

主題五：學職轉換

「學職轉換」大單元簡介

王思峰（輔仁大學心理系教授）

「學職轉換」(school-to-work transition)遠比我們想像的還要複雜，*Journal of Vocational Behavior* (1995)、*The Career Development Quarterly* (1999) 與 *Journal of Education & Work* (2009) 都曾出版過學職轉換專刊。「學職轉換」不僅是學生個體的議題，更是個多層次的議題，各種巨觀的社會脈絡與微觀的個人心理機制都會影響學職轉換（詳可參：周志明，2014）。圖 1 是本單元逼近學職轉換議題的概念架構，反映出學習轉換複雜性。

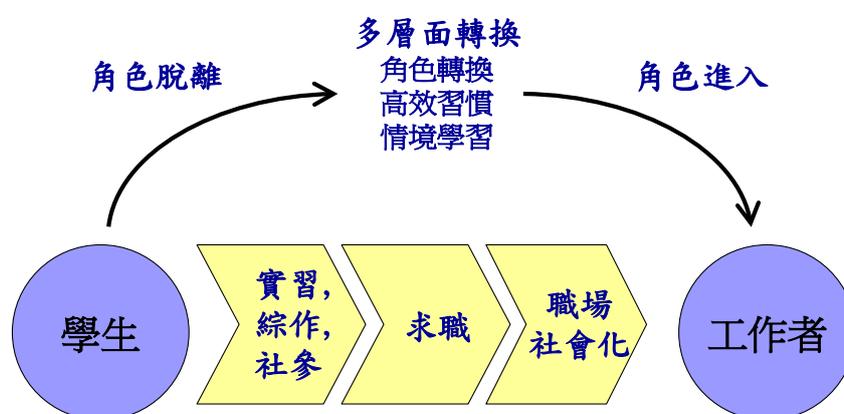


圖 1 學職轉換之歷程模式

圖 1 為學職轉換之歷程模式，由「學生」轉換為「工作者」，涉及「可見」與「不可見」兩部分，在「可見」的部分，學生至少要經歷三種任務：

(1) **前轉換任務**：學生仍在校園中的前轉換期，社會與教育機構要求或鼓勵學生進行的專業實習(internship)、產訓學分(work placement)¹、綜合實作(capstone course)(彭森明, 2010)、社會參與(community engagement)(王思峰等人, 2012)等種種前轉換期之準備性任務。

(2) **求職任務**：一般對此任務的印象相當簡化，化約為「撰寫履歷」與「面試」兩個技術性任務，然而，若對比於 Saks(2005)的模式，則會發現它們只是部分，更關鍵的可能是心態～學生得把求職視為一種自我調控的職場任務，「求職」本身就是學生的第一份工作，一種「解析求職目標與就業目標，而後分頭設定目標

¹ 專業實習(internship)、產訓學分(work placement)等職場經驗，可參見英國高教生涯網 Prospect

http://www.prospects.ac.uk/work_experience.htm

與完成任務之自我行銷與自我調控等行為」。亦即，牽涉到圖 1 上半部「不可見」的角色轉換等部分。

(3) **職場社會化**：進入職場後，比較績優的機構或企業，會有比較好的職場社會化方案設計，讓學生能更有效地轉換角色、進行情境學習、以及培養職場高效習慣等。

在以往時代，學職轉換任務的承擔者，偏重於機構與企業。然而，在當今惡化的機會結構中，社會開始要求學校承擔這些任務，企業也愈來愈不願意花費資源於培育新鮮人，傾向於把這些轉換所需成本，移轉到校園。然而，有效的轉換很難脫離情境，以實習而言，一些績優企業會付給實習生薪水，也會在賦予任務時有所協助與督導，如此學生才能切身地感受到角色轉換、切身地在情境中學習與培養高效習慣及共通、產業與專業職能等。然而，假若把實習生當成免費低階勞工或廉價勞工，那麼實習的作用是相當堪憂的！

苦勞網一篇「無薪實習為什麼對你這麼糟？從《黑天鵝》的訴訟風波談起」文章中指出（徐沛然，2003）：全美大學和雇主協會（National Association of Colleges and Employers）…三年來針對畢業班學生調查，詢問那些已經找到工作的人，是否具備無薪或有薪實習的經驗。三年下來得出的結論是：無薪實習無助於求職。2013 年 2 月至 4 月，NACE 針對 9,200 多位大四畢業生做的調查結果顯示，63.1% 有薪實習的學生已經收到至少一份聘書。而無薪實習的學生中只有 37% 收到聘書，和從來沒有實習經驗的學生的 35.2% 相比，只多出了 1.8%，幾乎可以忽略不計。

若以圖 1 模式來理解實習的作用，真正關鍵的或許是那些「不可見」的部分，有薪實習意謂著機構與企業比較把實習當一回事，相對較會提供協助與督導，學生也較能切身感受到角色轉換、切身地在情境中學習。相對的，無薪實習則較難有助於學職轉換，因為那些不可見部分比較沒有機會發生，包含一些「三個月工作、三個月回校」等建教班，也可能變成廉價勞工，相對較無助於就業與學職轉換（林俊宏等人，2010）。

圖 1 不可見的部分是多層次的，圖中僅列出角色轉換、高效習慣、情境學習，「角色轉換」包含由學生角色脫離、工作者角色進入、以及共構於角色之結構角色佈局等（周志明，2014），乃多層次轉換中的根本層。美國就業與職訓局（Employment and Training Administration, ETA）曾發展出如圖 2 之多層次模式（Ennis, 2008），其分為根本層、基礎層、產業層與職業層四層，國內大多只注意到共通職能以上，卻忽略了根本層與基礎層之重要性，但此模式卻指出，從

小到大教育體系所養成之學術能力與個人高效習慣，都是各種職能（共通、產業、職業職能）的重要基礎，但國內卻好像認為教育體系是與職能培養是脫勾、是分離的，卻不知沒有基礎，這些職能都是不穩固的。學職轉換會出現問題，很可能是出現在諸如角色轉換、個人高效習慣與學術能力等根本或基本層面，而非一定是出現在共通職能、產業職能、職業職能等職能層面。因此，圖 1 以情境學習來含括「共通、產業、職業職能」職能部分，並特別突顯出角色轉換與高效習慣之重要性，畢竟，以圖 2 概念而言，這乃是根本或基礎。

另外，這個根本層中，若只以「高效習慣」來標明，也恐有過度個體化的化約風險，或應採更社會性與更情境性的視角，同時並列。故圖 1 分別標出角色轉換與高效習慣，同時作為根本層的內涵。此二者有相當的交集，但二者的視框是有差異的，高效習慣偏向個體性視框，角色轉換則偏向社會性與情境性視框。

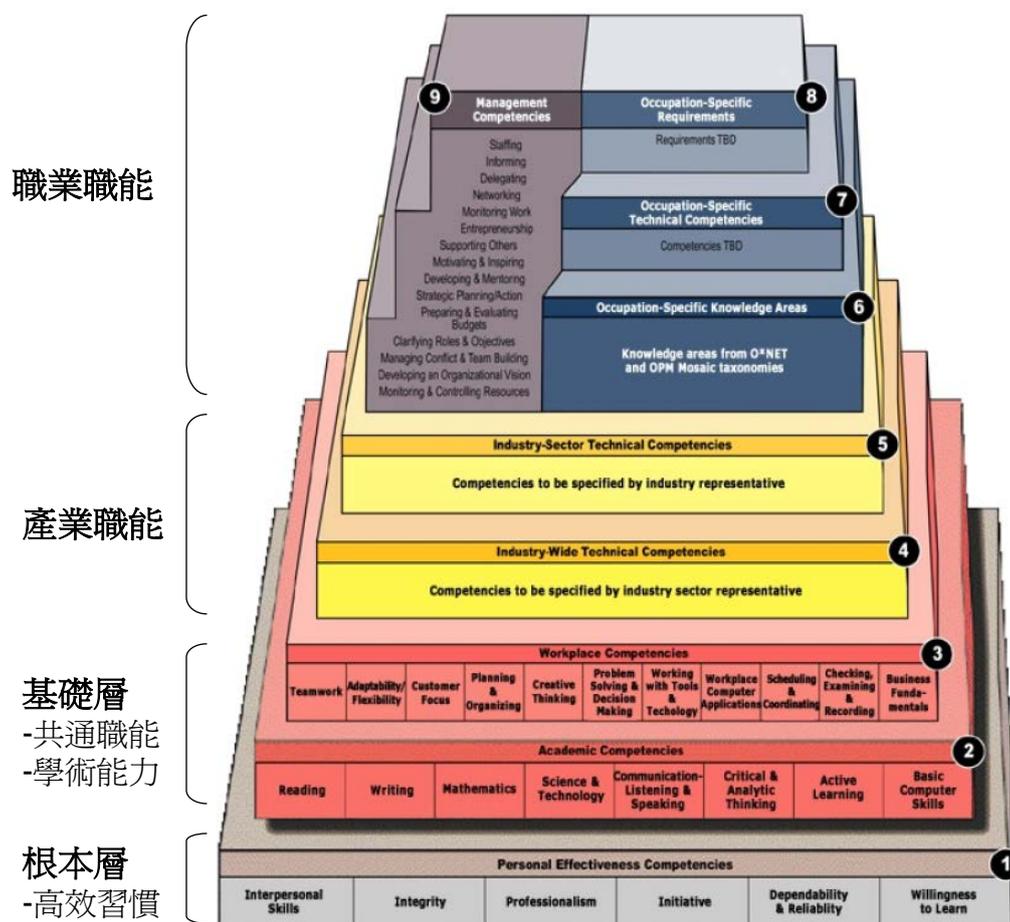


圖 2 美國就業與職訓局的職能模式

立基於圖 1 與圖 2 的概念模式，本大單元共設計了四份教案：角色脫離—進入、求職與自我行銷（分為觀念篇、履歷篇、面試篇）、職場社會化、高效習慣，全部都排入課程，共需 12 節，兩學分課程之六個週次，若僅有 8 節四週次，則

建議選擇：角色脫離—進入（2節）、求職之觀念篇（2節）與履歷篇（2節）、與職場社會化（2節）。最後，前轉換任務並未成為獨立單元，因為：(1)這是個結構性更重的議題，關鍵在於實習的結構設計，而非教學生如何實習，(2)在學涯發展「多元經驗」單元本即有所討論，討論方向乃將實習等前轉換任務視為大學多元經驗中的乙環，讓學生綜合性地安排自己的大學生活。

表 1 單元安排建議表

單元	節數	安排建議
角色脫離—進入	2	建議優先選入
求職與自我行銷	4~6	分為觀念篇、履歷篇、面試篇，若僅四節課者，建議採觀念篇+履歷篇
職場社會化	2	建議優先選入
高效習慣	2	若時數不足，可不選入

最後，本單元能得以完成，得感謝各單元作者願意在微薄酬勞與壓縮時間內，無私而辛勞地付出其智慧與時間，特此致謝！

參考文獻

Ennis, M. R. (2008), *Competency Models: a review of the literature and the role of the Employment and Training Administration (ETA)*, Employment and Training Administration, USA.

Saks, A. M. (2005). Job Search Success: A Review and Integration of the Predictors, Behaviors, and Outcomes. In Steven D. Brown & Robert W. Lent (eds). *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

王思峰、劉兆明、吳濟聰、蔡秦倫 (2012)。走出象牙塔！但走去哪？學職轉換觀點之政策分析。《跨界：大學與社會參與》，創刊號。
<http://interlocution.tw/>

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。輔仁大學心理系博士論文。(修改中)

林俊宏、王思峰、劉兆明 (2010)。從「悶谷」裡創踏出一道「韌徑」：以建教生實習生命故事為例。《應用心理研究》，47期，89-116。

徐沛然 (2003)。無薪實習為什麼對你這麼糟？從《黑天鵝》的訴訟風波談起。

苦勞網，<http://www.cooloud.org.tw/node/76152>。

彭森明（2010）。大學生學習成果評量：理論、實務與應用。台北：財團法人高等教育評鑑中心基金會。

單元名稱：戊 1 角色脫離－進入

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兼任督導)

主題 與 單元	甲、生涯理念風格	<input type="checkbox"/> 甲 1 課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	<input type="checkbox"/> 乙 1 梳理高峰經驗	<input type="checkbox"/> 乙 2 發掘志趣熱情
		<input type="checkbox"/> 乙 3 掌握才幹資產	<input type="checkbox"/> 乙 4 開創未來工作
		<input type="checkbox"/> 乙 5 檢視今日學習	<input type="checkbox"/> 乙 6 統整生涯願景
	丙、職涯探索	<input type="checkbox"/> 丙 1 職業視窗六宮格	<input type="checkbox"/> 丙 2 職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	<input type="checkbox"/> 丙 3 職場停看聽	
		<input type="checkbox"/> 丁 1 多元經驗	<input type="checkbox"/> 丁 2 看見變化的樣子
戊、學職轉換	<input type="checkbox"/> 丁 3 學用關係與學習策略		
	<input checked="" type="checkbox"/> 戊 1 角色脫離－進入	<input type="checkbox"/> 戊 2 求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	<input type="checkbox"/> 戊 3 職場社會化	<input type="checkbox"/> 戊 4 職場高效習慣	
	<input type="checkbox"/> 己 11 剪輯理想職涯	<input type="checkbox"/> 己 12 宣告生涯劇本	
	<input type="checkbox"/> 己 13 享受生涯變動		
	<input type="checkbox"/> 己 21 勾畫圓夢計畫	<input type="checkbox"/> 己 22 清點生涯資產	
庚、回顧展望	<input type="checkbox"/> 己 23 落實實踐之道	<input type="checkbox"/> 己 24 延伸實踐經驗	
	<input type="checkbox"/> 庚 1 展開未來行動/學習心得分享		
授課 時數	2 節	場地	<input checked="" 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. 上課教室須使用可活動的課桌椅。 3. 本教案在院系或通識開課皆可。		
授課者	本課程設計強調情意層面的引導，故任課教師須具備較成熟的帶領團體討論能力；擅長 facilitator 者尤佳。		
教師課 前準備	1. 授課者課前需要熟悉筱婷的故事內容（參見附件二）。 2. 授課者課前需要先自行練習過三份學習單的內容（附件三～五），並可參閱周志明（2014）之分析。 3. 印出學生手冊，份數即為學生人數，包含： - 筱婷的故事（附件二） - 學習單 1—學生角色布局圖（附件三） - 學習單 2—工作者角色布局圖（附件四） - 學習單 3—學職情境角色對照表（附件五） - 空白 A4 紙一頁		
教學資 源工具	1. 角色脫離－進入單元投影片（附件一）。 2. 筱婷的故事（附件二）。 3. 學習單 1—學生角色布局圖（附件三）。		

	<p>4. 學習單 2—工作者角色布局圖（附件四）。</p> <p>5. 學習單 3—學職情境角色對照表（附件五）。</p>
作業	<p>課前作業：完成 CVHS 系統中的求職力診斷（附件六） （建議請學生課前繳交，上課進教室時各自領回）</p> <p>課中作業：下課時繳回學習單 3</p> <p>課後作業：求職角色圖 （請學生上完求職力單元後，完善繳回；看其對結構中他人有哪些？對求職者有那些期待？以供後續輔導參考。）</p>
評量方式	<p>1. 此課程設計以情意層面的養成為主，請以課程最後的綜合討論現場，觀察個別學生參與程度作為主要評量來源。</p> <p>2. 學習單 3 的評量：對照解答版，瞭解各組學生對角色變化的覺察程度。</p>
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>
	執行力	
	建構力	
	開放力	透過筱婷故事，在情境層面上，讓同學注意到角色轉換議題，並有意願於參與或反應於本單元後續內容。
	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	透過筱婷故事，在認知層面上，讓同學理解到角色脫離、角色進入、結構角色佈局等概念。
	勾勒生涯願景	
	實踐理想生活	
	展現行銷自我	
	準備適應職場	<p>應用角色分析，嘗試分析自己在學職轉換歷程中的角色脫離與進入之可能困難與狀況。（可用求職任務來想）</p> <p>課前先進行 CVHS 求職力診斷，而後小組逐一討論分析那些「避免行為」，以及這些行為背後隱含的角色佈局；然後再</p>

		逐一討論分析那些「積極行為」，以及這些行為背後隱含的角色佈局。
	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）

Memo 1 課前作業

請每位同學，完成：

CVHS 系統中的求職力診斷（附件 0）

內容與活動	時間 分鐘	教具
<p>一、前言：從就業環境到角色觀念</p> <p>1. 引言：大家即將或未來就要踏出校園，成為眾多求職群眾的一員，但對於這幾年來，跟大家一樣大學畢業的學長姐們畢業後的求職環境有沒有過一些瞭解？</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 藍色的直線圖是這幾年台灣整體失業的概況，而紅色表示的是跟在座的各位一樣，大學畢業求職者的失業狀況。從這二條曲線的趨勢來看，很明顯的，大學以上畢業的求職者失業率，遠高於沒有繼續升學的人。 ■ 所以這些年來，政府與各所學校都很努力在提升與協助大家各種知識與基礎能耐的養成。若我們聚焦在學校到職場轉換這個較短暫卻重要的生涯階段時，必須要讓大家認識到未來環境，特別是職場。 ■ 但我們生涯發展的課程，說到各類知識或能耐，大多不及各個科系教育的深度，那麼，我們還能夠提供大家些什麼？ 	5	p. 2(ppt)
<p>2. 說明現代「工作」概念的完整樣貌</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 引言：在這裡，我們首先要先跟大家澄清關於「工作」的基本觀念。 ■ 引言：到這裡，大家應該瞭解到，一個完整的工作，特別是在當代社會，工作角色佔了重要的比重。 ■ 早期在工作中，或許將多數明文規定的任務都好好的完成了，就能獲得高度肯定；但在當代社會中，如果仍然只完成明文規定的任務，那很有可能只會獲得一個普普通通的評價。 	10	p. 3(ppt)

<ul style="list-style-type: none"> ■ 既然角色的觀念如此重要，但從小到大的學校中卻沒教過，那要怎麼辦？而這個單元，我們正是要跟大家來探討這個議題。 		
<h2>二、結構性角色概念</h2>		
<p>1. 引言：當我們談到角色的時候，很容易會想到「學生」、「小孩」、「部屬」等，但當我們繼續追問，學生的角色是什麼？部屬的角色是什麼？卻常常碰到形形色色好像有些類似，卻又不太一樣的回答。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 這很大一部份，是來自不同的人告訴我們，在扮演那些角色的時候，被期待的反應不太一樣，被規範的行為，其實也大不相同。 ■ 就結構性角色的觀念來看，每個人其實從小面對不同人的時候，其實有一直在學習與扮演著不同的角色。像我們看似最單純的親子之間，相對於父母，我們具有子女的角色，但單就子女角色是如何，爸爸和媽媽各自期待的樣貌就有可能很不同，更何況是我家的子女和隔壁家的子女角色。 	2	
<h2>2 講述角色布局的概念架構</h2>		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 引言：既然我們在不同的環境中，接觸到不同人所逐漸養成的角色會大不相同，那麼，我們從人際結構的觀點來看，會更容易認識自己如何在不同的生活情境中，養成或學到各式各樣的角色。 ■ 說明他人期待或群體慣例對角色建構的影響方式 ■ 說明個人角色反應風格的典型樣態 	13	p. 4(ppt)
<h2>三、學職發展歷程中的角色轉換</h2>		
<h3>1. 學職轉換與個人：導讀筱婷的故事</h3>		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 引言：現在，這裡有個故事要跟大家分享；這個故事是真人真事改編，故事主角筱婷是這二年畢業的，一路寫到他就業後一年左右。請大家一邊聽著導讀，一邊嘗試對照看看我們剛才跟大家介紹的觀念。 <p>(邀請學生全文或分段朗讀)</p>	15	筱婷的故事(附件二)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 大家正處在學校到職場轉換階段，我們其實會跨越不同的生活情境。 	5	p. 5(ppt)

<ul style="list-style-type: none"> ■ 接下來，任意 3~5 人為一組。要請大家用剛才筱婷的故事，練習應用角色觀念，掌握學職發展過程中的角色變化。 		
<p>2. 小組討論：以筱婷為例，探討其校園角色</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 問題一：他人對他作為一個校園中的一員，有哪些期待或偏好？ ■ 問題二：筱婷對不同的他人的期待或偏好，各有哪些反應方式？ ■ 問題三：在這樣共構的過程中，筱婷建構出哪些校園角色內涵？ ■ 問題四：本組會如何描述筱婷扮演這些校園角色時，整體的反應風格？ 	10	學習單 1
<p>3. 小組討論：以筱婷為例，探討其工作者角色</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 問題一：他人對他作為一個員工或部屬，有哪些期待或偏好？ ■ 問題二：筱婷對不同的他人的期待或偏好，各有哪些反應方式？ ■ 問題三：在這樣共構的過程中，筱婷建構出什麼樣的工作者角色內涵？ ■ 問題四：本組會如何描述筱婷扮演工作者角色時，整體的反應風格？ 	10	學習單 2
<p>4. 綜合討論：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 教師解析本故事，供同學比對（請參考：周志明，2014） <ul style="list-style-type: none"> a. 說明學—職情境中，角色內涵的相似處與不同 b. 說明學—職情境中，對角色期待反應風格的相似處與不同 <p>（可嘗試勾連小組討論過程中，學生主動提出的內涵；討論目的在提供學生角色線索覺察的參照，而非提供「解答」）</p> <p>5. 應用：小組討論求職歷程的結構性角色樣貌（課前作業討論）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 引言：課前請大家完成的這份求職力診斷，應該都有注意到自己有些題目的結果會有不同的表情符號。哭臉，指的是自己這項行為低於雇主的期待，笑臉，指的是自己這項行為比雇主預期的好。為什麼會有這種差距呢？ 	10	學習單 3 （邊解析 邊填寫）

<ul style="list-style-type: none"> ■ 如果我們從結構性角色的觀點來看，我們很有可能在這些情境中，還在扮演著我們過去熟悉的某種角色；有的角色複製過來，或許極為有利，但也有的會帶來很不好的評價。 ■ 問題一：首先，請大家彼針對各自的結果，先就避免行為這類，在這張白紙上繪出可能的角色結構：並探討結構中的不同他人，可能對求職者有哪些期待或偏好？（低於雇主期待的求職者角色行為，可能是過去哪些經驗中建構出來的角色，未能轉換或脫離？） ■ 問題二：接下來，就鼓勵行為這類，在白紙的另一面繪出可能的角色結構：並探討結構中的不同他人，可能對求職者有哪些期待或偏好？（低於雇主期待的求職者角色行為，可能是過去哪些經驗中建構出來的角色，未能轉換或脫離？） <p>（請學生將繪好的結構性角色圖，在求職與自我行銷單元後，完善繳回）</p>	<p>10</p> <p>10</p>	<p>A4 白紙</p>
---	---------------------	--------------

三、參考資料

主要文獻

1. 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。輔仁大學心理系博士論文。(修改中)

進階文獻

1. Ilgen, D. R., & Hollenbeck, J. R. (1991). The structure of work: Job design and roles. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial/Organizational Psychology* (pp. 165-207). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

四、附件

戊1 附件一 角色脫離—進入單元投影片

戊1 附件二 筱婷的故事

戊1 附件三 學習單 1—學生角色布局圖

戊1 附件四 學習單 2—工作者角色布局圖

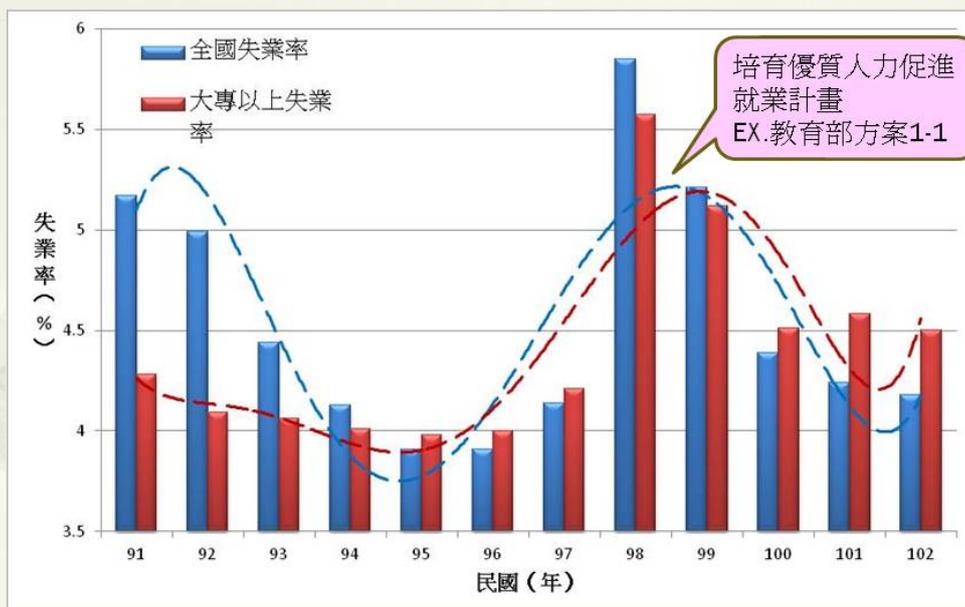
戊1 附件五 學習單 3—學職情境角色對照表

戊1 附件六 課前作業單～完成 CVHS 系統中的求職力診斷

學職轉換故事

原作：輔仁大學心理系周志明

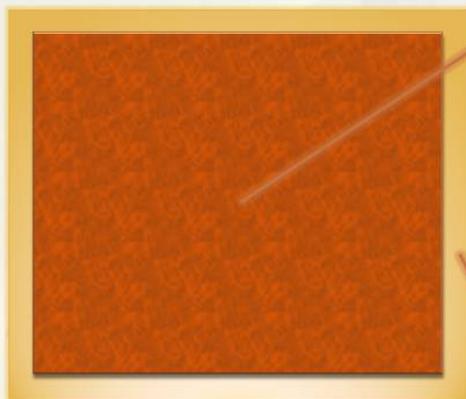
近十年失業概況



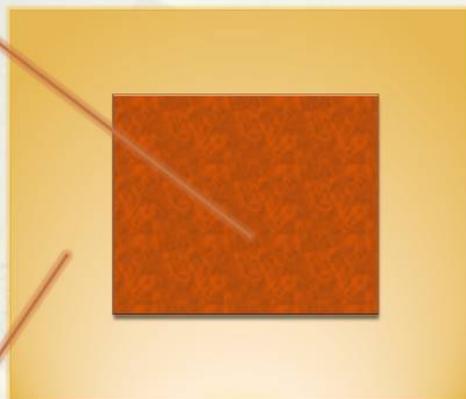
原作：輔仁大學心理系周志明

工作，只要「做事」就夠了嗎？

傳統「工作」概念：
包括正式任務、明定的任務等



典型的傳統科層組織

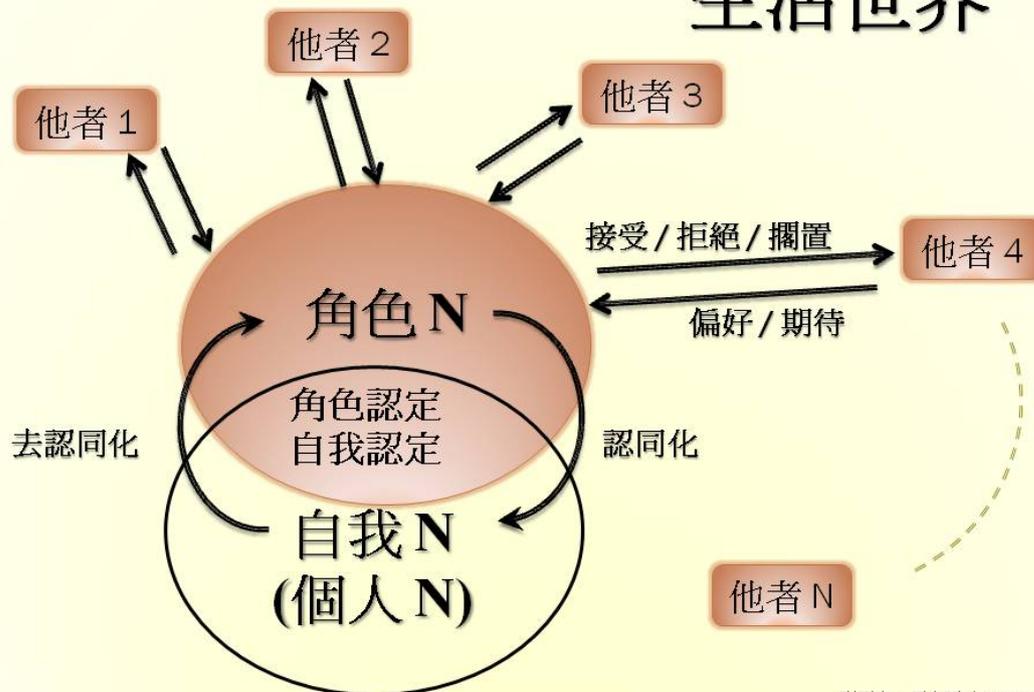


典型的現代組織

工作角色概念：
包括私人任務、主觀任務等

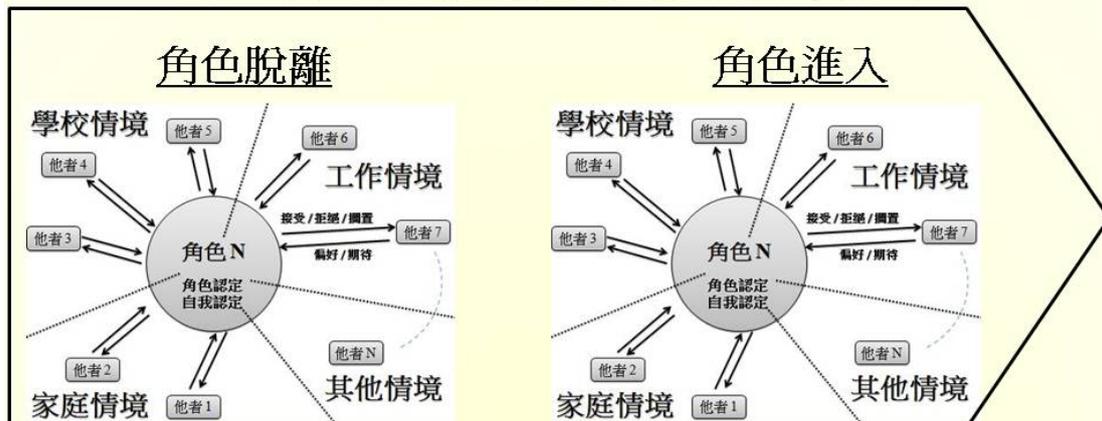
原作：輔仁大學心理系周志明

生活世界



引用自：周志明（2014，頁32）

學校到職場角色轉換概念



學校情境

職場情境

引用自：周志明（2014，頁45）

END~

原作：輔仁大學心理系周志明

戊 1 附件二

筱婷的故事

國中的時候，因為我爸的學校離公寓很近，所以那幾年，我都是從家裡搭車到學校，然後搭校車回三阿姨家一起吃飯。SSjun. 國中在三年級的時候是依照直升或要外考重新分班，我從小學就讀這所私校，直升國中部，因為我不想繼續待在同一個地方讀高中，所以編到外考班，考上區域性的 CShig 高中，所以國一、國二要好的朋友現在雖然都知道動態，但沒有聯絡。真正要好的，最早也大概是高中開始的好朋友，現在有一個從 RFuni. 理學院畢業，還在軍中，我們有事沒事就會打電話聊天；另一個從 HWuni. 人文科系畢業後，在 CZuni. 念研究所，我們聯絡得比較不會那麼頻繁，比較多是有事的時候才會聯絡，我也不知道他為什麼要繼續唸一樣的研究所。

高中的時候我大多在忙社團。因為小學的時候練過朗讀，所以高一剛進去的時候是參加朗讀社。CShig 那時候詩社剛創立沒二年，而跟朗讀或辯論這類口語表達的比較有關，就從裡頭找人去參加；社團活動就是拿一篇詩，定期練習用不同的方式去呈現，有點像是又念詩又表演，可能包括語調、表情、動作，或者是情緒，吸引我的就是我們會一群人一起亂想一些有的沒有的表演方式。另外，我也很投入學生會；我高一的時候當班代，就進了學生會開始參與一些活動，高二擔任學生會幹部，到了高三就是畢聯會。有一次跟高中同學聊到以前的事，他們就說高一的時候，我在他們眼裡是個很奇怪的人：「上課就是上課，然後有時候睡覺；下課就是不見，不然就是睡覺。」他們對我的高一印象就是這樣。

我升大學是依照成績分發來到 RFuni. 管理學院。大一入學，我就去參加服務原住民的社團；社團活動一開始都會玩一些好玩的遊戲，然後介紹原住民的一些特色，到最後就準備要出隊，我們叫做「上營」，那時候會教要怎麼撰寫教案，教案寫完之後要怎麼帶，然後去準備，最後就是記得去村落裡面帶小朋友，帶互動。大二之後，因為我沒接幹部，加上我前男朋友也在社團，那時候跟他鬧得很不愉快，所以我後來只會參與小隊的聚會，而不參加全社團的，因為小隊對我來說，至少第一年建立的感情還滿深厚的，所以到現在我們都還是會有小隊的連繫，也和大家有互動，但熟不熟是其次。

大二的時候沒什麼事，就想說去打工賺錢。第一份打工的地方，是我幼稚園園長開的幼稚園補習班，我媽跟幼稚園的園長很好，知道這裡有個缺，問我有沒有空可以去，反正我也想要打工，就去那邊當櫃台，工作很單純，後來我也介紹同學去。大概做三個月，我們就離開了，因為我們自以為自己學過管理，用那些知識去看那間幼稚園，會覺得工作非常不明確，造成工作屬性很複雜，沒有所謂很好的制度。我國中同學的朋友跟一家安親班加補習班的老師很好，後來就介紹我去打工；那裡有個電腦互動的兒童英語課程，是用電腦發音，讓小朋友跟著念，再把那個單字拼出來，小朋友回家要上機練習，然後寫作業，答案都是制式的，

我的工作就是批改作業，很單純。

第二份打工大概做了三個月，我就離開了。我覺得那個老師的情緒管理有問題，就是像小朋友沒有繳作業或是什麼沒有背好，他會用很激動的口氣跟小朋友說話，讓我聽了覺得很不舒服；我自己會覺得不需要罵成那樣。因為我在那裡只是個改作業的工讀生，跟他沒那麼熟，沒有熟悉到我需要去多嘴講那些東西，所以我私下跟我國中同學討論過這個老師的情況，他可能稍微跟他朋友透露這樣子的事情，他朋友可能就看了我的部落格，就回頭去跟那個老師說。

就在我寫完關於這事的網誌沒多久，有一天，那個老師就默默的走來跟我說：「妳是不是覺得我對小朋友不太好？或是不行？」我就很納悶：「我從來沒有告訴過你，你怎麼會知道？」唯一的可能就是我的朋友的朋友去連貫這個消息，實際上是不是這樣我不知道，但我就是決定離開。主要是我覺得自己做了什麼、想了什麼、有什麼感覺，在網誌上抒發出來，但你卻會知道，那我就會不信任這個人際連結；另一方面，就是當他知道我有這樣的想法，會不會對我的態度有改變？可能以前都覺得我只是一個工讀生，所以我就只是一個工讀生，可是當這樣一個訊息被你知道以後，你可能會覺得，這個工讀生對我很有意見之類的。我覺得在那個關係上面他可能會覺得有一些變化，也剛好三年級課業很重。

另外，我在系上有參加女排，但不是去打球，是去當球隊經理服務大家的。畢業後，我比較會跟一起做畢業專題的同學往來；我們有六個人一組，其中三個就是球隊的。現在有一個在電子業做業務；他公司是新公司，一開始好像是做採購，公司覺得他還不錯，就調到業務部。另一個在電子商務之類的公司當業務，幫 HYinc. 這類大型的網路平台做一些廣告的平台，或是架設網站。還有一位，是在製造業當業務。有一個他們家本來就是做會計師事務所，所以他是在做家裡的業務。最後一個從以前就有自己在學服裝設計，也很有興趣，現在去義大利念藝術。除了出國和做家裡事業的，我們其他四個都是用 **方案** 找到第一個正職。

大四上的時候，畢業專題剛好告一個段落，學校也只剩三四門課要修，我暫時也不打算讀研究所，想說乾脆早一點進入職場加強工作經驗，就又跑去應徵當工讀生。哪種類型的工作對我來說不是那麼重要，反正當作去學習工作經驗就好了。所以我頭一次繳了履歷，經過簡單的面談，就進來 MGinc. 的管理顧問公司，開始做起打雜的工讀生。

當工讀生期間，我主要會跟二位主管互動。其中一位負責教育訓練的主管，是 SgCh，平常大多數的事情都是她交待我處理的，比如說印資料、key in 東西、幫忙準備場地等等，工作過程中，如果碰到我做錯東西或弄不太清楚的部份，她會注意到我需要學習的地方，然後會找時間跟我討論並鼓勵我好好加油。另一位 SsEg 是負責系統輔導的主管，偶爾會交待我幫他印東西或 key 資料，並且負責確認客服信箱有沒有客戶有使用上的意見或問題。簡單來講，我當時的工作，就是主要幫 SgCh 打雜，兼幫 SsEg 打雜。大四那年幾乎都是學校公司兩邊跑，過著既忙碌又充實的生活，而且還多了額外的零用錢。

我工讀了將近一年，到了六月底即將領到畢業證書的時候，MGinc. 預計要開

出一個專案助理的正職職缺。那時候，我其實經歷很大一段掙扎：是決定要繼續留在現在這個公司？還是去外面跟這麼多人競爭？當時的薪水是一個原因，還有當時的就業狀況，失業率很高也是一個問題，所以後來有跟媽媽聊這個事情，最後，抱持著「那就留下來好好學」的心態，也沒有另外投履歷，就在公司準備轉正職。七月開始，我就被調整工作內容，做些專案助理要做的事，而「不再只有」打雜，當然，我新的工作崗位，仍然會包括一些打雜的事情。

記得剛轉正職的時候，我第一次能夠跟 SsEg 去接一位講師。車剛停，他就冒出一句說：「妳不知道下車去等老師是基本的禮貌嗎！」我那次就難過了好幾天。我又不是不懂，就算他要提醒我，也沒必要用一副我什麼都不懂的樣子，跟我說這種我認為是最基本的事情。後來我們走在路上的時候，我走在他們後面，SsEg 好像跟那位老師滿熟的，他竟然在跟那位老師講剛才要下車去等的事情。我真的感到好委屈，我明明不是那樣的人，結果他不但把我說得好像是連基本禮貌都不懂的新人，而且這位老師是第一次碰面，人家會怎麼看我，更何況，SsEg 有必要把這種事到處跟人講嗎？我已經很用心在學習工作該怎麼做，而且碰到問題也都會主動去詢問 SgCh。從七月開始，我大概沮喪了三個月左右吧，每天都哭喪著搭公車回家。

轉正職後半年多，在公司剛發生了一件事，讓我很難過，若是換成七月剛轉正職時候的我，可能又要沮喪著回家抱棉被哭了。那天公司週會的時候，我當場被 SsEg 點名說，我為什麼沒有即時處理並回覆客戶使用上的問題，結果客戶很不滿意的直接打電話給他抱怨，讓他當天還必須找空檔去客戶那邊道歉，並現場處理客戶使用系統的小問題。因為那幾天我負責的案子正忙得一蹋糊塗，而且客服信箱通常不太會有信件進來，所以我剛好有一二天沒有去確認那個信箱，偏偏就那一二天有人寄 mail 來。

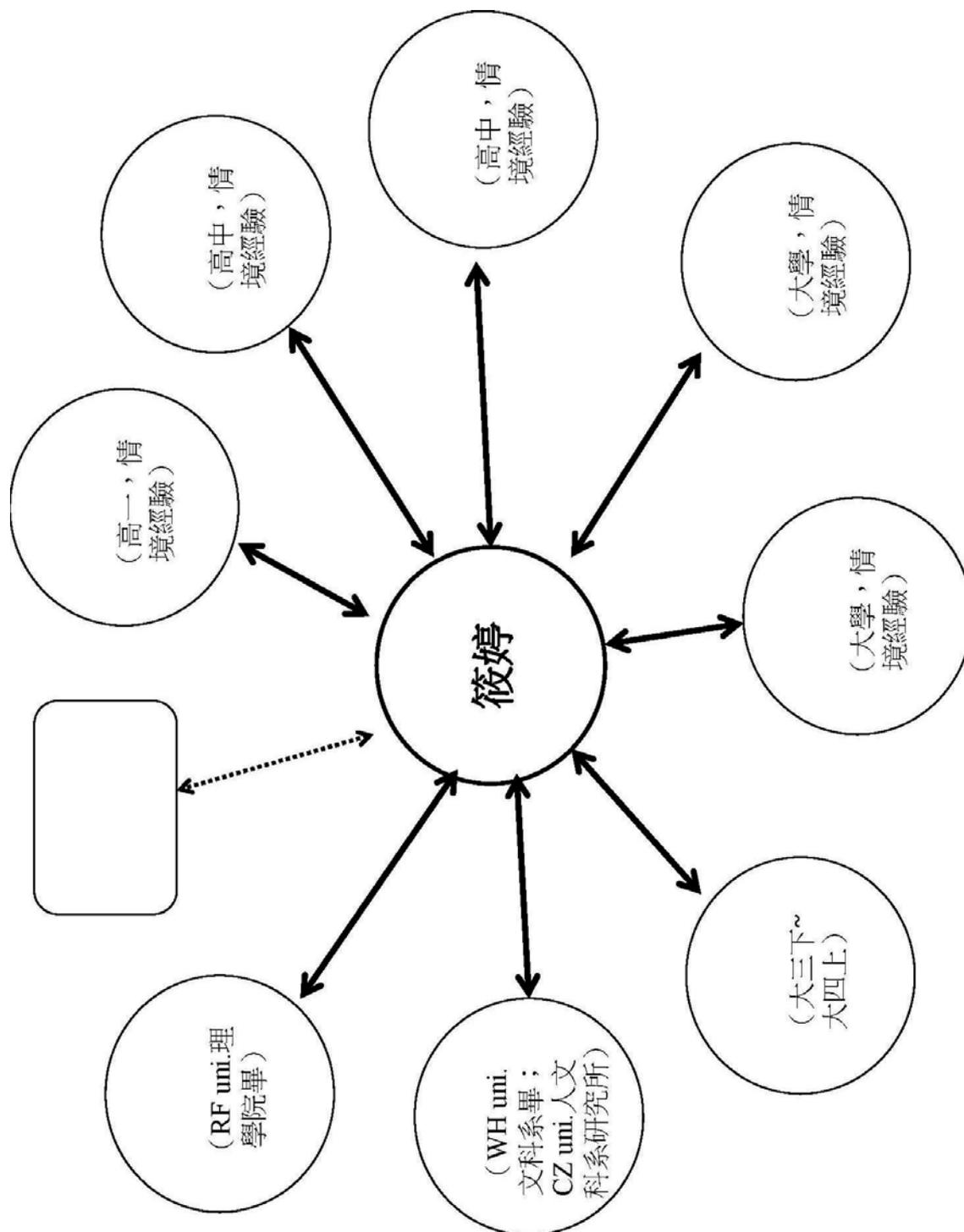
沒有每天確實的確認客服信箱是我的疏失，因為這事被罵是當然的，真正讓我難過的是，SsEg 講完這事之後，在會議上當著各主管和同事的面，繼續說：「那之前在會議上問妳客服信箱有沒有客戶來信，也不知道你是不是真的有去確認過！」雖然當天中午吃飯的時候，SgCh 有跟我聊了一下當天會議的事，我還是感到很難過。以前他問我的時候，我都真的有確認過，只是大多時候都是「沒有！」只有這次有了疏失，他為什麼要這樣懷疑我。

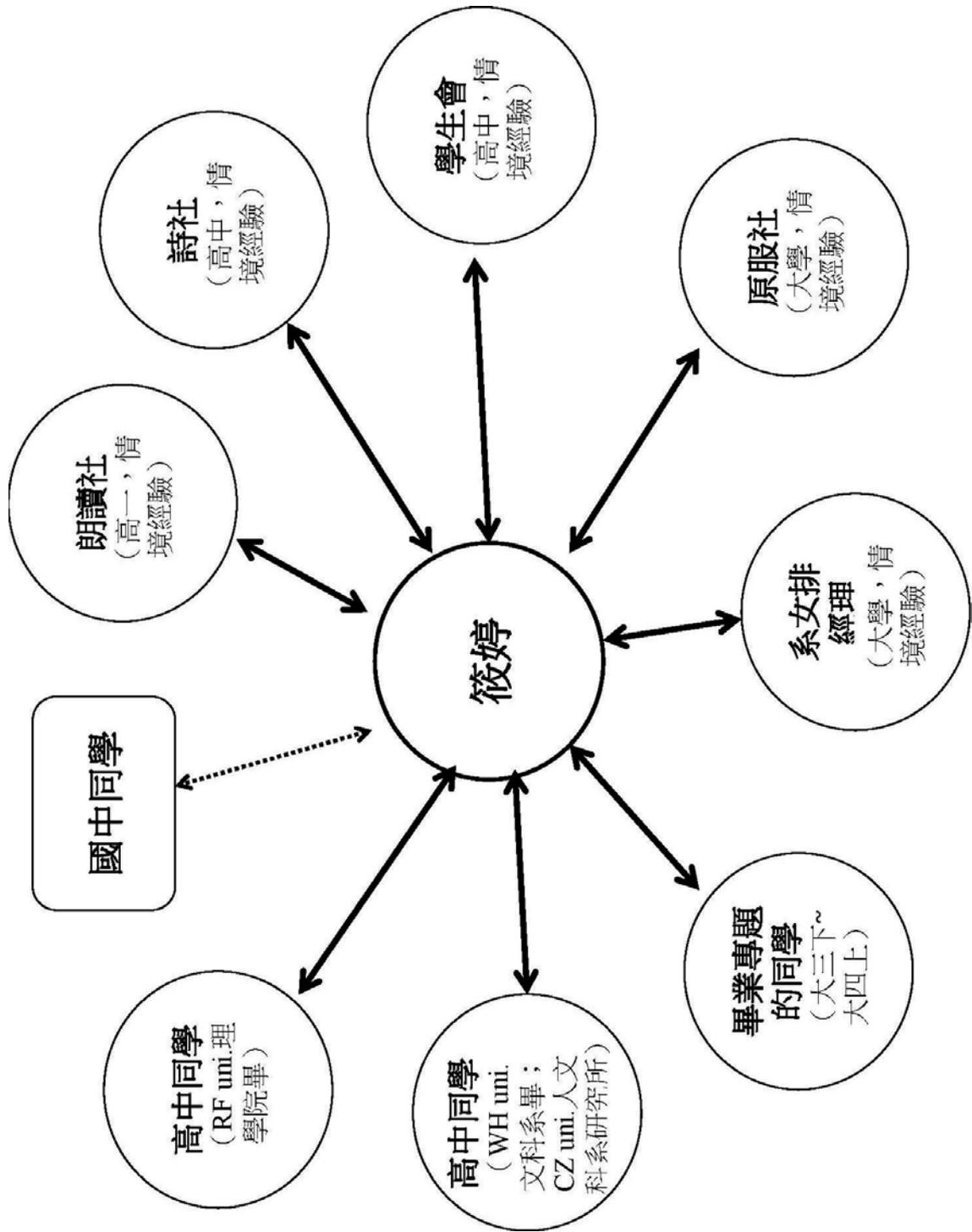
其實轉正職之後真的很不一樣，我覺得最主要的差別是，當工讀生的時候，工作上的事情出了錯，SgCh 會去解決，或教我怎麼做才對。變成正職員工之後，一些專案會開始交由我來處理，雖然工作有狀況的時候，主管還是會幫忙解決，但是我自己要承擔專案成敗的責任，過程中碰到的很多細節都需要進一步的學習和改善，而且工作越來越多，工作也不再像以前一樣等著別人叫我去做什麼就好了。另一方面，同事和主管跟我在工作上的溝通或互動也很不一樣，雖然我沒辦法說清楚那是怎樣不同，但是，七月開始，很明顯感覺到怎麼好像動輒得咎，這邊沒注意到，那邊也需要改善，而且事情越來越多，每天下班都是疲憊沮喪著回家，跟爸媽說工作發生了什麼事，他們有時候也會教我在一些情況下，要怎麼講，

算是話術吧！像是 SsEg 問我有沒有客戶來信的時候，我應該回答他說：「我 00 時間確認的時候，沒有來信。」會更恰當。

戊1 附件三

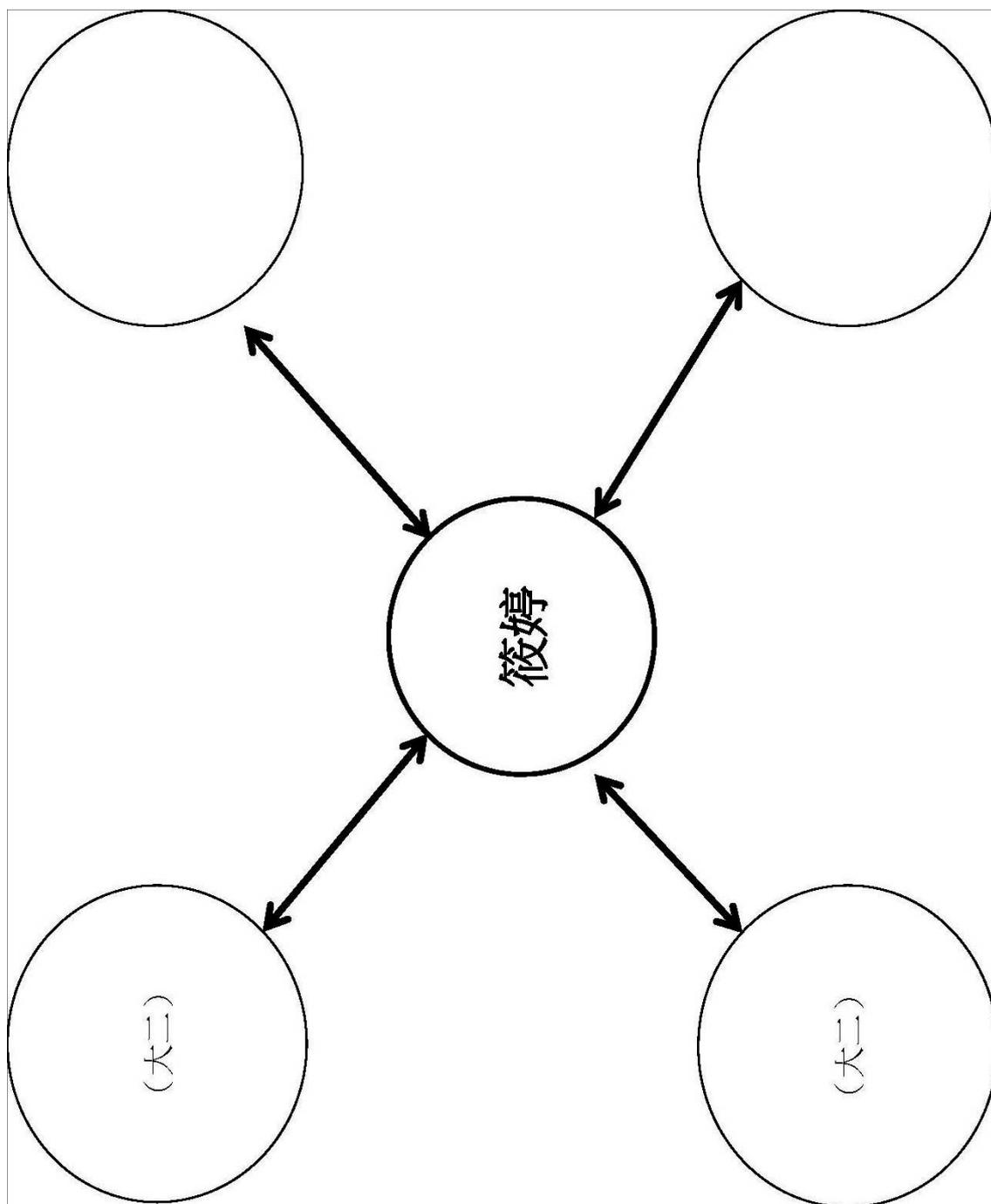
學習單 1—學生角色布局圖

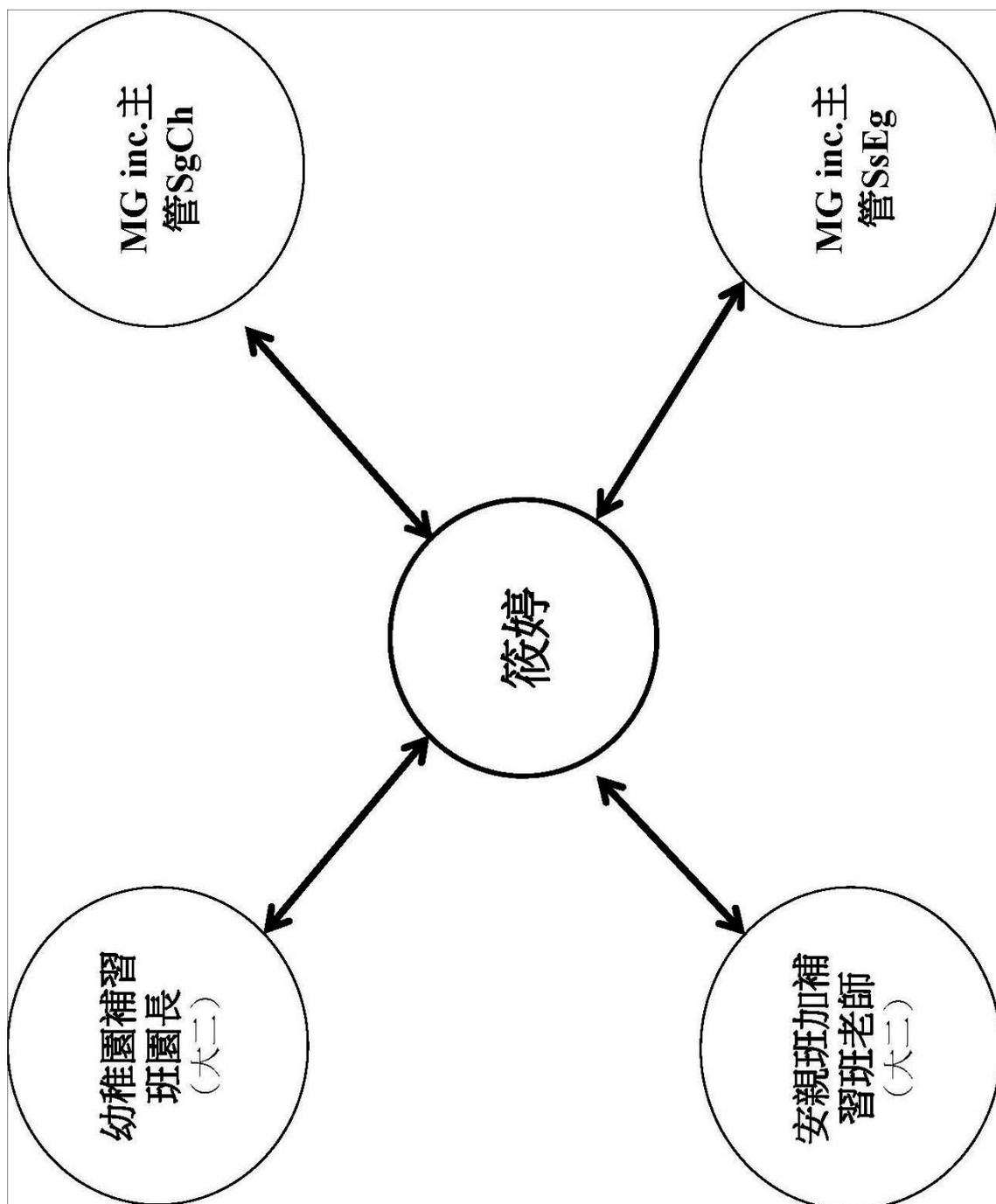




戊1 附件四

學習單 2—工作者角色布局圖





戊1 附件五

學習單3：學—職情境角色對照表（解答版）

角色類型	校園			職場：工作者角色		
	他人	角色內涵	反應風格	他人	角色內涵	反應風格
學生	國中小老師			幼稚園 補習班 園長		
友伴	詩社與朗讀社					
	學生會					
	原服社					
	系女排經理					
	畢業專題			安親班 加補習 班教師		
	國中同學			教育訓練 主管 SgCh		
高中同學			主動性	系統輔導 主管 SsEg		

戊 1 附件六

課前作業單

作業任務：上網進行「求職力檢測」，印出報表帶到課堂

Step1 登入 CVHS

輔仁大學 CVHS (<http://www.cvhs.fju.edu.tw>)，登入方式：

- 全台參加「TANet 無線網路漫遊交換」之各大學或高中，該校師生都會有一個跨校無線網路漫遊帳號（可洽詢各校電算中心），皆可以此進入 CVHS。
- 訪客帳號「guest1」至「guest50」共五十組，密碼 0000。

生涯與就業協助系統(Career & Vocational Helping System) Version 4.0

登入 LOGIN

帳號: guest9 LDAP帳號@fju.edu.tw

密碼: ... LDAP密碼

登入

若您為首次登入：

- 請先閱讀服務條款 [閱讀服務條款](#)
- 同意本系統服務條款後，再輸入您跨校漫遊的帳號與密碼 [各校帳號參考](#)

Step2 找到 CVHS—學職轉換—就業力檢測斷

生涯與就業協助系統(Career & Vocational Helping System) Version 4.0

訪客 guest90000 | 我的職業籃(4) | 我的基本資料 | 我的評量紀錄 | 登出

關於我們 瞭解學系 生涯探索 能耐發展 **學職轉換** CVHS資訊網

使用指南 知能評量 就業空間探索 **求職力檢測**

求職力檢測

求職力檢測是透過「求職行為問卷」來了解您目前求職行為的表現。問卷內容包含了「求職前的準備」以及「求職具體活動」，填答後的結果與未來雇主做比對，可以了解您目前求職行為之有效性，據此增加錄取的機會。

Step3 進行就業力診斷

求職力檢測

求職力檢測是透過「求職行為問卷」來了解您目前求職行為的表現。問卷內容包含了「求職前的準備」以及「求職具體活動」，填答後的結果與未來雇主做比對，可以了解您目前求職行為之有效性，據此增加錄取的機會。

請依照您的實際情況進行填答，答案沒有對或錯，請您放心的填答。

若您尚未有求職經驗（不計工讀），請以可能性量尺來回答：

非常不可能	不太可能	普通	可能	非常可能
1	2	3	4	5

若您已開始求職，請以過去六個月中，您的行為頻率量尺來回答：

不曾如此 (0次)	偶而如此 (1-2次)	普通 (3-5次)	常如此 (6-9次)	很常如此 (10次以上)
1	2	3	4	5

尚未有求職經驗 已開始求職

Step4 印出求職力檢測結果解讀與分析頁面

求職力檢測結果解讀與分析



*詳細說明或操作，可至 http://eao.dsa.fju.edu.tw/CVHS/docs_manual.aspx 點選學職轉換模組使用手冊「手冊下載」，進行登入與診斷。

**其他登入帳號、系統問題，請於週一至週五，上午 8:10~下午 4:30，聯繫職輔組鄭心理師：2905-4143。

單元名稱：戊 2 求職與自我行銷

本單元設計者為：

林俊宏(輔仁大學心理系博士、輔仁大學心理系兼任助理教授、擺渡系統設計營運長、美國生涯發展學會(NCDA)認證生涯發展師講師(CDFI))

呂亮震(輔仁大學心理系博士、亞洲大學心理學系兼任助理教授、擺渡系統設計執行長、美國生涯發展學會(NCDA)認證生涯發展師講師(CDFI))

主題 與 單元	甲、生涯理念風格	<input type="checkbox"/> 甲 1 課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	<input type="checkbox"/> 乙 1 梳理高峰經驗	<input type="checkbox"/> 乙 2 發掘志趣熱情
		<input type="checkbox"/> 乙 3 掌握才幹資產	<input type="checkbox"/> 乙 4 開創未來工作
		<input type="checkbox"/> 乙 5 檢視今日學習	<input type="checkbox"/> 乙 6 統整生涯願景
	丙、職涯探索	<input type="checkbox"/> 丙 1 職業視窗六宮格	<input type="checkbox"/> 丙 2 職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	<input type="checkbox"/> 丙 3 職場停看聽	
		<input type="checkbox"/> 丁 1 多元經驗	<input type="checkbox"/> 丁 2 看見變化的樣子
戊、學職轉換	<input type="checkbox"/> 丁 3 學用關係與學習策略		
	<input type="checkbox"/> 戊 1 角色脫離—進入	<input checked="" type="checkbox"/> 戊 2 求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	<input type="checkbox"/> 戊 3 職場社會化	<input type="checkbox"/> 戊 4 職場高效習慣	
	<input type="checkbox"/> 己 11 剪輯理想職涯	<input type="checkbox"/> 己 12 宣告生涯劇本	
	<input type="checkbox"/> 己 13 享受生涯變動		
	<input type="checkbox"/> 己 21 勾畫圓夢計畫	<input type="checkbox"/> 己 22 清點生涯資產	
庚、回顧展望	<input type="checkbox"/> 己 23 落實實踐之道	<input type="checkbox"/> 己 24 延伸實踐經驗	
	<input type="checkbox"/> 庚 1 展開未來行動/學習心得分享		
授課時數	3-6 節	場地	<input checked="" 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. 本教案主要適用於大三與大四學生，特別是即將面臨求職或申請研究所等有實際需要的學生。 2. 本教案在院系或通識開課皆可。 3. 本教案亦可採融入式教學，可融入於課程、導師時間、工作坊等形式。		
授課者	建議由具備至少以下一種背景者擔任授課教師，能具備兩種以上背景者尤佳： 1. 教授人力資源管理、招募與甄選等課程之教師 或 2. 具備生涯發展促進師(CDF)的輔導老師 或 3. 現任或曾任人力資源從業人員(具備履歷篩選及面試經驗者)		
教師課前準備	督促學生完成課前作業。		
教學資源工具	1. 課前作業單(附件一)。 2. 本單元教材投影片(附件二、ppt檔)。 3. 就業力工作坊學員手冊(林俊宏, 2013, http://www.tsquare.cc/)。		

	4. 日劇-東京奏鳴曲片段(解職篇) (影片, 網路)。 5. CVHS-學職轉換-知能評量 (生涯系統, 網路)。
作業	課前作業：(附件一) 1. 完成 CVHS 系統中的知識評量、技能評量。 2. 指派學員於上課前，完成個人中文求職履歷表。 課後作業： 中文求職履歷表修正版。
評量方式	1. 課前作業的準備度。 2. 課程中的參與討論。 3. 課後的履歷修改確實度。
備註	教師可依課程時數，彈性地安排，譬如： 1. 三學分課程或 3 小時工作坊：進行主題 A、B、C，其中主題 B 不進入小組討論。 2. 兩學分課程&2 週次： • 第一週：主題 A 與 B 第二週：主題 C • 第一週：主題 A、B (不進入小組討論)、C 第二週 主題 D 3. 兩學分課程&3 週次：(最佳安排) 第一週：主題 A 與 B 第二週：主題 C 第三週：主題 D 4. 6 小時工作坊：依序進行主題 A, B, C, D

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	
	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	了解求職作為學涯到職涯轉換過程中應該具備的正確求職觀念與行為準備，具體而言，他們將能夠學習到： 1. 辨識企業（用人）與同學（求職）之邏輯。 2. 盤點個人求職優勢與求職目標設定。 3. 辨識及學習履歷撰寫要點及檢核修改。 4. 學習求職面試要點及模擬實作。

	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）

Memo 1 課前作業

請每位同學，完成：

1. CVHS 系統中的知能評量（附件一）
2. 個人中文求職履歷表（附件一）

說明：假如你現在要開始求職，你一定會需要寫一份自己的履歷表，請問你會怎麼完成此任務呢？有人會先找制式的表格來填，有人會自己設計格式。不論怎樣作，請您先以您自己的方式，做出一份「個人中文求職履歷表」，然後印出紙本帶到課堂。

A. 主題導入：辨識企業（用人）與同學（求職）之邏輯（目標 1）（約 35 分鐘）

1. 教師以 PPT 內容(P3-4)，說明企業用人的邏輯「用人唯利論」

（對照於同學的可能邏輯「求職生存論」）。

2. 影片欣賞(P6):

- (1)播放東京奏鳴曲(解職篇)。
- (2)鼓勵學員注意影片中，主管與部屬對話內容。
- (3)撥放完後，詢問學員以下問題：
 - a. 主管要部屬想想甚麼問題？
 - b. 主管是站在甚麼思維與部屬談話呢？
 - c. 面對自己未來求職與工作，你在這裡學習到甚麼？

(4)小組進行討論，教師邀請幾組進行分享

3. 教師以 PPT 內容(P7-9)，說明企業甄才邏輯：

- (1)以特定工作之內涵與個人條件媒合後，選擇最符合(適合)的應徵者，而非最佳者。
- (2)工作內涵可包含知識、技術、能力與其他特性。
- (3)企業針對各工作內涵，會選擇不同甄選方式以獲得求職者條件訊息。

B. 主題導入：盤點個人求職優勢與求職目標設定。（目標 2）（約 65 分鐘）

1. 教師以 PPT 內容(P11)，再次提醒知能條件在企業徵才的功能角色。

2. 教師詢問學員課前作業完成狀況(即是否確實至 CVHS 上完成模組三知識與技能評量及就業空間探索結果，並將診斷結果印出帶至課堂)。

3. 教師以 PPT 內容(P12)，說明 CVHS 系統中，有關知識與技能分別的定義。
4. 教師以 PPT 內容(P13-14)，分別說明 CVHS 系統中，有關知識與技能評量結果剖面的意義。
5. 教師以 PPT 內容(P15)，以知識結果與就業空間探索來示範，說明在 CVHS 系統中，能呈現出個人知識結果所對應的相近職業，可讓學員以知識基礎思考其潛在職業名稱。
6. 教師可利用 PPT 內容(P16)，引導學員利用自我優勢盤點及職業發展名稱的對應予以初步設定求職職稱(PS:可提醒學員分別從知識與技能所對應的相近職業選擇，更可考慮在知識與技能欄位皆出現的相近職業，做為求職目標設定的基礎)。
7. 分小組進行討論：
 - a) 先請一個組員向其他成員說明自我優勢何在，以及此優勢所可能帶來的就業空間。
 - b) 報表乃是作為開始思考與盤點的起點，同學可由此開始，但並不限於此。
 - c) 其他同學可就自己對該組員的觀察，補充所看到該組員的優勢與優點，並可詢問是否有寫在履歷上。
 - d) 當優勢盤點得差不多時，可逐漸將討論焦點拉到優勢與就業空間的對應關係上。
 - e) 第一位組員討論差不多後，可換第二位組員，直到時間結束。
 - f) 教師可周遊於各組，回答一些疑問。若有一些共同性疑問，則可抽空打斷全班討論，告知給其他組。
 - g) 教師亦可中途打斷討論，丟出進一步提問，譬如：你在寫履歷（課前作業）時，是否有設想某些職業空間？是否有特別將自己優勢扣連上這些職業空間的要求或期望？
8. 教師進行小結，並請同學回家修改自己履歷，下週再帶來。

C. 主題導入:辨識及學習履歷撰寫要點及檢核修改(目標 B3) (約 90 分鐘)

1. 教師以 PPT(P18)說明履歷的功能，強調履歷僅是取得面試的入場券，而非獲得工作，故引發雇主興趣才是關鍵。
2. 分組討論活動(P19):辨識學員對履歷撰寫要領的掌握程度。
 - (1)教師確認每位學員都有一份討論用之「履歷表個案甲」(參 Memo2 就業力工作坊學員手冊)
 - (2)請學員對「履歷表個案甲」，進行優缺點的分組討論及分享。

- (3)請各組推派代表將討論結果書寫在白板或書面紙。
- (4)教師針對學員的分享，分別針對優點及缺點引導說明。
3. 教師以 PPT(P20-30)說明履歷表的內涵與填寫要領。
4. 討論活動(P31):
 - (1)教師確認每位學員都將自己的履歷表帶至課堂 (參附件一)。
 - (2)教師確認每位學員都有一份「履歷檢核表」(參 Memo2 就業力工作坊學員手冊)
 - (3)請學員兩兩一組，以履歷檢核表相互檢視彼此履歷撰寫內容。
 - (4)請學員們將檢視後意見相互給予回饋。
 - (5)教師交代學員在課後需針對檢核修改意見進行履歷修改，以作為課程評量依據。

Memo2 就業力工作坊學員手冊

作者：林俊宏、呂亮震 (2013)

內容：

- 履歷表個案甲
- 履歷檢核表
- 模擬面試提問單
- 模擬面試觀察紀錄表

何處可獲得：

擺渡系統設計 <http://www.tsquare.cc/>

D. 主題導入:學習求職面試要點及模擬實作(目標 B4) (約 90 分鐘)

1. 教師以 PPT 說明面試的功能(P. 33)
2. 教師以 PPT(P34-42)說明面試要點，並依據要點進行示範(如禮儀、自我介紹等)。
3. 進行面試模擬及回饋
 - (1)三人一組，一人先扮演面試官，一人扮演應徵者，一人擔任觀察者。
 - (2)面試官及觀察員先留在教室，請擔任應徵者帶著自己準備的履歷先至教室外等候。
 - (3)座位安排:面試官及應徵者的座位是面對面安排座位，而觀察員的位子則安排在面試官的右後或左後方，以利觀察應徵者的行為。
 - (4)教師發給扮演面試官者「模擬面試提問單」(參 Memo2 就業力工作坊學員手

- 冊)，並請面試官先行閱讀提問單之內容，並簡單指導邀請應徵者的要領。
- (5)教師發給擔任觀察員「**模擬面試觀察紀錄表**」(參 Memo2 就業力工作坊學員手冊)，並提醒觀察員仔細閱讀觀察表上的要點，再觀察時需仔細檢核。
- (6)請面試官主動至教室外，選擇一位應徵者，並引領就坐安排好的面試座位。
- (7)請應徵者將準備好的履歷交給面試官，由面試官進行簡短的閱讀。
- (8)面試官依據提問單的內容，選擇性的對應徵者提問進行模擬(10 分鐘後)。
- (9)模擬結束後，請觀察員針對觀察表上的紀錄給予回饋(3 分鐘)。
- (10)角色互換：由第一回合擔任觀察員的學員，交換角色擔任應徵者。原本面試官則擔任觀察者。而第一回合擔任應徵者者，則扮演面試官。教師重新操作一次先前的模擬步驟。直到三位學員都擔任過面試官、應徵者及觀察員。
- (11)完成後，教師針對活動進行觀察給予回應，並請學員反思以下問題(20 分鐘)：
- a. 困難部分。
 - b. 學習部分。
 - c. 如果再一次，自己哪些行為可以修改。

三、參考資料

主要文獻：

1. 林俊宏、呂亮震 (2013)。就業力工作坊學員手冊。台北：擺渡系統設計。
<http://www.tsquare.cc/>
2. Saks, A. M. (2005). Job Search Success: A Review and Integration of the Predictors, Behaviors, and Outcomes. In Steven D. Brown & Robert W. Lent (eds). Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
3. 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。

進階文獻：

1. 呂亮震 (2012)。就業媒合邏輯與有效求職行為之研究：從就業促進觀點出發，輔仁大學心理學系博士論文。
2. 呂亮震 (2013)。學校與職場沒教的就業學分(3)：人和工作的關係。台灣生涯發展與諮詢學會生涯電子報_第六期。
3. 呂亮震 (2013)。學校與職場沒教的就業學分(2)：人力銀行是天使還是魔鬼。台灣生涯發展與諮詢學會生涯電子報_第四期。
4. 呂亮震 (2013)。學校與職場沒教的就業學分(1)：找工作不能靠運氣。台灣生涯發展與諮詢學會生涯電子報_第三期。
5. 呂亮震、林俊宏(2013)。就業輔導工作坊教材：面試必勝客。擺渡系統設計。
<http://www.tsquare.cc/>
6. 林俊宏、呂亮震(2013)。就業輔導工作坊教材：讓 HR 人員 6 秒就相中。擺渡系統設計。
<http://www.tsquare.cc/>
7. 林俊宏(2013) 求職，從轉換思維開始。台灣生涯發展與諮詢學會生涯電子報_第七期。
8. 林俊宏(2011. 05)。「學職轉銜中，學以致用的新視框」。師友月刊。530期。P61-P64。
9. 侯志瑾、伍新春譯、Reardon, R. C., Lenz, J. G., Sampson, J. P. & Peterson, G. W. (2005)。職業生涯發展與規劃。北京：高等教育出版社。
10. Cascio, W. F. & Aguinis. H. (2010). Applied Psychology in Human Resource Management(7th ed.). International Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
11. Steve M. Jex and Thomas W. Britt (2008). Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach. John Wiley & Sons.

四、附件

戊 2 附件一 課前作業單

戊 2 附件二 本單元投影片 (ppt 檔)

戊 2 附件一

課前作業單

(本作業共有兩部分，其沒有順序差別，您先完成那一項皆可)

一、撰寫個人中文求職履歷表，印出紙本帶到課堂。

說明：假如你現在要開始求職，你一定會需要寫一份自己的履歷表，請問你會怎麼完成此任務呢？有人會先找制式的表格來填，有人會自己設計格式。不論怎樣作，請您先以您自己的方式，做出一份「個人中文求職履歷表」，然後印出紙本帶到課堂。

二、上網進行知能評量，印出報表帶到課堂

Step1 登入 CVHS

輔仁大學 CVHS (<http://www.cvhs.fju.edu.tw>)，登入方式：

a) 全台參加「TANet 無線網路漫遊交換」之各大學或高中，該校師生都會有一個跨校無線網路漫遊帳號（可洽詢各校電算中心），皆可以此進入 CVHS。

b) 訪客帳號「guest1」至「guest50」共五十組，密碼 0000。

Step2 找到 CVHS—學職轉換—知能評量

生涯與就業協助系統(Career & Vocational Helping System) Version 3

關於我們 瞭解學系 生涯探索 能耐發展 **學職轉換**

▶ 使用指南 ▶ 求職力診斷 **▶ 知能評量** ▶ 就業空間探索

功能

學校與職場乃是兩個獨立發展的結構，當學生要從學校轉換到職場的結構，勢必透過求職行為進行學職轉換。然而，處在生不易瞭解職場中雇主所青睞的求職行為。因此，本模組提供「求職力診斷」功能，協助學生瞭解符合雇主期望的求職行為。更進一步的提供「知能評量」及「就業空間探索」，協助學生瞭解當前知識、技能水準，再使用評量結果篩選出較符合的學生進行學職轉換的動作。

Step3 進行知識及技能評量

▶ 使用指南 ▶ 求職力診斷 ▶ **知能評量** ▶ 就業空間探索

知能評量包含知識評量及技能評量，兩評量為協助使用者瞭解自身能耐發展水準，瞭解自身能耐水準後，可結合就業空間探索功能，得知現階段自身能耐可以擔任哪些職業要求。

知識評量 knowledge	技能評量 skill
本自評量表來自美國勞工部	本自評量表來自美國勞工部
O*NET職業資訊系統	O*NET職業資訊系統
將知識分為33個類別	將技能分為43項能力
請你以目前的狀態	請你以目前的狀態
評估自己在各類知識中的程度高低	評估自己在各類能力中的程度高低
我要測驗 我的結果	我要測驗 我的結果

Step4 印出四張分報表

報表-1 知識剖面結果



報表-2 技能剖面結果



報表-3 知識評量結果與最相近 5 個就業途徑與 20 個職業表

以知識評量結果搜尋 以技能評量結果搜尋

知識評量結果與就業途徑最相近的 5 筆資料 知識評量結果與職業最相近的 20 筆資料

▶知識評量結果與職業(Career)最相近的 20 筆資料

職業碼	職業名稱	就業途徑	關鍵字
1 11-9033.00	教育行政專員_大學/專院校 (Education Administrators, Postsecondary)	教育行政	教務長 學院院長 學生輔導
2 11-3042.00	人力資源發展經理 (Training and Development Managers)	人力資源管理	-
3 13-1073.00	人力資源專員_訓練與發展領域 (Training and Development Specialists)	人力資源管理	-
4 19-3032.00	工業組織心理學家 (Industrial-Organizational Psychologists)	心理諮詢服務	顧問 研究技師 客服組長 管理顧問

報表-4 技能評量結果與最相近 5 個就業途徑與 20 個職業表

以知識評量結果搜尋
以技能評量結果搜尋

技能評量結果與就業途徑最相近的5筆資料
技能評量結果與職業最相近的20筆資料

▶ 技能評量結果與**職業(Career)**最相近的20筆資料

職業碼	職業名稱	就業途徑	關鍵字
1 17-2199.04	暫無翻譯 (Manufacturing Engineers)	工程及技術	製造工程師 設備工程師 機械工程師
2 49-9063.00	樂器修理與調音匠 (Musical Instrument Repairers and Tuners)	設備安裝維護	鋼琴調音師
3 17-3029.04	暫無翻譯 (Electronics Engineering Technologists)	工程及技術	教授
4 47-5061.00	磚坑打樁工 (Roof Bolters, Mining)	自然資源保育	-

求職與自我行銷

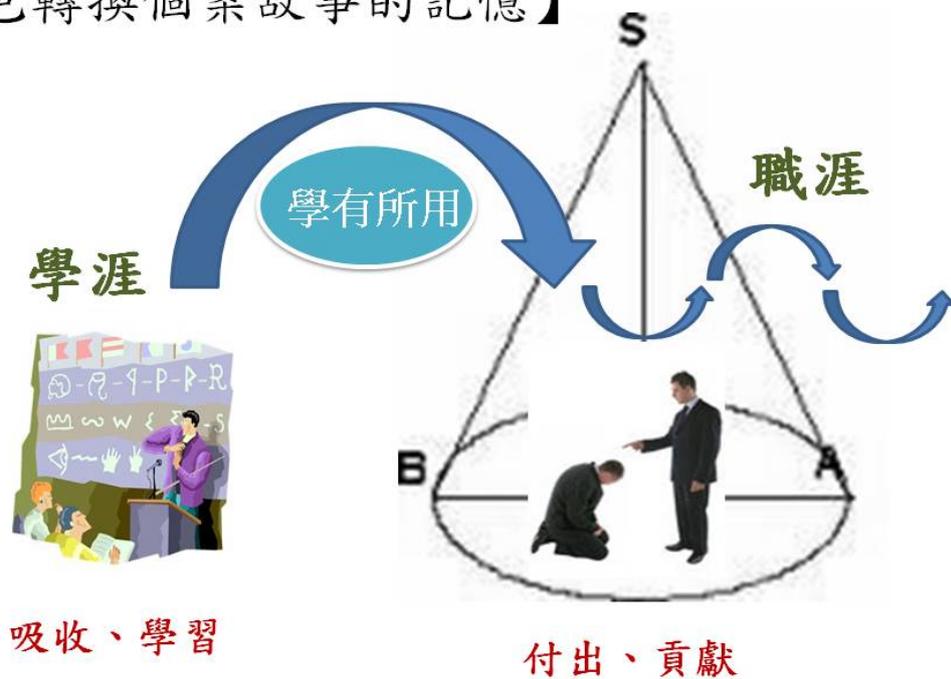
講師：林俊宏、呂亮震

學習目標

- 辨識企業用人邏輯
- 盤點個人求職優勢
- 學習履歷撰寫要點及檢核修改
- 學習求職面試要點及模擬實作

目標1:辨識企業用人邏輯

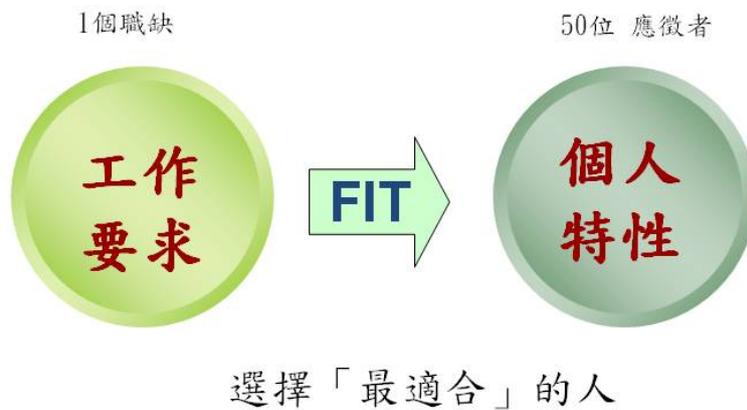
【角色轉換個案故事的記憶】





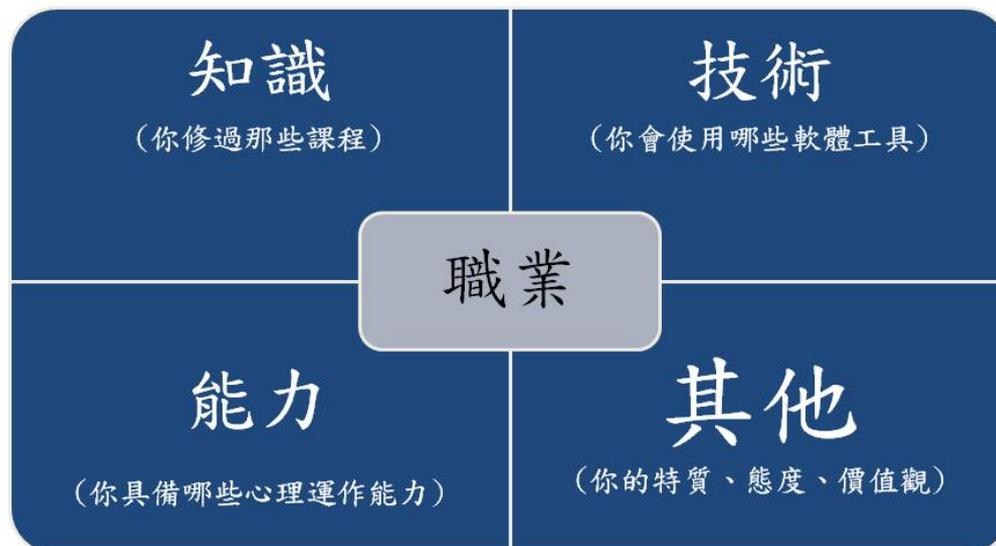
看段影片認識老闆腦

【企業】找人才的邏輯



7

職業工作內涵



資料來源:Cascio, W. F. & Aguinis, H. (2010). Applied Psychology in Human Resource Management (7th ed.). International Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

範例：心理學講師

工作任務：

1. 教材準備
2. 課程講授

項度	內涵	甄選方法
知識	<ul style="list-style-type: none">• 課程設計導論• 心理學導論	學歷、成績單、面談
技術	<ul style="list-style-type: none">• 電子講桌操作• 電腦軟硬體操作(OFFICE)	現場實作、證照
能力	<ul style="list-style-type: none">• 邏輯思考能力• 口語表達能力	資歷、成果報告、面談、實作
特質	<ul style="list-style-type: none">• 耐心• 熱忱• 情緒穩定	心理測驗、面談

9

目標2:盤點個人求職優勢

知識與技能的重要性

知識:

- 法令(保險)
- 心理學(消費者)

技能:

- 傾聽理解能力
- 口頭表達能力

保險業務人員



CVHS-知識與技能向度

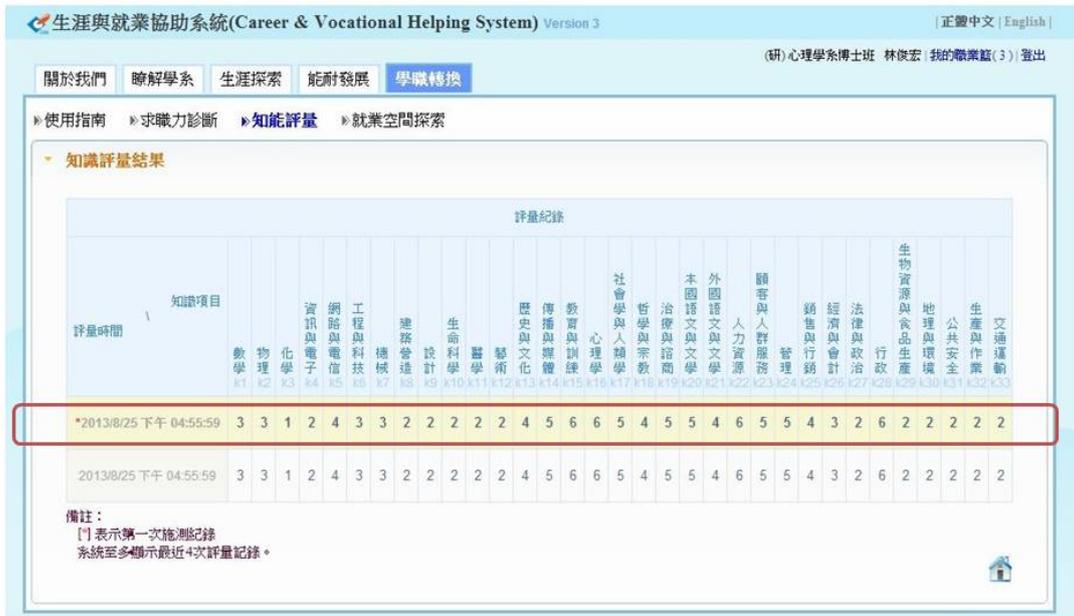
- 知識:

O*NET的知識描述子共有33個向度，每個向度大抵表徵著某一知識領域(domain)。

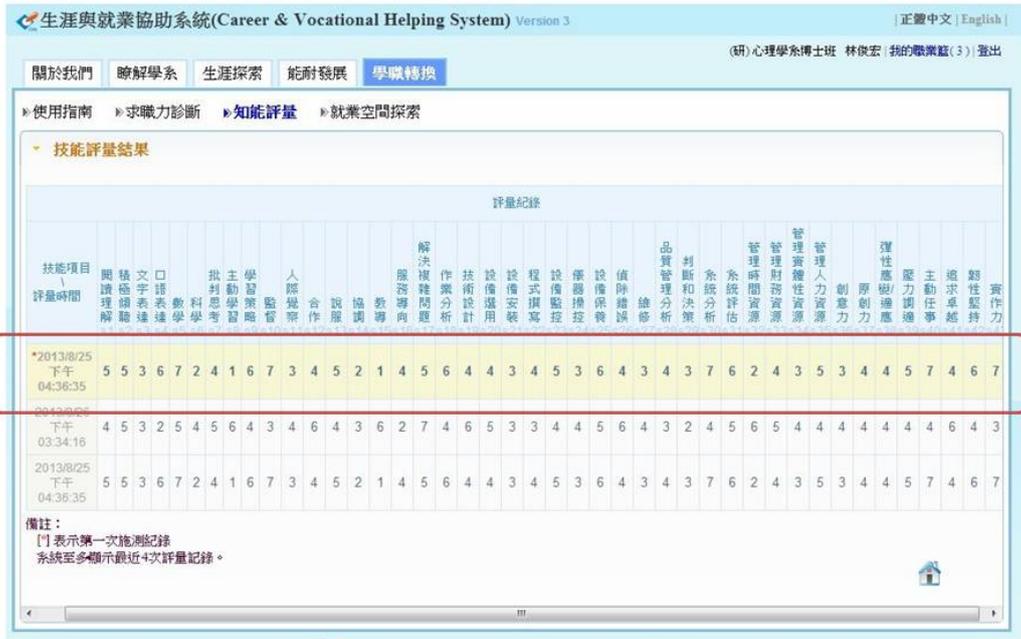
- 技能:

O*NET的技能共有43項。每個技能指影響個人工作表現之持久性的屬性。

知識評量結果剖面說明



技能評量剖面說明



知能評量與就業空間探索

使用指南 ▶ 求職力診斷 ▶ 知能評量 ▶ 就業空間探索

就業空間探索

依據您的知識量表結果、技能量表結果，與就業途徑(career pathway)或職業(career)進行比對，比對結果為與您知能相近之職業資料，可做為求職規劃參考依據。另，本系統亦提供教育部UCAN職業資料及人力平台職業關鍵字搜尋資料。

按下就業空間探索可透過個人知識與技能優勢來查詢個人對應的職業空間

以知識評量結果搜尋 以技能評量結果搜尋

知識評量結果與就業途徑最相近的5筆資料 知識評量結果與職業最相近的20筆資料

▶ 知識評量結果與職業(Career)最相近的20筆資料

職業碼	職業名稱	就業途徑	關鍵字
1 11-9033.00	教育行政專員_大學/專院校 (Education Administrators, Postsecondary)	教育行政	教務長 學院院長 學生輔導
2 11-3042.00	人力資源發展經理 (Training and Development Managers)	人力資源管理	-
3 13-1073.00	人力資源專員_訓練與發展領域 (Training and Development Specialists)	人力資源管理	-
4 19-3032.00	工業組織心理學家 (Industrial-Organizational Psychologists)	心理諮詢服務	顧問 班空技師 客服組長 管理顧問
5 11-3040.00	人力資源經理 (Human Resources Managers)	人力資源管理	-
6 39-9041.00	學生宿舍舍監 (Residential Advisors)	社會工作服務	-
7 11-9031.00	教育行政專員_幼稚園與托兒所 (Education Administrators, Preschool and Child Care Center/Program)	教育行政	董事 幼兒園主任 管理員 執行董事 幼兒主任

可顯示個人知識評量結果的相近潛在職業

討論活動

- 從職業空間查詢結果，記錄你(妳)的個人求職優勢與潛在職業

	知識	技能
潛在職業名稱		

目標3:求職履歷撰寫要點

履歷表的「作用」是什麼？

- 引發興趣
- 初步認識
- 創造面試的機會

討論活動

大家來找碴

掀開履歷表的面紗

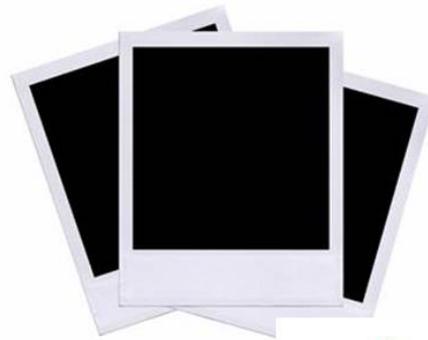
--履歷表的內容結構

基本資料

- 應徵公司名稱
- 應徵工作職稱
- 個人姓名
- 出生日期
- 聯絡方式(電話、住址、E-mail)



備註：電話以容易聯繫到你為主（如：手機號碼）



要不要貼照片？貼哪種



學歷資料

- 學校 + 科系 + 就讀期間
- 有無輔系/雙修(科系全名)
- 相關的短期進修/專業機構研習
- 海外遊學經驗



ps1: 書寫時，掌握「倒敘」原則，從最高學歷開始寫，並註明取得學位日期。

ps2: 書寫資料盡量要提出證明文件。

經歷資料

- 打工、實習經驗
公司全名、部門名稱、職位名稱、工作期間
- 社團經驗
社團全名 + 擔任幹部名稱 + 參與期間
- 擔任班級或學會幹部經驗
擔任幹部名稱 + 參與期間

專長

- 語言專長(英語、日語)

語文類別 + 語文程度

- 技能專長(PMP、PHP等)

專業證照

- 共通領域專長(表達能力、邏輯思考能力、統計分析)

檢定證書或課堂專題或報告

ps:專長資料必須能提出相對應的證書或成果。

希望待遇

- 詢問從事相關工作的學長姐(人脈很重要)
- 詢問企業徵才的說明代表
- 「依公司規定」的標準答案
- 企業與個人可接受的彈性範圍 (如25000-28000)

自傳

• 自傳的功能：

- (1)增加審核者對求職者的認識深度
- (2)讓審核者感受求職者的求職動機與企圖心

• 自我陳述內容)

- 第一段:自我與家庭描述(加強個人性格與工作關係)
- 第二段:個人在校學習及技能與求職職務的契合。
- 第三段:個人社團、工讀經驗能力與求職職務的契合
- 第四段:自我期許及為企業「貢獻」的陳述。

- 自傳以600-800字為限，不超過一頁A4為原則。
- 段落分明且具有邏輯性。(切記：**不可有錯別字**)

自傳範例

第一段	主管您好，我叫林小婷。畢業於00科技大學資訊管理學系，多年來離家求學生活也造就我獨立、成熟且不怕艱難的個性，相信這是職場工作者應具備的特性。
第二段	在校期間，我期望自己未來能投身資訊產業服務，除資訊相關課程(電子商務、資料庫等課程)的進修成績都保持在全班前10%外，也積極考取EEC企業電子化軟體應用師-ERP(鼎新配銷模組)、資料庫軟體應用、丙級電腦軟體設計技術士、乙級電腦軟體應用技術士、丙級會計事務技術士等專業證照等，強化個人資訊專業素養。
第三段	在專業學習外，我也積極參與課外活動，以培養工作所需職能，如擔任學校的行政助理、教學助教，並在班上擔任許多幹部、系學會擔任活動組組長、以及組織女籃球隊。強化個人行政處理、人際溝通、組織協調等核心能力。在最後一年，我也因成績優異爭取廈門的集美大學當交換生，透過跨文化互動的刺激，讓我深感保持競爭力需不斷精進個人的專業與能力。相信快速變化的資訊產業更需我這股不斷更新的態度。
第四段	作為一位社會新鮮人，盼自己過去的資訊專業與核心能力得以學以致用。我也自信能成為稱職的資訊專業工作者，以達到公司的績效要求。現得知貴公司正對外求才中，以我在專業服務工作經驗及能力，我有信心可以勝任貴公司的【助理資訊工程師】，為貴公司效力專業，盼您面試的安排，容見面詳談。

推薦人

- 在校期間，最熟悉你課業或社團表現的師長。
- 在課外工讀/社團活動的師長或主管。
- 與你期望應徵的工作或產業相關的師長/主管。
- 務必告知推薦人



履歷表內的小錦囊

- 站在雇主角度思考。
- 履歷要貼近事實(誠實至上)。
- 積極用詞的使用 (如主動、自信、貢獻、壓力承受)
- 扣接企業或工作所強調的工作價值 (如：創新、誠信、效率)

履歷表體檢



目標4: 求職面試要點

面試為哪樁??

從面試過程，
可以發現求職者哪些條件？

- 澄清資料
- 測試職業能力
- 理解人格特質

求職者進行面試前的準備

- 協助了解招募企業或組織的基本資料
 - 如何找到這些基本資料：網站、媒體報導、人脈等
 - 要了解那些資料：公司發展沿革、經營特色等
 - 面試地點及交通路線：最好事先走一遍(同時段)
- 面試前的禮儀—接獲通知時的應對方式
 - 面試時間、地點、方式的確認與詢問
 - 其他(如無法配合部分必須委婉告知)
 - 千萬不要在電話裡面問薪水
- 務必提早十分鐘到，絕對不要遲到。

可能遇到的面試方式

- 電話面試(初審/遠距離)
- 個別面試(一對一)
- 團體面試(多對多、多對一)

面試型式與座位安排

- 個人面試(求職者1 VS 面試人員 1)→面試的基本類型
- 個人面試(求職者1 VS 面試人員 3)→常見的面試類型
- 集體面試(求職者 3 VS 面試人員 1)→第一次面試時最常見的類型
- 模擬會議(求職者 6)→讓應徵者們自行討論議題，面試人員從旁觀察。

面試時的服裝儀容與基本禮貌

頭髮：修剪整齊、最好不要染髮。

臉色：前一天請勿熬夜，女生可施淡妝。

服裝：整齊清潔、與所應徵之工作職務相搭配，取下身上飾物。

指甲：事先修剪，注意個人的衛生習慣；彩繪指甲適當嗎？

眼神：直視面試官人中位置，堅決不閃爍。(影響最大!!)

姿態：態度從容、抬頭挺胸。

見面試官前，先到盥洗室做好事前準備。

記得把手機關掉（忘記關的應對方式）

切記報到就是面試的開始！

面試的第一個問題

你會如何【自我介紹】呢？

1. 問好。
2. 介紹自己姓名、學習背景。
3. 說明自己為何投遞履歷應徵這個工作
4. 自己為何適合該公司及能勝任該工作
5. 表達進入公司的期待。

常見的面試問題

- 下列一些問題是面試官常常會問到的問題，求職者該如何回答呢？
 - 說說你對這個工作的了解(在網路職缺上必須掌握的資訊)
 - 說說看你的缺點吧！（不再請大家說優點了，把缺點說成優點）
 - 你之前負責的工作是什麼？（確認資料中活動內容）
 - 離開前一個工作的原因是什麼？（保守應對，切勿抱怨）
 - 過去的工作讓你記憶最深刻的事情是什麼？（工作價值與態度）
 - 過去的工作讓你最驕傲與最挫折的事情是什麼？（挫折因應與反思）
 - 為什麼要來應徵/申請我們公司？（學習VS貢獻）

39

最後，有什麼問題想問的？

關鍵最後一題 踢出臨門一腳

安全性的提問：

- 請問今天面試後，大概甚麼時間會通知結果
- 請問如果公司今天錄取我了，在報到之前有甚麼我需要先準備的。

企圖性的提問：

- 這份工作的工作內容與責任要求
- 公司未來的發展方向

必失敗的面試回答 切記!!

- 我什麼事都可以做…
- 這個工作可以讓我學到很多，請給我一個學習的機會…
- 我計畫X年後要出國進修…
- 我晚上在補習準備國家考試…

問題的本質

- 無論面試官問什麼問題，他其實都想知道：
 - 你「能做」與「想做」該工作的程度
 - 你「對該企業認識」的程度
- 如果在每次的面試機會與過程中都能「用心準備與因應」，肯定會順利通過面試的。

求職面試初體驗



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	<input type="checkbox"/> 甲1 課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	<input type="checkbox"/> 乙1 梳理高峰經驗	<input type="checkbox"/> 乙2 發掘志趣熱情
		<input type="checkbox"/> 乙3 掌握才幹資產	<input type="checkbox"/> 乙4 開創未來工作
		<input type="checkbox"/> 乙5 檢視今日學習	<input type="checkbox"/> 乙6 統整生涯願景
	丙、職涯探索	<input type="checkbox"/> 丙1 職業視窗六宮格	<input type="checkbox"/> 丙2 職涯焦點人物誌
		<input type="checkbox"/> 丙3 職場停看聽	
	丁、學涯發展	<input type="checkbox"/> 丁1 多元經驗	<input type="checkbox"/> 丁2 看見變化的樣子
<input type="checkbox"/> 丁3 學用關係與學習策略			
戊、學職轉換	<input type="checkbox"/> 戊1 角色脫離—進入	<input type="checkbox"/> 戊2 求職與自我行銷	
	<input checked="" type="checkbox"/> 戊3 職場社會化	<input type="checkbox"/> 戊4 職場高效習慣	
己、生涯籌劃	<input type="checkbox"/> 己11 剪輯理想職涯	<input type="checkbox"/> 己12 宣告生涯劇本	
	<input type="checkbox"/> 己13 享受生涯變動		
	<input type="checkbox"/> 己21 勾畫圓夢計畫	<input type="checkbox"/> 己22 清點生涯資產	
	<input type="checkbox"/> 己23 落實實踐之道	<input type="checkbox"/> 己24 延伸實踐經驗	
庚、回顧展望	<input type="checkbox"/> 庚1 展開未來行動/學習心得分享		
授課時數	2 節	場地	<input checked="" 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，並提供學習單(討論綱要) 	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</p> <p>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。</p> <p>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</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</p> <p>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整</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下</p>	<p>1. 主要目的為：</p> <p>a. 教師透過引言與互動，進行學習主題導入</p> <p>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)

		<p>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？</p> <p>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。</p>			
	5	分組討論說明	<p>1. 說明電影欣賞討論綱要(附件三)</p> <p>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。</p>	學習單：電影討論綱要(附件三)	
	20	分組討論時間	分組討論	<p>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。</p> <p>2. 提醒學生以討論題綱分組討論，各組歸整組員意見</p>	
2	35	集體討論時間	<p>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。</p> <p>方法一：</p> <p>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</p> <p>2. 邀請同學提問或回應，約3~5分鐘</p> <p>3. 老師回應，約3~5分鐘</p> <p>4. 換另一小組報告與回</p>	<p>1. 主要目的是為讓學生做組間學習。</p> <p>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。</p> <p>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，則將回應重點放在</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(參見附件二)</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想已久成為的記者。

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 and 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。米蘭達繼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)主張該歷程可以分為三個階段：「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—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，然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	<input type="checkbox"/> 甲 1 課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	<input type="checkbox"/> 乙 1 梳理高峰經驗	<input type="checkbox"/> 乙 2 發掘志趣熱情
		<input type="checkbox"/> 乙 3 掌握才幹資產	<input type="checkbox"/> 乙 4 開創未來工作
		<input type="checkbox"/> 乙 5 檢視今日學習	<input type="checkbox"/> 乙 6 統整生涯願景
	丙、職涯探索	<input type="checkbox"/> 丙 1 職業視窗六宮格	<input type="checkbox"/> 丙 2 職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	<input type="checkbox"/> 丙 3 職場停看聽	
		<input type="checkbox"/> 丁 1 多元經驗	<input type="checkbox"/> 丁 2 看見變化的樣子
戊、學職轉換	<input type="checkbox"/> 丁 3 學用關係與學習策略		
	<input type="checkbox"/> 戊 1 角色脫離—進入	<input type="checkbox"/> 戊 2 求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	<input type="checkbox"/> 戊 3 職場社會化	<input checked="" type="checkbox"/> 戊 4 職場高效習慣	
	<input type="checkbox"/> 己 11 剪輯理想職涯	<input type="checkbox"/> 己 12 宣告生涯劇本	
	<input type="checkbox"/> 己 13 享受生涯變動		
	<input type="checkbox"/> 己 21 勾畫圓夢計畫	<input type="checkbox"/> 己 22 清點生涯資產	
庚、回顧展望	<input type="checkbox"/> 己 23 落實實踐之道	<input type="checkbox"/> 己 24 延伸實踐經驗	
	<input type="checkbox"/> 庚 1 展開未來行動/學習心得分享		
授課 時數	2 節	場地	<input checked="" 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）。		

	<p>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)。</p> <p>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。</p>
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	<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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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？ ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 我們可以先從大家現在的大學環境中來看~ 	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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者差異 ■ 脈絡環境差異 ■ 學習歷程差異 <p>2. 評量個人高效習慣（14item）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 完成 14 個問題。 ■ 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。 （計分相同者，由學生自行判斷要養成哪類習慣） 	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

三、跨界文化敏感性的辨認與養成		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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個跟自己一樣同學為一組。 (3-5人一組) 	3	
<ul style="list-style-type: none"> 1. 分組閱讀，該組習慣的養成概念 	12	李靜宜譯， 2012， pp. 48-130 p. 3-7(ppt)
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	10	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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) 	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. Van Maanem, & 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.

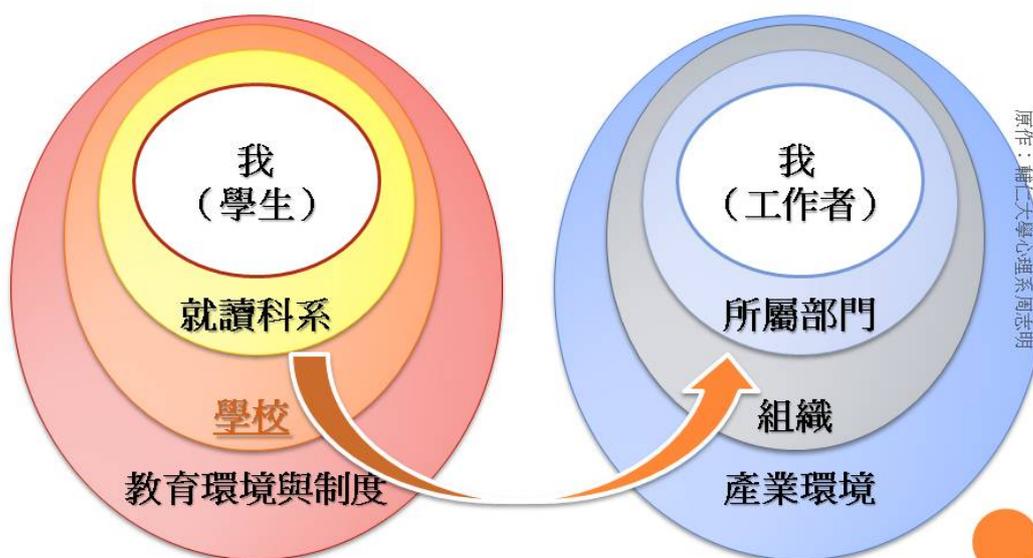
四、附件

戊 4 附件一 本單元投影片

戊 4 附件二 學習單—習慣養成方案

跨界文化敏感性

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	強調過程中的收獲	重視結果與利益

原作：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：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：輔仁大學心理系周志明

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.問題的解答	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：輔仁大學心理系周志明

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

學習單：習慣養成方案

○○○○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？</p> <p>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>
執行或操作步驟	<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	<input type="checkbox"/> 甲 1 課程導論&生涯理念風格	
	乙、自我探索	<input type="checkbox"/> 乙 1 梳理高峰經驗	<input type="checkbox"/> 乙 2 發掘志趣熱情
		<input type="checkbox"/> 乙 3 掌握才幹資產	<input type="checkbox"/> 乙 4 開創未來工作
		<input type="checkbox"/> 乙 5 檢視今日學習	<input type="checkbox"/> 乙 6 統整生涯願景
	丙、職涯探索	<input type="checkbox"/> 丙 1 職業視窗六宮格	<input type="checkbox"/> 丙 2 職涯焦點人物誌
	丁、學涯發展	<input type="checkbox"/> 丙 3 職場停看聽	
		<input type="checkbox"/> 丁 1 多元經驗	<input type="checkbox"/> 丁 2 看見變化的樣子
戊、學職轉換	<input type="checkbox"/> 丁 3 學用關係與學習策略		
	<input type="checkbox"/> 戊 1 角色脫離—進入	<input type="checkbox"/> 戊 2 求職與自我行銷	
己、生涯籌劃	<input type="checkbox"/> 戊 3 職場社會化	<input checked="" type="checkbox"/> 戊 4 職場高效習慣	
	<input type="checkbox"/> 己 11 剪輯理想職涯	<input type="checkbox"/> 己 12 宣告生涯劇本	
	<input type="checkbox"/> 己 13 享受生涯變動		
	<input type="checkbox"/> 己 21 勾畫圓夢計畫	<input type="checkbox"/> 己 22 清點生涯資產	
庚、回顧展望	<input type="checkbox"/> 己 23 落實實踐之道	<input type="checkbox"/> 己 24 延伸實踐經驗	
	<input type="checkbox"/> 庚 1 展開未來行動/學習心得分享		
授課 時數	2 節	場地	<input checked="" 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： 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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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？ ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 我們可以先從大家現在的大學環境中來看~ 	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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者差異 ■ 脈絡環境差異 ■ 學習歷程差異 	8	p. 2(ppt)
<p>三、跨界文化敏感性的辨認與養成</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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>（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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(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. Van Maanem, & 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

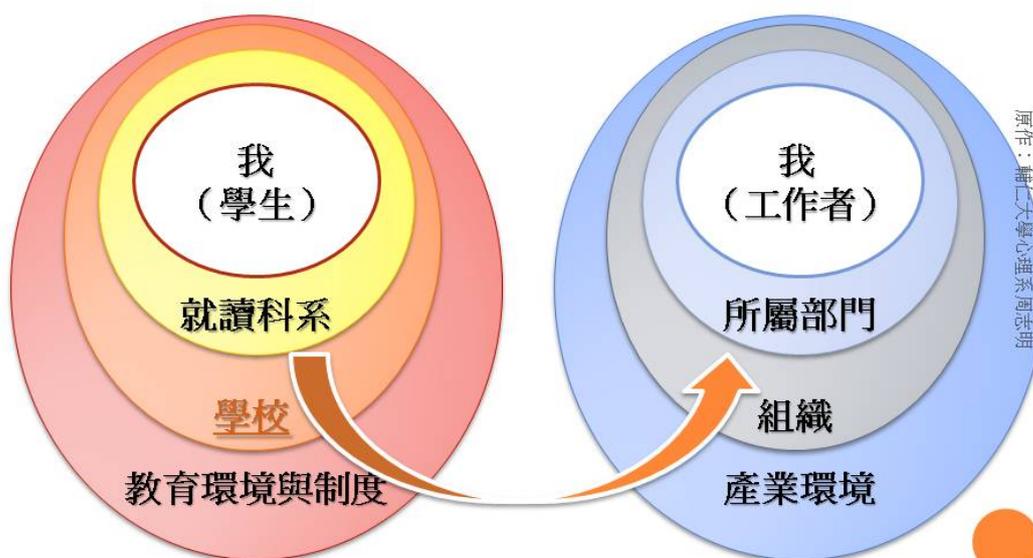
戊 4 附件二 影片腳本 (引用自簡博浩, 2009, 頁 128-151)

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

跨界文化敏感性

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	強調過程中的收獲	重視結果與利益

原注：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

原注：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：輔仁大學心理系周志明

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.問題的解答	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：輔仁大學心理系周志明

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，並做出被茶噙到狀！！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：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 Stand by 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。

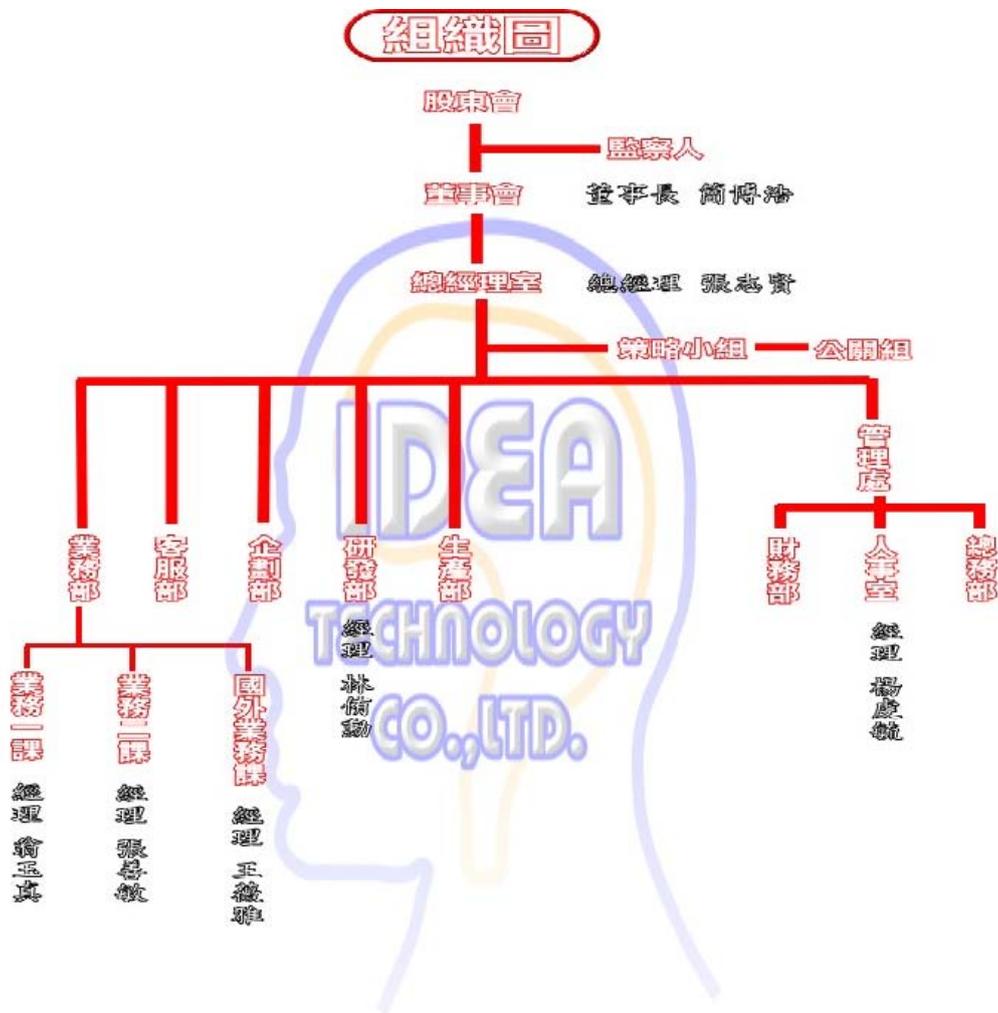
各位學員回答第 23 題、第 24 題及第 25 題。

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	