppt)
<p>1. 請大家3-5人為一組，一邊閱讀這24個影片腳本，一邊相互研討，再依照腳本編號完成自己的學習單1。</p>	2	簡博浩，2009，p.128-151（附件二）
	43	學習單1

<p>(*雖然對偶的腳本大多能呈現出較符合通用期待的文化規範，但重點不在行為是否符合通用性規範，而是讓學生透過思考與討論的過程，提升文化敏感性。不同的職場情境，適用的文化規範也不盡相同)</p> <p>2. 最後，請大家回去完成學習單2之後繳回</p> <p>透過主角在情境中的不同行為表現，請大家嘗試回到前面介紹過的學校與職場環境的文化特性 (ppt3-7) 思考看看，這些符合或不符合期待的行為，可能是來自哪些學校文化中養成的習慣。</p> <p>(回家完善學習單2之後繳回)</p>	5	學習單2
---	---	------

三、參考資料

主要文獻

1. 簡博浩(2009) 任務性、脈絡性及適應性績效表現對主管獎酬決策影響效果 之研究。國立政治大學企業管理學系博士論文。

進階文獻

1. VanMaanen, & Edgar H. Schein (1979). *Toward a Theory of Organizational Behavior*. Organizational Behavior, 1. Stamford: CT.
2. Wenger, E. (2009). A social theory of learning. in Illeris, K. (Ed.). *Contemporary Theories of Learning: Learning Theorists In Their Own Words*. pp.209-218, New York, NY: Routledge.

四、附件

戊4附件一 本單元投影片

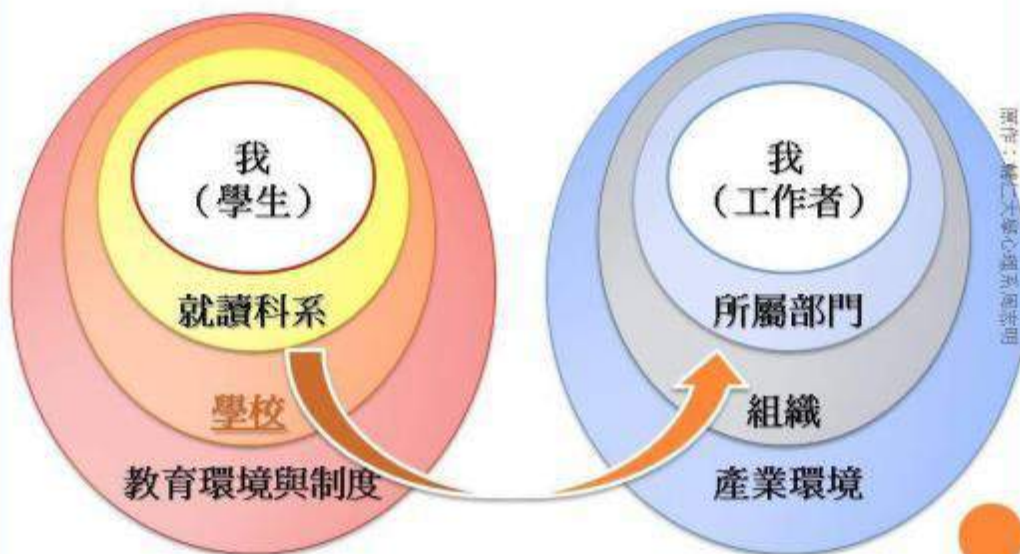
戊4附件二 影片腳本 (引用自簡博浩，2009，頁128-151)

戊4附件三 學習單1—角色行為評估表 (引用自簡博浩，2009，頁154-158) 戊

4附件四 學習單2—從跨界文化差異省思影片腳本



跨界：人在不同處境間的跨越



學職轉換歷程作為一種跨界行動

管理者差異 I

差異性	學校	職場
1. 交付任務	固定交付規定的任務	會分派緊急或臨時性的任務
2. 任務期限	較長	任務完成時間很短
3. 任務目標	教學大綱瞭解課程目的	任務常較模糊
4. 對任務的評估	強調過程中的收穫	重視結果與利益

原作者：輔仁大學心理系周志明

管理者差異 II

差異性	學校	職場
5. 對工作表現的期待	強調知識成長	重視工作能力的呈現
6. 公平性	期待盡可能公平	有時候很獨斷
7. 意見溝通	鼓勵討論	無暇討論，或對討論沒興趣

原作者：輔仁大學心理系周志明

脈絡環境差異 I

差異性	學校	職場
1.生活時間安排	較具有彈性	較為固定
2.出席率	有缺曠課的餘地	不能曠職
3.循環週期	較短：學期、學年	持續數季或數年的週期
4.休閒時間	每年度都有長假和較彈性的節日或假期	休假少

原作者：輔仁大學心理系陳志明

脈絡環境差異 II

差異性	學校	職場
5.回饋	較頻繁、個別化	不定期、非經常性
6.問題的答 案	通常都有「正確」 解答	通常是「最好」 的解答
7.評估方式	較多個人學業成績 的評比	除了個人，也 重視團隊表現
8.獎勵方式	較客觀、強調優點	以主觀標準、 個人判斷為基礎

原作者：輔仁大學心理系陳志明

學習歷程差異

差異性	學校	職場
1.學習的內容	強調較抽象性、理論性原則	重視具體的問題解決和決策
2.學習的規劃	正規、結構性的學習規劃	以工作中發生的臨時事件或具體的生活為基礎
3.學習的方式	個人化的學習	社會性、分享性的學習

原作：輔仁大學心理系周志明



THE END~

原作：輔仁大學心理系周志明

學習資源@高教環境

資源類別	學習資源	內容
學術	專業主修	院系學程之專業主修課程
學術	全人教育	全人或通識課程
學術	跨界選修	雙主修、輔系、學分學程、跨系與跨校選課等
學術/情境	專業實作	實驗室、方案實作、作品展、研究案、學士論文等
情境	人生情境	宿舍、社團、社群、愛情等
情境	文化情境	交換生、海外方案
情境	社會情境	服務學習、社會參與(community engagement)
情境	職場情境	專業實習、產學見習、暑期工作、打工、work shadow等

原作：輔仁大學心理系周志明

戊4附件二

研究一的影片腳本

影片一（64秒）

【狀況】收發 E-mail 來處理客戶日常事務

【角色扮演】同部門同事、業務經理(主角)及客服人員

【場景1】一早進辦公室的例行E-mail收發。主角正在看早上剛進來的E-mail。在例行的E-mail中突然看到有一封無法自行解決的內容。

【電腦螢幕中E-mail內容，主角口中唸出】

1. 澳洲客戶Business來信要訂20台的可程式化鍵盤，要問最新的交期跟報價。
2. 歐洲分公司負責人Ulrich下個禮拜要來台灣，需要安排接機跟會議室。
3. 大洋洲的經銷商來來信說，本公司的POS系統銷售成績優秀。
4. 急信告知系統用到一半突然畫面反白，造成店面營收停頓。

【台詞】 主角（問題無法立即解決而困惑，轉問隔壁同事）像這種問題你以前有沒有遇 過？ 同事：像這種事情可以問客服部，他們會知道應該要怎麼處理比較適合（一派 輕鬆的樣子）

主角：對喔！我怎麼忘記了。多虧你提醒，看我這個記性真是的（以手擊掌，恍然大悟狀）我先把mail轉過去再打電話跟他們說一聲（心情愉悅的處理發生的 事件）

【場景 2】撥打電話給客服部人員，並等待協助並告知該如何處理 客服：愛迪爾公司您好，很高興為您服務。 主角：Cindy？我是玉貞。景文餐廳的李先生有寫信來說我們公司的系統用到一 半畫面會反白，可不可以麻煩你幫忙解決。 客服：估計是控制板的問題。你信轉過來了嗎？我幫你看一下，晚一點我再打電 話跟李先生聯絡實際發生狀況。之後我會再跟你說最後處理狀況。 主角：好的，謝謝你。有任何新狀況請讓我也一併知道。 客服人員：沒問題。

各位學員回答第1題及第2題。

影片二 (58秒)

【狀況】收發E-mail來處理客戶日常事務

【角色扮演】同部門同事、業務經理(主角)及客服人員

【場景1】一早進辦公室的例行E-mail收發。主角正在看早上剛進來的E-mail。在例行的E-mail中突然看到有一封無法自行解決的內容。

【電腦螢幕中E-mail內容，主角口中唸出】

1. 澳洲客戶Business來信要訂20台的可程式化鍵盤，要問最新的交期跟報價。
2. 歐洲分公司負責人Ulrich下個禮拜要來台灣，需要安排接機跟會議室。
3. 大洋洲的經銷商來來信說，本公司的 POS 系統銷售成績優秀。
4. 急信告知系統用到一半突然畫面反白，造成店面營收停頓。

【台詞】 主角：厚，很煩耶！是不會直接問客服部門。我幹嘛還要幫別人做他的工作，以為我每天都很閒嗎！今天公司是給我十幾萬啦（不停抱怨中）像這種問題你以前有沒有遇過？（情緒極糟的詢問隔壁同事） 同事：像這種事情可以問客服部，他們會知道應該要怎麼處理比較適合（一派輕鬆的樣子）
主角：對喔！我怎麼忘記了（以手擊掌，恍然大悟狀）。反正先把mail轉給他們，讓他們自己去收這個爛攤子。處不處理是他家的事（仍然不停的抱怨貌）

【場景2】撥打電話給客服部人員，並等待協助並告知該如何處理

客服：愛迪爾公司您好，很高興為您服務。

主角：Cindy 嗎？我是玉貞。（口氣不耐煩中）景文餐廳的李先生有寫信來說我們公司的系統用到一半畫面會反白，怎麼公司的東西品質那麼爛，這種事是你們部門的事，拜託趕快跟對方聯絡。 客服：估計是控制板的問題。你信轉過來了嗎？我幫你看一下，晚一點我再打電話跟李先生聯絡實際發生狀況。之後我會再跟你說最後處理狀況。 主角：不用了，這是你們 RMA的事。你們自己搞清楚狀況就可以了。不用跟我說。 客服：沒問題。

各位學員回答第1題及第2題。

影片三 (86秒)

【狀況】聯繫客戶，詢問產品使用情況

【角色扮演】顧客、工程師及業務經理(主角)

【場景 1】主角正在撥打電話給顧客詢問產品使用情況。 主角：您好，這裡是愛迪爾公司，敝姓翁，請問 X 小姐(先生)在嗎？ 顧客：嗯，我是啊，怎樣？(聽到是愛迪爾公司的人，不爽中，所以口氣很不屑！) 主角：噢！X小姐(先生)是這樣的啦，我們是想要瞭解一下，上個月貴公司安裝的那套 POS 系統，到目前為止不知道有沒有使用上的問題或是不足的地方？ 顧客：(不屑的回答) 哼，拜託！那是什麼程式押，狂當機，根本無法順利使用！ 我們打給客服，不是佔線就是要我們等等等.....搞什麼嘛？ 主角：(認真聆聽中，並努力安撫客戶) 是是是，真的是很抱歉造成貴公司的困擾！對於我司未能及時處理貴公司所發生的問題，是我們的疏失，也謝謝您的指教，我這邊會立即向上呈報這件重要的事情，當然我們公司也會立即指派技術人員至貴公司瞭解情況的。

顧客：(稍稍冷靜) 嗯，那你們就快點派人過來吧！！

【場景 2】撥打電話給公司內部維修課的工程師.. 主角：請問現在維修課的工程師可以派的出人外出檢查客戶買的機器嗎？ 工程師：機器使用上發生什麼問題嗎？ 主角：有客戶反應我們的機器在使用上一直當機，如果可以的話，麻煩請今天即刻派人到客戶那邊檢查機器。 工程師：我查一下今天的外出維修表，看有沒有人手可以再過去。請把客戶的聯絡資料給我們。晚一點我們會派人再跟客人聯絡，再看要帶什麼東西過去替換。 主角：OK，麻煩你們了。如果有其它狀況，請也一併讓我知道。 工程師：沒問題。

各位學員回答第3題及第4題。

影片四 (90秒)

【狀況】聯繫客戶，詢問產品使用情況

【角色扮演】顧客、工程師及業務經理(主角)

【場景 1】主角正在撥打電話給顧客詢問產品使用情況。 主角：您好，我是愛迪爾公司的翁小姐，請問X小姐(先生)在嗎？ 顧客：(不屑的回答)嗯，我是，怎樣？ 主角：我是想請問一下，貴公司上個月購買的那一套POS系統在使用上有沒有什麼問題？ 顧客：(不屑的回答)哼，拜託！那是什麼程式押，狂當機，根本無法順利使用！我們打給客服，不是佔線就是要我們等等等.....搞什麼嘛？ 主角：(一副心不在焉的敷衍狀)喔～是嗎？怎麼會狂當機呢？會不會是你們自己操作不當呢？ 顧客：(拉高聲調，大聲回應)什麼我們操作不當？？你們這是什麼態度押？我們花了冤枉錢還要受氣嗎？ 主角：(在顧客抱怨到—你們這是什麼態度押？的同時，將電話拿到旁邊的桌上，並喝一口茶)

顧客：總之我不管，我要你們給我個交待！！(約停留 3 秒鐘，發現電話那頭兒沒有聲音了，便接著大聲喊：)喂？喂？你有沒有在聽？ 主角：(在顧客抱怨到—喂？喂？的同時，再喝一口茶，並做出被茶噎到狀！！咳嗽接著說：)咳！咳！X小姐(先生)，基本上我只是例行公事打個電話詢問一下客戶端的使用狀況，關於您反應的問題我會請技術人員稍後致電給您。謝謝您的指教，再見。(掛掉電話，口中唸唸有詞說：真衰！遇到瘋子。並做出不屑翻白眼的表情)

【場景 2】撥打電話給公司內部維修課的工程師.. 主角：拜託，維修課的工程師今天派個人外出檢查客戶買的機器吧！ 工程師：機器使用上發生什麼問題嗎？ 主角：有客戶反應我們機器在使用上一直當機，隨便派個人過去看一下就可以了。 工程師：我查一下今天的外出維修表，看有沒有人手可以再過去。請把客戶的聯絡資料給我們。晚一點我們會派人再跟客人聯絡，再看要帶什麼東西過去替換。 主角：反正就是派個人過去，有那麼難嗎！等一下我就會給你客戶的聯絡資料了，今天一定要派一個人過去就對了！！ 工程師：沒問題。

各位學員回答第3題及第4題。

影片五 (86秒)

【狀況】維繫及開發客戶

【角色扮演】關心業務狀況的上級主管及業務經理(主角)

【場景1】上級主管與主角在辦公室討論某些客人日後的業務方針。在快要結束的時候跟主角的談話... 主管：對了（忽然想起來的樣子）我前幾天看了一下公司目前的經銷商名冊，台灣的經銷商數量只佔了目前經銷商名冊的5%，看來是少了一點，想個辦法看能不能再增加到15%，讓營業額再衝高一點。主角（開心貌）您不提醒我都忘了。其實我這幾天早已經連絡過一家對代理我們公司新產品的公司，名字是超捷。負責人張先生跟我在電話中談的非常愉快，公司的規模雖然不大，但是在台灣擁有非常多的潛在客戶群，如果可以跟他們公司簽約搞定代理權，相信在短期之內，可以增加不少銷售量。而我手上目前也還有幾家潛力公司還在談。今天早上我已經打電話要先跟超捷的張先生確認我昨天跟他約的時間，我準備一下機器就可以出門了。我一定會把好消息帶回來公司！

（信心滿滿狀）主管：訪談的記錄要寫報告上來，有要部門支援的你就自己看著辦。沒問題的話，你準備一下就可以出門了。（兩人並離開現在的辦公室）

各位學員回答第5題及第6題。

影片六 (70秒)

【狀況】維繫及開發客戶

【角色扮演】關心業務狀況的上級主管及業務經理(主角)

【場景1】上級主管與主角在辦公室討論某些客人日後的業務方針。在快要結束的時候跟主角的談話... 主管：對了（忽然想起來的樣子）我前幾天看了一下公司目前的經銷商名冊，台灣的經銷商數量只佔了目前經銷商名冊的 5%，看來是少了一點，想個辦法看 能不能再增加到 15%，讓營業額再衝高一點。主角(開始一臉的不耐煩)喔！那我有空再找時間看看有哪些公司可以再開發 的。主管：業務部門平常都沒在注意這些事嗎？(開始有不高興的感覺，臉色微怒) 主角：實在是因為最近的案子太多，沒有多的時間可以再去開發新的經銷商。您 交代的事情我一定會做的，可是總要給我時間吧。我也不能丟下其它客戶不管啊～你看 Smart 那個美國客戶跟國內賀毅的...(不斷找藉口，極盡推諉的表情) 主管：夠了夠了～我跟你說不是要你來跟我抱怨這些事。我希望你們部門下次不需要我再提醒你們該怎麼做事！沒事就可以出去做你的事了。(滿臉怒氣)

各位學員回答第5題及第6題。

影片七 (143秒)

【狀況】跨部門日常例行性會議

【角色扮演】總經理、國外業務經理、研發主管及的主角(國內業務部經理)

【場景 1】總經理為主持人，會議準備就緒... 總經理：會議開始。請各部門將上週執行進度在會議上做個說明，有問題的今天 大家也一起討論並解決，由哪個部門先開始？ 國外部業務經理：國外部門一切正常，客戶無不良反應，目前也正積極開發新客戶，預計這個月的營業額可以新增 3%，下個月預計有五百台可程式化鍵盤的訂單，需請相關單位準備備料事宜。 總經理：好。再來請國內業務部門說明一下這一週來的業務狀況。 主角：目前我遇到一些棘手狀況需要公司的幫忙及協助。

主管：直接說。

主角：第一個問題是台北老王牛肉麵他們的POS系統經常出現當機情形，我也請技術部門協助，但仍無法獲得解決。希望研發單位也可以配合技術支援單位找出問題所在。第二個問題是目前有一個案子是三角貿易，貿易商是在台灣，貨品需要直接出口到澳洲，我需要國外部門的協助。 國外部業務經理：出口的相關事項，國外部隨時可以幫忙處理。剩下的細節，我們再討論。

主管：OK。研發單位在支援方面是否有什麼困難？ 研發經理：這個問題，上個禮拜國內業務部的翁經理已經有先跟我們部門知會過，會同技術支援單位檢測的結果，有可能是主機板或控制板支援性的問題。 Jimmy已經要了一些樣品作測試，目前有二家的樣品待承認中，還需要多作一些相容性的測試，預計要二個禮拜才有正式的結果。 總經理：了解。隨時匯報測試結果給各大相關部門，樣品正式承認後，由工程部發正式ECN修改現有產品版本。記錄將今天開會的內容記錄完畢後發mail給各大相關部門，沒問題就散會。

各位學員回答第7題及第8題。

影片八 (152秒)

【狀況】跨部門日常例行性會議

【角色扮演】總經理、國外業務經理、研發主管及的主角(國內業務部經理)

【場景 1】總經理為主持人，會議準備就緒... 總經理：會議開始。請各部門將上週執行進度在會議上做個說明，有問題的今天 大家也一起討論並解決，由哪個部門先開始？ 國外部業務經理：國外部門一切正常，客戶無不良反應，目前也正積極開發新客戶，預計這個月的營業額可以新增 3%，下個月預計有五百台可程式化鍵盤的訂單，需請相關單位準備備料事宜。 總經理：好。再來請國內業務部門說明一下這一週來的業務狀況。 主角：目前我遇到一些棘手狀況需要公司的幫忙及協助。

主管：直接說。

主角：上個禮拜，台北老王牛肉麵他們的POS系統經常出現當機情形，技術支援單位已經看過了，可是還是沒辦法解決，不知道問題出在哪裡。第二個問題是目前有一個案子是三角貿易，貿易商是在台灣，貨品需要直接出口到澳洲，這個客人應該要轉給國外部門，請國外部門接手。 國外部業務經理：這個客人應該還是屬於國內業務部，但是出口的相關事項，國外部隨時可以幫忙處理。剩下的細節，我們再討論。 主管：OK。這部份就請國外部支援助。至於老王牛肉麵的機器問題，請研發單位會同技術支援單位處理，以後案子請在一個禮拜之內解決或是提出。 研發經理：這個問題，技術支援單位已經有先跟我們部門知會過，會同技術支援單位檢測的結果，有可能是主機板或控制板支援性的問題。Jimmy已經要了一些樣品作測試，目前有二家的樣品待承認中，還需要多作一些相容性的測試，預計要二個禮拜才有正式的結果。 主管：了解。研發及技術單位記得要隨時匯報測試結果給各大相關部門，樣品正式承認後，由工程部發正式ECN修改現有產品版本。請業務部隨時追蹤結果，客人的情緒先安撫好，有解決方案後要第一個告知客戶。如果沒問題，請記錄將今天開會的內容記錄完畢後發mail給各大相關部門。

各位學員回答第7題及第8題。

影片九 (77秒)

【狀況】假日舉辦公司全體上下的團康健行活動

【角色扮演】人力資源 (HR) 部門經理、同部門同事及業務經理(主角)

【場景1】總經理邀請大家進入會議，並請人資經理宣達健行活動..

HR 經理：這個禮拜天，公司為了要聯絡大家感情，這禮拜六人資部門特別選陽明山辦了一個健行活動，請大家早上七點準時在山下集合。(台下一堆人對這個消息竊竊私語)

HR 經理：雖然時間比較早，但是大家平常生活作息不正常，所以讓大家在健行活動中可以多吸一點芬多精，平常不常談話的同事也可以多聯絡感情。再說，公司一起出遊，社會大眾對我們公司也會有比較正面的看法，對公司的外在形象也可以加分。所以希望各位同仁可以多多配合。 主角：這陣子忙的要死，終於有時間可以出去走走了。公司真是體貼大家。(十分開心貌) 部門同事：禮拜天耶！早就打算要睡到它一個整天，這是什麼世界啊(表情誇張，雙手抱頭)

各位學員回答第9題及第10題。

影片十 (93秒)

【狀況】假日舉辦公司全體上下的團康健行活動

【角色扮演】人力資源 (HR) 部門經理、同部門同事及業務經理(主角)

【場景1】總經理邀請大家進入會議，並請人資經理宣達健行活動..

HR 經理：這個禮拜天，公司為了要聯絡大家感情，這禮拜六人資部門特別選陽明山辦了一個健行活動，請大家早上七點準時在山下集合。(台下一堆人對這個消息竊竊私語)

HR 經理：雖然時間比較早，但是大家平常生活作息不正常，所以讓大家在健行活動中可以多吸一點芬多精，平常不常談話的同事也可以多聯絡感情。再說，公司一起出遊，社會大眾對我們公司也會有比較正面的看法，對公司的外在形象也可以加分。所以希望各位同仁可以多多配合。 主角：主角：有沒有搞錯！這陣子忙的要死還要去健行，什麼爛活動！哪隻豬說要辦的！叫公司補加班費給我！！(狂怒貌) 部門同事：禮拜天耶！早就打算要睡到它一個整天，這是什麼世界啊(表情誇張，雙手抱頭)

各位學員回答第9題及第10題。

影片十一 (109秒)

【狀況】討論業務改善

【角色扮演】總經理及業務經理(主角)

【場景 1】總經理在辦公室走廊上碰到業務經理... 主角：總經理，有件事情想和您報告，最近業務部時常接到客戶的抱怨，說我們的POS系統不穩定，而且客服部的電話時常佔線；若直接打到公司來又得不到專業人員及時回答！

總經理：噢！真的是這樣嗎？怎麼會發生這種事呢？

主角：是！總經理，針對這個問題我有個想法～ 總經理：

理：嗯，你說說看～

主角：是！總經理，我希望公司可以補齊客服部人手的不足，這樣一來當客戶致電客服部時也不會因為佔線而尋求不到解決的方法！其次我們也可以舉辦教育訓練，來加強公司所有人員的專業知識。另外，品保部門的檢測嚴格度也需要再加強，完整的產品訓練及相關人員對公司產品的熟悉度應有再進步的空間，只是需要各大部門的配合。這樣子，業務部門獲得良好的後線支援，在增加業務營業額上也會有更明顯的改善。 總經理：那就請你將你的想法明細整理出來，我會再將你的提議仔細閱讀及考量的！

各位學員回答第11題及第12題。

影片十二 (99秒)

【狀況】討論業務改善

【角色扮演】總經理及業務經理(主角)

【場景 1】總經理在辦公室走廊上碰到業務經理... 主角：總經理，有件事情想和您報告，最近業務部時常接到客戶的抱怨，說我們的POS系統不穩定，而且客服部的電話時常佔線；若直接打到公司來又得不到專業人員及時回答！

總經理：噢！真的是這樣嗎？怎麼會發生這種事呢？ 主角：對押，我也覺得很奇怪，之前也從來沒有客戶反應過POS系統不穩定，搞不好是客戶自己操作不當吧？

總經理：那客服部時常佔線的問題又怎麼解釋呢？你有去瞭解過了嗎？ 主角：喔！報告總經理，我是沒有直接的去瞭解過啦，不過我有聽到人事室的同仁們在說，客服部的同仁出缺勤不太正常，經常有人請假！ 總經理：那關於內勤人員的專業知識這點，你是不是該好好想想要怎麼處理呢？ 主角：總經理，這個問題不應該是要我來處理吧。訓練專業知識再怎麼樣也不關我的事。

總經理：那難道是我的事嗎？ 總之，客訴問題我要你儘快給我搞定，不要再讓我 知道又有相同的事情發生了！

主角：是，總經理！

各位學員回答第11題及第12題。

影片十三 (57秒)

【狀況】協調相關人員以利業務進行

【角色扮演】研發 RD 部門工程師及業務經理(主角)

【場景1】雙方在會議室討論

主角：最近RAIF的新技術非常熱門，我們部門有想說將這個新功能用Operation 的方式加在現有產品，這樣如果有這方面需求的客戶也可以誘發他們繼續使用我們原有的產品。這樣子的話，公司的產品比較有在更新的感覺，相對公司形象應該也會提升不少。

不知道你們覺得這樣子的提議是否可行？

RD 工程師：沒關係，請你們業務部門先去作客戶意願的調查統計，我們這一方面會再去多收集有關這類產品的訊息。到時候我們二個部門再一起評估新技術是否有加在我們舊有產品的必要(微笑貌)。 主角：真是太感謝你們的幫忙了，我相信對提升我們公司產品形象會有很大的幫助(愉悅的握手致謝)。

各位學員回答第13題及第14題。

影片十四 (60秒)

【狀況】協調相關人員以利業務進行

【角色扮演】研發RD部門工程師及業務經理(主角)

【場景1】雙方在會議室討論

RD 工程師：最近 RAIF 的新技術非常熱門，我們部門有想說將這個新功能用 Operation的方式加在現有產品，這樣如果有這方面需求的客戶也可以誘發他們繼續使用我們原有的產品。這樣子的話，公司的產品比較有在更新的感覺，相對 公司形象應該也會提升不少。不知道你們覺得這樣子的提議是否可行？ 主角：公司目前接單的狀況就很好了，業績目標也早就達到目標，幹嘛要在這時候還要自找麻煩去做這些事(開始不耐煩的表情)。何況現在公司的產品就很好 啦！加東加西弄得跟大雜燴一樣，能看嗎！以為我們的部門每天都沒事做就對了 (狂怒的生氣走人)。

RD 工程師：可是～(十分無辜貌)

各位學員回答第13題及第14題。

影片十五 (85秒)

【狀況】主管出差臨時交辦事項

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)

【場景1】辦公室

主角：啊~(伸伸懶腰說) 還剩一個小時就下班了，趕快把手邊的事情告一段落，不然趕不上今晚七點的同學會。 總經理：翁經理，等一下五點半要開個臨時會議，因為我明天要出差了，有些事情要和你討論一下，請你協助處理，會議大概需要進行一個小時。 主角：喔，好的(口中唸：啊！要開會到六點半，那我得打個電話跟虎虎講一聲！)。

【狀況】主管出差臨時交辦事項

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)及主角朋友虎虎

【場景2】電話中

虎虎：喂！

主角：虎虎，我是玉貞，不好意思，我想跟你說一聲今晚七點的同學會，我可能不能準時到，因為我現在臨時有一個會議要行，所以我會晚個 30~45 分鐘到。

虎虎：嗯~真的喔~ 你們主管好像常常這樣嗎？還是你要去和你主管講一聲說你今晚有約，請他把事情交待給你的代理人？ 主角：沒關係啦~因為他明天要出差了，這幾天也都很忙，所以也一直沒有時間找我交待一些事情呀。況且我相信他也是信任我，所以才會放心的把重要的事情都交給我啊。

虎虎：嗯、嗯！好吧，那晚點見囉。 主角：嗯！

拜拜~~ 總經理：翁經理，我們可以準備開始開會了。 主角：(掛掉電話)是，總經理。

各位學員回答第15題及第16題。

影片十六 (82秒)

【狀況】主管出差臨時交辦事項

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)

【場景1】辦公室

主角：啊~(伸伸懶腰說) 還剩一個小時就下班了，趕快把手邊的事情告一段落，不然趕不上今晚七點的同學會。 主管：翁經理，等一下五點半要開個臨時會議，因為我明天要出差了，有些事情 要和你討論一下，請你協助處理，會議大概需要進行一個小時。

主角：啊?! 可是我~ 呃~ 哦~~ 好!(口中開始碎碎唸，並表現出滿臉的不高興，等主管離開之後) 主角：哎唷，是怎樣啦！早不開、晚不開的，現在都幾百點了才要開會。(同時 拿起電話撥給虎虎)

【狀況】主管出差臨時交辦事項

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)及主角朋友虎虎

【場景2】電話中

虎虎：喂！

主角：喂！虎虎，我是玉貞啦~ 我跟你講，今天晚上我會晚一點點到。 虎

虎：是哦？為什麼？ 主角：哼！還不是我那個豬頭主管啦！剛才突然跟我說要開會。

虎虎：嗯~真的喔~ 你們主管好像常常這樣嗎？ 還是你要去和你主管講一聲說你今晚有約，請他把事情交待給你的代理人？ 主角：嘖！怎麼可能！想得美喔！他都開口了，我哪敢說要先走啊~算了啦，不 跟你說了，我先進去開會了，晚上見面再聊。

虎虎：嗯，好吧。拜拜~ 主管：翁經理，我們可以準備開始開會了。

主角：(掛掉電話)是，總經理。(口中碎碎唸：吼，急屁哦，討厭耶！)

各位學員回答第15題及第16題。

影片十七 (82秒)

【狀況】搜尋外訓課程

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)及人力資源 HR 經理

【場景 1】辦公室 主角：總經理，這是我剛剛在公佈欄看到貿協最近要開的新課程。DM 拿給總經理看，把我想要報名貿協開的市場行銷開發的管理課程。對於一個業務人員，我相信這門知識可以學到很多東西可以實際運用在工作上。因為目前公司的有限人材中，在市場行銷開發的經驗不足，即使公司有開發新產品，仍然不知道應該要如何去行銷，如果我們可以對行銷開發有一個概括的觀念，甚至是可以與講師有互動的探討，在營業額上，相信會有精進。

主管：(看DM中) 嗯~看起來還不錯，如果你有興趣就請人資部門幫你報名吧。主角：謝謝總經理，我一定會認真上課，將知識跟經驗和公司的人一同分享。HR 經理：這個課程是下禮拜二，因為是上班時間，總經理已經答應可以用公假的方式讓你請假，記得請假手續要早一點辦理，後面我才能繼續處理。主角：Ok，沒問題。謝謝你 (高興貌)

各位學員回答第17題及第18題。

影片十八 (54秒)

【狀況】搜尋外訓課程

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)及人力資源 HR 經理

【場景 1】辦公室 總經理：玉貞，這是我剛剛在公佈欄看到貿協最近要開的新課程。DM 拿給主角 看)公(把司讓你去上貿協開的市場行銷開發的管理課程。對於一個業務人員，我相信這門知識可以學到很多東西可以實際運用在工作上。相關手續你找人資部門辦理吧。主角：是，我知道了！（嘴巴碎碎唸：死老頭，是想要累死我就對了，每天做牛 做馬就算了，還要搞這些花樣，以為我是每天都閒在那邊 Standby 嗎！這麼愛 去是不會自己去！)(十分不耐煩但又虛以委蛇的表情)

HR 經理：這個課程是下禮拜二，因為是上班時間，經理已經答應可以用公假的方式讓你請假，記得請假手續要早一點辦理，後面我才能繼續處理。主角：(無奈的嘆一口氣)知~道~了~~ (十分不高興，等人資通知完後就把 通知單揉掉丟進垃圾筒)

各位學員回答第17題及第18題。

影片十九 (60秒)

【狀況】業務擴展之人才徵詢

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)

【場景 1】辦公室 總經理：最近公司有意要往日本拓展業務量，但是現在需要日語人材。但是必須 要有行銷業務的能力，跟對方可以直接以日語溝通，你想你可以擔任這份工作 嗎？ 主角：我本身就一直在學日文，今年才剛拿到一級檢定，我相信在溝通方面並 沒有問題，而行銷業務的能力，我相信總經理很清楚我的能力在哪裡。如果總經理願意將這個業務範圍交給我，我相信我有絕對的能力可以完成公司所訂定的目 標。

各位學員回答第19題及第20題。

影片二十 (54秒)

【狀況】業務擴展之人才徵詢

【角色扮演】總經理、業務經理(主角)

【場景 1】辦公室 總經理：最近公司有意要往日本拓展業務量，但是現在需要日語人材。但是必須 要有行銷業務的能力，跟對方可以直接以日語溝通，你想你可以擔任這份工作 嗎？ 主角：我是有在學，可是沒辦法幫上公司的忙，總經理還是找別人吧。否則因為 我一個人而壞了公司的大事，這可是件不得了的事啊。

各位學員回答第19題及第20題。

影片二十一 (33秒)

【狀況】 搜尋是否有訓練機會

【角色扮演】 人資經理、業務經理(主角) 及同事

【場景 1】 辦公室 主角：(拿電話打給人資經理)人資經理嗎？我想請問一下，公司最近這三個月內 是否有辦相關教育訓練課程？ 人資經理：相關教育訓練事宜，我已經公佈了，你可以去公佈欄上面看就知道。(掛電話)

主角：謝謝！(未講完謝謝即被掛電話) 同事：

公司有教育訓練，我們一起去參加吧！ 主角：

太好了，那我們就一起去參加吧！

各位學員回答第21題及第22題。

影片二十二 (30秒)

【狀況】 搜尋是否有訓練機會

【角色扮演】 人資經理、業務經理(主角) 及同事

【場景 1】辦公室 人資經理：業務翁經理嗎？公司最有辦些新的教育訓練希望你能夠參加。 主角：到時再看看我有沒有空再說吧！(邊講電話邊照鏡子化粧) 人資經理：謝謝！(未講完謝謝即被掛電話) 同事：公司有教育訓練，我們一起去參加吧！ 主角：好煩唷！你自己去參加吧，我沒空。

各位學員回答第21題及第22題。

影片二十三 (69秒)

【狀況】處理客戶緊急且不確定的問題

【角色扮演】客戶、業務經理(主角)

【場景 1】辦公室電話中 主角：(拿起電話)喂...愛迪爾公司您好，畢姓翁請問有什麼可為您服務嗎？ 客戶：(生氣的樣子)你們公司的系統怎麼那麼爛，昨天晚上 9 點多Bar Code機 突然壞掉，打電話到你們公司也沒人接，難道沒人留守嗎？我這邊是三傷巧福南 西店，趕快派人來修理啊！什麼時候會到，先打個電話來(態度不是很好的把電 話掛了)。

【聲音】嘟...嘟...嘟...(電話被掛掉的聲音)

【動作】

主角：立刻馬上查詢三傷巧福的客戶電腦資料，發現該客戶的Bar Code機已於 昨天晚上12點硬體保固已過期。

主角：...做沉思的動作，開始想如何解決的方案，並拿起紙筆開始寫解決的方案： 解決方案：

1. 因為早上已過保固期，避免影響公司權益，盡量跟客戶協調購買新的機器。
2. 為免影響到公司的商譽，盡快派人去維修並由公司來負擔全部的費用。
3. 基於公平合理，認為跟客戶協調採公司與客戶各負擔一半的修理費用。

各位學員回答第23題、第24題及第25題。

影片二十四 (6秒)

【狀況】 客戶緊急且不確定的問題

【角色扮演】 客戶、業務經理(主角)

【場景 1】辦公室電話中 主角：(拿起電話)喂...愛迪爾公司您好，畢姓翁請問有什麼可為您服務嗎？ 客戶：(生氣的樣子)你們公司的系統怎麼那麼爛，昨天晚上9點多Bar Code機 突然壞掉，打電話到你們公司也沒人接，難道沒人留守嗎？我這邊是三傷巧福南 西店，趕快派人來修理啊！什麼時候會到，先打個電話來(態度不是很好的把電 話掛了)。

【聲音】 嘟...嘟...嘟...(電話被掛掉的聲音)

【動作】

主角：立刻馬上查詢三傷巧福的客戶電腦資料，發現該客戶的Bar Code機已於 昨天晚上12點硬體保固已過期。

主角：...做沉思的動作，開始想如何解決的方案，並拿起紙筆開始寫解決的方案：

解決方案：

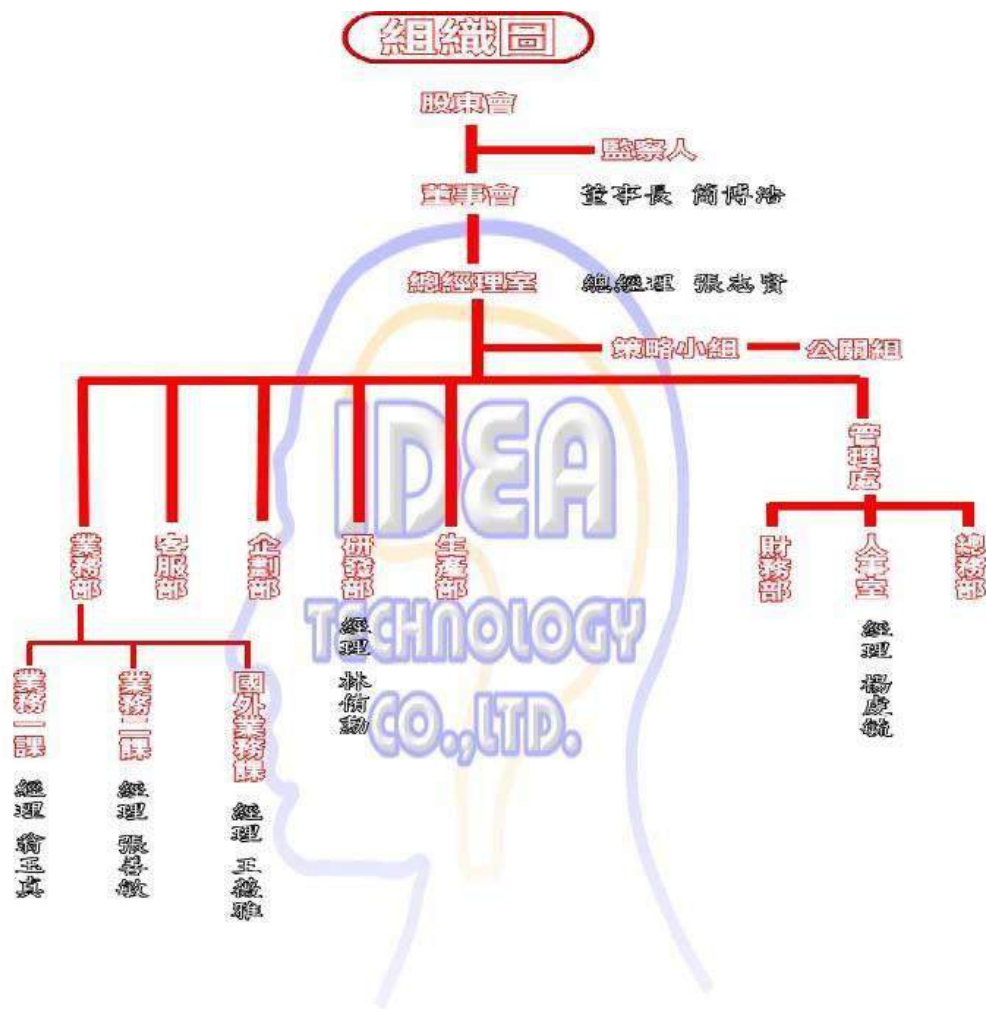
1. 既然早上已過保固期，那就購買新的機器就好了，這有什麼好煩的呢。
2. 這些事情交給技術部門去處理就好了，幹麼為這種小事傷腦筋呢。

各位學員回答第23題、第24題及第25題。

戊4附件三

學習單1：角色行為評估表 企業脈絡

愛迪爾科技股份有限公司 (IDEA Technology CO.,LTD.) 是一家主要銷售 POS 系統的公司，銷售客戶群主要以零售業、飯館、餐廳、生鮮超市...等一般中 小型企業為主。目前公司可看到所配合的客戶有：三商巧福、全家便利店、雙象 園餐廳、古典菊花園 ...多家知名連鎖餐飲店。以下是它的組織圖，本劇中主角 為業務部業務一課經理翁玉真小姐。



業務部業務一課翁玉真經理（以下簡稱翁經理）的工作主要內容為：

- A. 解決顧客有關銷售及服務上的抱怨，提高顧客滿意度
- B. 持續瞭解客戶偏好，開發新客戶，以公司獲利成長
- C. 協調或指導公司內相關活動，以利調整產品規格符合顧客預期，拿到訂單及業績

請根據翁經理此主角的工作行為，在最短時間內圈選填答完畢。如您同意主角有表現下列行為，請按程度在數字上圈選適當的位置。

注意事項

1. 看完每一「話」段影片後，根據主角行為，在最短時間(10~20 秒)內圈選填答完畢。
2. 如您同意主角有表現下列行為，請按程度在數字上圈選適當的位置。如您部分同意就將5圈選成⑤，如果無法判斷就請「無法判斷」欄□勾選✓。

☞影片即將開始.....請準備

【當主角(國內部業務經理)在工作中，從您的觀察中，您同意以下的描述嗎？】

<input type="checkbox"/> 第 1 話~收發 E-mail 時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	在工作瓶頸時，仍致力於積極解決問題	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	在工作範圍內，能找出有效可行的方法	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 2 話~收發 E-mail 時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	在工作瓶頸時，仍致力於積極解決問題	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	在工作範圍內，能找出有效可行的方法	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 3 話~詢問客戶產品狀況時，您是否同意她..		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	在客戶所提的要求下，能快速分析並處理	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	協調相關部門予以處理客戶問題，並追蹤後續	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 4 話~詢問客戶產品狀況時，您是否同意她..		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	在客戶所提的要求下，能快速分析並處理	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	協調相關部門予以處理客戶問題，並追蹤後續	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 5 話~在維繫及開發客戶時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	積極開發客戶，並有效的做客戶分析	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	主動與客戶接觸，尋求公司商機	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 6 話~在維繫及開發客戶時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	積極開發客戶，並有效的做客戶分析	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	主動與客戶接觸，尋求公司商機	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 7 話~她週會與他人溝通時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	主動找到工作問題，並予以解決	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	承擔相關工作責任，並不推諉	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 8 話~她週會與他人溝通時，您是否同意她.....		非常不精熟 (1)~非常精熟(7)							無法判斷
1.	主動找到工作問題，並予以解決	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	承擔相關工作責任，並不推諉	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

下一頁繼續耶...

<input type="checkbox"/> 第 9 話~公司舉辦健行活動，您是否同意她....		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	對公司忠誠且支持公司政策	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	因突發活動所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 10 話~公司舉辦健行活動，您是否同意她....		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	對公司忠誠且支持公司政策	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	因突發活動所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 11 話~與主管討論業務時，您是否同意她....		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	會以公司利益為出發點來思考事情	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能夠主動提出公司有建設性的建議	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 12 話~與主管討論業務時，您是否同意她....		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	會以公司利益為出發點來思考事情	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能夠主動提出公司有建設性的建議	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 13 話~與同仁協調業務時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	主動協助相關業務推行，幫助他人	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	與相關業務單位充分溝通，以利任務進行	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 14 話~與同仁協調業務時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	主動協助相關業務推行，幫助他人	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	與相關業務單位充分溝通，以利任務進行	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 15 話~正當主管臨時交辦時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	因突發業務所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能主動轉換工作角色，以利任務遂行	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 16 話~正當主管臨時交辦時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	因突發業務所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能主動轉換工作角色，以利任務遂行	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 17 話~面對外訓課程時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	隨時不斷充實自我，接受新知識	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	主動學習相關知識，可訓練性高	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 18 話~面對外訓課程時，您是否同意她..		從來沒有 (1)~總是(7)							無法判斷
1.	隨時不斷充實自我，接受新知識	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	主動學習相關知識，可訓練性高	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 19 話~業務擴展之人才徵詢，您是否同意她...		非常不同意 (1)~非常同意(7)							無法判斷
1.	能持續保持工作知識與技能以符合產業需求	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	預應環境及業務拓展，及早時學習及調整回應	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 20 話~業務擴展之人才徵詢，您是否同意她...		非常不同意 (1)~非常同意(7)							無法判斷
1.	能持續保持工作知識與技能以符合產業需求	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	預應環境及業務拓展，及早時學習及調整回應	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

下一頁繼續耶...

<input type="checkbox"/> 第 21 話~搜尋學習機會方面，妳是否同意她..		非常不同意 (1) ~非常同意(7)							無法判斷
1.	主動找尋訓練機會，充實自我	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能盡可能的排除萬難，落實自我發展	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 22 話~搜尋學習機會方面，妳是否同意她..		非常不同意 (1) ~非常同意(7)							無法判斷
1.	主動找尋訓練機會，充實自我	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	能盡可能的排除萬難，落實自我發展	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 23 話~處理客戶緊急問題時，妳是否同意她..		非常不同意 (1) ~非常同意(7)							無法判斷
1.	快速整合資訊，確認並澄清複雜議題	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	常保留一些可能的解決方案，以因應未來需要	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
3.	多元思考的方式來獲取新方法	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 第 24 話~處理客戶緊急問題時，妳是否同意她..		非常不同意 (1) ~非常同意(7)							無法判斷
1.	快速整合資訊，確認並澄清複雜議題	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.	常保留一些可能的解決方案，以因應未來需要	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
3.	多元思考的方式來獲取新方法	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

結束以上 12 話段的放映，謝謝大家的參與。

戊4附件四

學習單2：從跨界文化差異省思影片腳本

影片腳本	可能的學校文化影響
影片一 影片二	
影片三 影片四	
影片五 影片六	
影片七 影片八	
影片九 影片十	
影片十一 影片十二	
影片十三 影片十四	
影片十五 影片十六	
影片十七 影片十八	
影片十九 影片二十	
影片二十一 影片二十二	
影片二十三 影片二十四	