

教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program (Cover Page)

計畫編號/Project Number：PED1080039

學門專案分類/Division：教育學門

執行期間/Funding Period：2019/08/01-2020/07/31

整合經驗學習圈與動機設計模式實現職場實習課程以提升學生的共通職能與學習成效

計畫主持人(Principal Investigator)：廖珮姣

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：修平科技大學人力資源管理與發展系

成果報告公開日期：

立即公開 延後公開(統一於 2022 年 9 月 30 日公開)

繳交報告日期(Report Submission Date)：2020/07/21

# 整合經驗學習圈與動機設計模式實現職場實習課程以提升學生的共通職能與學習成效

## 一、報告內文

### 1. 研究動機與目的(Research Motive and Purpose)

實習的特徵包括特定的工作時間、學分，學校代表的教師進行監督，故實習可以是有償或無償，校外實習制度讓大專生有機會到實際的職場中體驗學習，並接受工作任務，進一步了解該如何滿足組織的期望與要求，建立個人正確的工作態度。透過實習體驗的方式，讓學習者自我覺察、辨識修正，並能在不同情境下練習直到最後的學習遷移，這對學習者來說是一種能帶著走的能力培養。因為職場學習是一種讓學生與產業最直接的接軌，而工作價值觀能夠影響到校外實習中的學習成效。當學生在校外實習之前就保有良好的工作價值觀，相信對於實習中的投入及認真度會有較佳的成效，甚至透過校外實習將工作價值導正，更能夠對學生未來所從事的工作有一定的幫助(王睿霖, 2015)。如 Gupta 等人(2010)也列出學生參與實習所獲得的益處包括：將課堂概念與實際應用進行聯結的能力、提升對產業知識的瞭解、興趣與職業理念結合、減少未來畢業後進入工作場域的衝擊、更快的學習與進步。

如 Ranganathan(2018)的研究透過觀察實地考察發現新人初次進入工作場域時是非常緊張、非常安靜，但幾週後有些新人出現戲劇性自信心的轉變，並且觀察了三個月後，有些新人離職不再回來，這些人的回答想法仍然是害怕、膽怯和猶豫不決的問題，他的研究對象有一位六週就離職的新人對他說，我很失望...我無法做到...等字詞；因此 Ranganathan 持續訪談了幾位經理主管和資深的員工，皆強調訓練安排的重要性，特別課程訓練者對留任有著重要影響性，訓練新人對工作世界的準備是重要的。對於學生實習階段容易產生心理期望和實際的體驗有所差異，而產生適應不良的狀況，當學生實習經驗愈多，或曾接觸相關的工作經驗時，因為對其工作性質較為熟稔，反而能順利銜接職場，而使得留任率提升，因此系所加強實習前的心理建設、落實輔導工作以及強化實務技能易能減少學生對工作認知上的落差，有助於提升留任率(李佳玲、何俊明、秦孝偉, 2018)。

然而提升同學們留任原單位意願的背後意涵，從本系及合作廠商與同學們的角度包括，以本系角度而言除了順利培育符合本系專業職能的大學生且畢業即就業，對合作廠商而言除了藉由與本系合作吸引新進人力的加入，留任實習生能解決人力缺口問題。對學生而言大學畢業後對於個人職涯的考量，學生們的選擇不外乎是研究所升學與進行職場就業，因此能在大學學習期間找到畢業後的職業性向縮短探索階段對學生而言助益良多，本計畫執行一次滿足學校、廠商與學生三贏局面。並基於本系培育這些未來職場社會所需人才進入職場，以符合產業人力供需平衡。今年度所提出的計畫將更密切與實習廠商合作，共同解決實習生留任課題。研究目的分述如下：

- (1). 探討 108 學年度之前暑期實習銜接留任甚至無縫接軌就業因素。
- (2). 持續追蹤探討 108 學年度進行實習課程的實習生，以 ARCS 動機設計模式規劃暑期實習前的課程對於學生們實習的幫助，並探討實習生的實習經歷因素與留任意願之關係。
- (3). 探討 109 學年度進行實習課程的實習生，整合 Kolb 的 ELC 與 ARCS 動機設計模式設計實習前的課程實踐活動，瞭解其實習課程學習成效。
- (4). 建構長期合作廠商完整有系統的學生參訪、見習與實習制度。
- (5). 以 eclass 平台持續建構維護實習教學教案等將學長姊經驗進行傳承，讓本系學生基於學長姊的知識經驗基礎再往前增長。

## 2. 文獻探討

持續採 Keller(1987)的 ARCS 模式，但不同的是將體驗式學習(experiential learning)的經驗學習圈(experiential learning cycle, ELC)為主軸整合 ARCS 模式，然而 ARCS 所指的四個要素是 Attention(注意)、Relevance(相關)、Confidence(信心)、Satisfaction(滿足)，強調引起學習者的動機必須配合此四要素的運用，才能達到激勵學生學習的作用，以 ELC 為主軸，主要是因為生活經驗經過反思學習過程的轉換後，提供知識的再運用，形成生活經驗；再次的經過反思學習過程轉換，再次提升了知識運用的層次，並且再次形成生活經驗，因此有效的教學應鼓勵學習者進行反思，共同建構出學習的環境(謝甫佩、洪振方，2003)。如實習課程的安排，除了教學講座更經由模擬演練的方式，讓學生將這些經驗成為自身的生活經驗，藉由反思學習過程轉換，將會提升同學們知識運用的層次，再次形成生活經驗。實習課程之建構觀點即自此出發，期能藉由親身體驗與反思，使學習者能從事真實地學習，提升其自我成長之能力(謝智謀、吳崇旗、謝宜蓉，2007)。體驗學習有別於傳統訓練學習的方式，以學習者為主，強調學習者本身的積極主動地參與，因為沒有參與就沒有體驗的產生，即無法完成整個訓練過程。基於 Kolb's 的經驗學習圈來設計實習前的課程實踐活動，可以實現更全面的學生學習，如 Kolb(1984)所提的，知識源於理論與經驗之間的相互作用。因此學習是一個藉由經驗轉變創造知識的一個過程(Dunlap, Dobrovolny, & Young, 2008)。且這些直接的經驗與學習活動更需要學生的積極參與，而不是教師指訂被動參與指導(Clark, Threton, & Ewing, 2010)。

筆者在教學現場亦發現，其實實習課程是學生自我決定後才選擇的選修課程結合他們的暑期實作經驗，這些行前課程都是為了協助同學們媒合成功所安排的，因此在執行上讓學生們有所認知且他們的動機參與上是相較於其他課程的學習動機再強烈與主動，如同學們主動參與的出席率高於九成，且學生皆會主動提問有求知的欲望，這也表示正在執行的計畫的確有符合引起注意與切身相關的要素。ARCS 模式在今年度計畫明年實施上會強化信心和滿足部份，讓學習者藉由實習課程前的教學活動幫助學習者成功學會或提升共通核心職能，並讓同學們瞭解他們所選擇的暑期實習職務所需要的專業職能，讓他們在實習前能再強化；並且在過程中產生滿足感，而具有繼續學習的慾望。

Kolb 所提出要獲得完整的學習體驗，學生必須經歷學習週期的四個階段，這四個階段允許學生通過不同的活動和觀點全面瞭解一個主題，也允許適應不同的學習方式，Konak, Clark 與 Nasereddin(2014)也指出不少學者提出學習通常不是按順序，有序的步驟進行，而是通過這些步驟的重疊，並且也有學者指出 ELC 沒有整合學習的社會、歷史和文化，但這些評論中沒有一個足夠強大，足以排除此模型所提供的用於設計實踐課程活動的優點，且 ELC 在改善學生學習的方面應用亦需要數週後才能完成其訓練項目，因此採用 Kolb 的 ELC 為基礎加以設計，並且建立了不同階段教學活動模組。相關研究如 Abdulwahed 和 Nagy(2009)的研究專注於 Kolb 模型於虛擬的實驗室前期課程，改善了學生的學習成果；Abdulwahed 和 Nagy(2011)的研究也證明了 Kolb 設計工程實驗室活動所帶來的優點等。Kolb 的 ELC 與其他主動學習方法的主要區別在於考慮經驗作為學習的基礎，也是用於設計實踐活動架構的主軸，其設計預期鼓勵學生們建構自己的知識(Konak et al., 2014)。

Jaradat(2017)指出，除了責任、信心、自我控制、社會態度、合作與自我激勵，自我管理和擁有可移轉的能力都是進入工作場域不可缺少的能力，但畢業生其實不太瞭解這些基本要求，因此實習的訓練計畫非常的重要，以培養個案系所的同學們能夠於畢業後，順利有效地確保就業市場中佔有一席之地的知識、技能。如 Ko(2008)的研究指出，學生在實習過程若具

有高度的滿意度有助於提升未來就業職場的信心，而就業市場所對職場就業能力的要求，也是促使大學將實習的訓練納入大學學習計畫的主流，培育學生與工作場所相關的重要技能，以及獲取其知識。Wye, Lim 與 Lee(2012)的研究提出相關促成因素，確保就業市場上的技術人才可持續性與能力，畢業生的準備就緒開始勞動力是必須的。Jaradat (2017)指出參與實習所帶來的效率除了能提高就業能力並且更促進未來的求職過程。透過實習方案或訓練課程的體驗式學習，能實現學生具備工作職場環境所應具備的關鍵技能(Ruhanen, Robinson, & Breakey, 2013)。實習課程可說是將學術理論知識和實務工作環境相結合付諸實踐。

Idrus, MohamedNoor, Salleh, 與 MohdHashim(2010)也提到實習生需要透過參與現實世界的專業環境中實習計畫工作，因為透過這些實習計畫可提升他們對特定工作重要問題的理解和增強其就業能力。Misiran, Yusof, Mahmuddin, 與 Yasin (2013)的研究探討大學最後一年學生的實習準備情況，並且將學生實習準備的重要因素分為大學經歷(university experiences)、就業準備(employment preparation)、實習經驗(internship presumption)，更有助於大學制定適當的課程大綱，以便為學生的工作做好準備，其研究特別深入瞭解學生的需求，並且強化其能力包括培養自信心、獨立能力、準備好面對工作世界和挑戰。實習所發揮的重要作用，能為現實生活所做的職涯準備方式之一，提高技能以及獲得未來工作場域所需要的技能(Jaradat, 2017)。再者 Rojuli, Rahayu, Disman (2017)研究發現印尼的勞工問題發生在許多職業學校的學生畢業後沒有順利就業，主要原因是他們還沒有準備好，即使是會計系的學生在學校獲得學校知識，他們仍然覺得學校學到的與現實世界的工作無關，基於此，其實對於學生而言，是必須要有一個真正的產業工作實習，即是我們高等教育正在推動的實習課程，因此適當的安排實習將有助於學生就業做好準備，藉由現實世界中的練習來學習。

### 3. 研究問題

筆者持續改良本系的實習課程教案與新教材研發，並且針對目前教學場域所面臨到需立即解決的問題包括：1. 如何提早讓同學們認知大三升大四暑期實習銜接學期年實習的重要性，提早積極準備以免將來因低年級時的必修課學分未取得，想安排學期年實習而無法順利媒合 2. 廠商們都很讚賞本系實習同學，但如何提升同學們留任原單位的意願 3. 對實習合作單位的挑選以及後續同學們進行實習的工作內容管理。克服上述問題，能提高實習銜接就業率，也讓本系實習課程安排協助同學們畢業即就業。因此延續前一年所執行實習課程之改善與開發創新教案，將實習教學平台 eclass 建構地更完善，未來期待整合一套屬於本系實習知識管理平台。並且針對學校、廠商、學生三方共贏的模式在「留任」的概念進行實習教學的改善與研究分析。

### 4. 研究設計與方法

#### (1) 研究範疇與對象

本研究範疇以 109 年度欲進行暑期實習且目前為大三學生，為教學實踐研究主軸，欲提升未來暑期實習後，銜接學期年實習甚至畢業無縫接軌的留任率。首先針對 108 年度之前(包括完成 108 與 107 年度)完成暑期實習後而留任的實習生)進行深度訪談，瞭解其留任機轉因素，建構其留任機轉模式。再者，持續追蹤 108 年度完成暑期實習的同學，實習經歷因素與留任意願之關係，主因為這批同學也是筆者首次以 ARCS 動機設計模式規劃暑期實習前的課程參與者，將研究範圍整理如表 1 所示。

表 1. 研究範圍

時間點	研究或教學對象	研究方法與課程教學主軸
2019 年 8-11 月 進行訪談、問卷 發放與資料分析	1. 訪談 108 年度以前實習 留任的學生(畢業系友) 2. 訪談 108 年度實習留任 的大四學生(9 月後確認)	透過訪談瞭解留任機轉因素
	訪談合作廠商與畢業系友們	瞭解實習生實習狀況，整理教案
	108 年度所有實習學生約 45 位同學	以問卷調查分析影響留任因素，包括實習經歷因素與留任意願
2019 年 9 月~ 2020 年 1 月	109 年度準備進行暑期實習，參與暑期實習前的課程同學，於課前自評共通職能指標量表，課程中(媒合後)自評專業職能，並且於課程結束後再一次自評共通職能以及實習課程成效	在課程進行前先自評職場共通職能指標 單元主題一：個案實習制度與流程 單元主題二：自傳履歷與模擬面試 單元主題三：人力資源工作者分析 單元主題六：與廠商合作開發的參訪與見習(加強和廠商、畢業系友合作)
2020 年 3 月~ 2020 年 6 月		在課程中自評職場專業職能 單元主題一：個案實習制度與流程 單元主題四：職場工作態度與勞基法規 單元主題五：職場生存術(實習工作樣貌) 單元主題六：與廠商合作開發的參訪與見習(加強和廠商、畢業系友合作)
2020 年 6-7 月		在課程結束後自評共通職能指標，以及評估實習課程整合 ARCS 與 Kolb 的 ELC 課程實踐活動，與實習前課程學習成效

## (2) 研究工具

本研究資料蒐集首先透過深度訪談 108 學年度以前暑期實習銜接留任，甚至無縫接軌就業的系友們，探討其留任因素與留任機轉模式；並且配合問卷調查方式針對 108 學年度參與 ARCS 動機設計模式的實習課程進入實習場域，並且完成暑期 2 個月的實習體驗同學們，欲瞭解其實習經歷因素與留任意願。並以 UCAN 共通職能與專業職能 2 大量表為評估工具，並且透過實習前的課程訓練前後瞭解其能力提升，以 109 學年度即將進行暑期實習的同學們進行職場能力量表自我評估。最後探討 109 學年度進行實習課程的實習生，整合 Kolb 的 ELC 和 ARCS 動機設計模式設計實習前的課程實踐活動，探討實習課程學習成效量表。

## 五、教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)

### (1) 教學過程與成果

本計畫以質化與量化方式進行研究成果整理，在質化研究方面本研究深度訪談對象包括 108 學年度前學期年留任以及畢業留任的學生。因此整理了教學暨研究成果之重點如下：

#### a. 質化研究成果

##### (a) 影響實習生留任意願因素

與同事及主管相處融洽將影響實習生留任意願：與同事以及主管相處融洽，包括同事和主管們願意教導以及包容實習生做錯的地方，已留任的受訪者表示在公司裡，同事之間的相處比較偏向不分年齡的好朋友，對受訪者而言就像是同年齡很開心自在的相處，任何問題都能讓實習生詢問並給予解答，因此與同事以及主管相處融洽是實習生認為願意留任的最主要因素。獲得主管足夠的回饋肯定也會影響實習生留任意願：留任的實習生表示，除了與督導同事相處融洽，並且可以從督導或是主管那邊得到一些足夠的回饋也是重要的，包括完成的工作不論好與壞都能明確的反饋，以知道實習的工作表現，透過回饋來肯定自己獲得成就感，並且透過留任累積實務歷練與實戰經驗。其它如員工福利與彈性制度：公司彈性制度願意以實習生的職涯發展為出發點，願意讓你移轉到合適的部門。另外公司所提供的薪資待遇以及相獎金福利提供等，這些其它因素對受訪實習生們而言占 10%左右的留任意願。

## (b) 公司留任實習生的考量因素

速度與邏輯能力以及活潑的個性：以實習生的自我認知感受認為，具備速度與邏輯能力，以及較活潑有禮貌的特質則是公司留用他們進行學期年實習的主要原因，以及本身專業知識如科系背景以及技能等。具備開朗外向樂觀的人格特質：人格特質非常重要，如開朗外向樂觀，對事情看法較正面，包括和同事們之間相處融洽。主動提問將事情回報：完成工作任務後會主動回報，並且主動尋問主管們還有哪裡需要再做調整，以及工作完成之後是否需要再協助，能處理工作任務上的反應能力，包括要能主動地去瞭解狀況，並且不會推卸責任，勇於承擔，若有問題要能發問，並且能正確的傳達訊息。工作穩定性及認同公司：工作的表現符合規定，如工作穩定性以及對公司的認同度，包括是否能接受公司給予的工作任務以及其想法與理念是否與部門、公司契合，從出勤狀況以及工作積極度表現能看得出來實習生們留任的意願。

### b. 量化研究成果

量化資料分析，採問卷調查方式蒐集 108 年度進入暑期實習場域之後的實習感受，同時執行 109 年度進入暑期實習場域之前的課程活動，分別於上下學期課程結束邀請修課同學們進行課程問卷調查。

#### (a) 108 年度完成暑期實習體驗調查之敘述性統計分析

調查問卷發放給 108 年度完成暑期實習的 41 位同學，有效填答共 30 位。其正向的實習經驗、正向的工作環境、舒適的工作環境、新技能、溝通技巧、就業前景的看法、留任相似產業意願、留任原單位意願其平均數介於 2.82-4.16 之間，標準差介於 .48-1.05 之間，偏態介於 -1.55-.575 之間，峰度介於 -1.41-.43 之間。再者「學生們對暑期實習的工作內容和自我期待想像的相似度」為一題平均數為 3.53，標準差 .937。

進一步所探討的是，六大實習經歷因素對留任相似產業意願以及留任原單位意願的影響，其各變數 Cronbach's  $\alpha$  信度介於 .816-.935 之間。值得一提的是，留任原單位意願與正向的實習經驗、正向的工作環境、溝通技巧無顯著相關性，有顯著相關的其他變數相關係數介於 .402-.862 之間 ( $p < .05$ )。將六大實習經歷因素對留任相似產業意願以及留任原單位意願的影響，分別進行多元迴歸分析，參考表 2 所示。留任相似產業意願其模型 F 值為 3.040 ( $p < .05$ )，R 平方為 .442，並且瞭解影響留任相似產業意願其實習經歷因素包括，正向的實習經驗  $\beta$  為 .67 ( $p < 0.5$ ，t 值 2.212)、就業前景的看法  $\beta$  為 .756 ( $p < 0.5$ ，t 值 2.663)，且 VIF 皆小於 10 無共線性因素。

表 2. 多元迴歸分析(108 年度進入暑期實習場域)

自變數	留任相似產業意願			留任原單位意願		
	$\beta$ 值	T 值	VIF	$\beta$ 值	T 值	VIF
正向的實習經驗	.670*	2.212	3.784	.249	.695	3.784
正向的工作環境	.012	.040	3.398	.004	.011	3.398
舒適的工作環境	-.165	-.520	4.152	.075	.200	4.152
新技能	-.142	-.401	5.140	.066	.159	5.140
溝通技巧	-.425	-1.123	5.904	-.221	-.494	5.904
就業前景的看法	.756*	2.663	3.323	.361	1.074	3.323
F 值	3.040*			1.080		
R 平方	.442			.220		

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

學生們經由 107 學年度教育實習研究計畫的實習前課程參與進入實習場域後，更瞭解與認識自我，以下整理 108 年度完成暑期實習的人資系 30 位匿名同學們對自我工作的回饋，經由筆者整理更能瞭解同學們反應實習對自我的幫助與系上同學們的特質。將同學們回饋匯整

如下表，除了能認識職場規範，也有同學們表示喜歡工作時間自由但每月有挑戰性的目標，但大多的同學們提到喜歡與人互動溝通，團體共同完成工作；亦有同學能待在辦公室處理行政相關工作內容。

### (c) 108 學年度暑期實習課程之敘述性統計分析

調查問卷發放給 109 年度將進行暑期實習的 22 位同學，瞭解在進入實習場域前的實習課程安排感受，於 108 學年度第一學期結束後進行問卷調查，有效填答共 19 位，其中男性 10 位，女性 9 位；108 學年度第二學期結束後進行問卷調查，有效填答共 23 位，其中男性 14 位，女性 9 位。由表 4 瞭解 Kolb 模型納入實習課程實踐活動，欲探討變數包括敬業(engagement)：衡量學生參與和完成活動的意願、互動(interaction)：衡量學生在活動期間彼此互動的程度、能力(competency)衡量學生因活動而感知的學習成果、挑戰(challenge) 衡量學生完成課程活動的難度、興趣(interest)衡量學生的興趣和好奇心因活動而增加的程度以及實習成效(internship effectiveness)六大變數，108 學年度第一學期回收之問卷項目其平均數介於 3.74-4.25 之間，標準差介於.76-.81 之間，偏態介於-.537 至.276 之間，峰度介於-1.464 至(-1.017)之間。108 學年度第二學期回收之問卷項目其平均數介於 3.91-4.65 之間，標準差介於.45-.95 之間，偏態介於-.44 至.62 之間，峰度介於-.77 至(-1.61)之間。

108 學年度第一學期國內暑期實習課程活動，同學們認為最受益的課程活動部份包括：自傳履歷團體諮詢、模擬面試(14 人次)，其次為自傳履歷工作坊、面試技巧、自傳履歷第二次一對一諮詢，以及學長姊實習成果報告旁聽(11 人次)，以上選擇為可複選。針對 108 學年度第二學期國內暑期實習課程活動，同學們認為最受益的課程活動部份包括：職場倫理探討求職者價值觀與工作態度(17 人次)、實習前集合說明會(16 人次)，其次為學長姊工作日誌分享、實習計畫口試，以及實習場域會碰到的文書 CASE(15 人次)，以上選擇為可複選。如圖 1 與圖 2 所示。

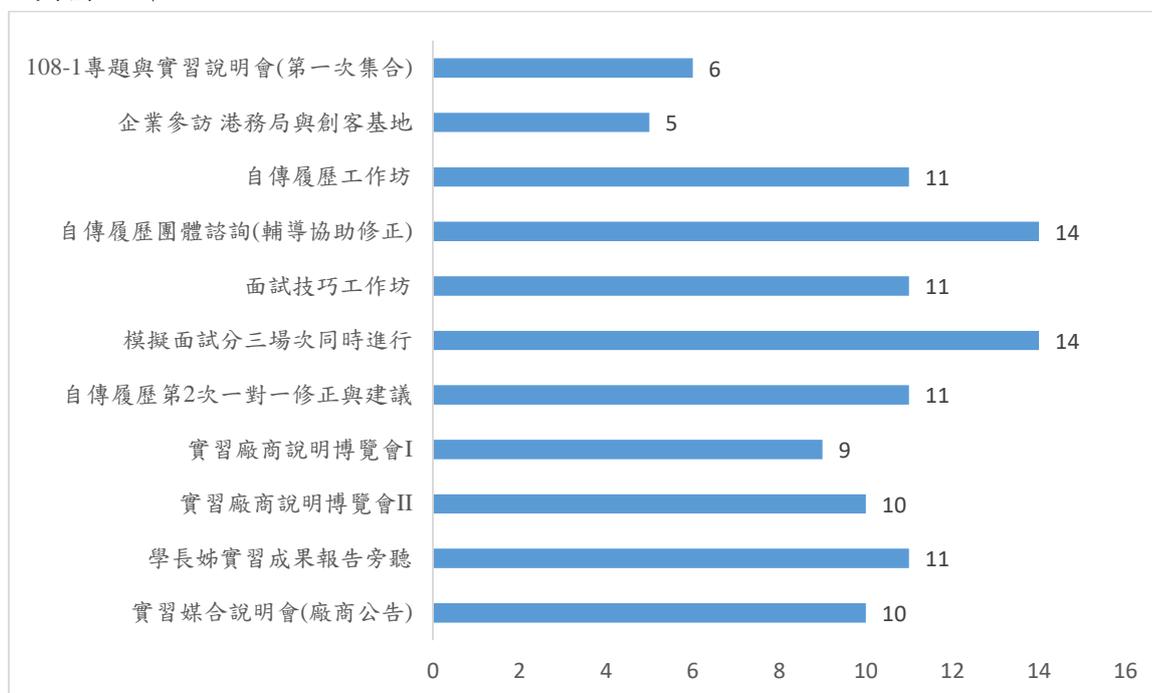


圖 1. 108-1 學期所安排的暑期實習課程活動(人次)



圖 2. 108-2 學期所安排的暑期實習課程活動(人次)

(d) 108 學年度暑期實習課程之信度及迴歸分析

Kolb 模型納入實習課程實踐活動，欲探討變數包括敬業、互動、能力、挑戰、興趣以及實習成效六大變數，108-1 學期所回收的問卷除了挑戰其信度為.338，因此後續迴歸分析不列為分析因素，且挑戰變數只有 2 題其刪除後題項信度並無提升，故排除挑戰此變數，其他各變數 Cronbach's  $\alpha$  信度介於.861-.972 之間，且相關係數介於.826-.934 之間( $p < .001$ )如表 5 灰底左下角相關矩陣；108-2 學期所回收的問卷除了挑戰其信度為.338，因此後續迴歸分析不列為分析因素，且挑戰變數只有 2 題其刪除後題項信度並無提升，故排除挑戰此變數，其他各變數 Cronbach's  $\alpha$  信度介於.861-.972 之間，且相關係數介於.826-.934 之間( $p < .001$ )

進一步以多元迴歸分析探討影響實習成效的因素，108-1 學期所回收的問卷投入敬業、互動、能力、興趣加以分析，如表 3 所示，其模型 F 值為 34.286( $p < .001$ )，R 平方為.907，興趣  $\beta$  為.417( $p < 0.5$ ，t 值 2.703)是影響實習成果的因素。108-2 學期所回收的問卷投入敬業、互動、能力、興趣加以分析，其模型 F 值為 34.286( $p < .001$ )，R 平方為.907，其興趣  $\beta$  為.417( $p < 0.5$ ，t 值 2.703)是影響實習成果的因素。

表 3. 多元迴歸分析(108 學年度第一學期與第二學期暑期實習課程)

自變數 \ 依變數	108-1 實習成效			108-2 實習成效		
	$\beta$ 值	T 值	VIF	$\beta$ 值	T 值	VIF
敬業	.306	1.272	8.745	.007	.503	6.221
互動	.088	.449	5.752	.150	.031	12.835
能力	.198	.666	13.295	.116	.433	18.127
挑戰	--	--	--	.021	.281	1.29
興趣	.417*	2.703	3.605	.680**	3.791	3.429
F 值	34.286***			17.89***		
R 平方	.907			.84		

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

本研究善加例用教育部所推動的 UCAN 測驗平台，這群準備進入實習場域的同學們於大

三上學期的實習課前準備時，讓他們施測共通職能，其平均數分別為溝通表達 4.121、持續學習 4.313、人際互動 4.303、團隊合作 4.386、問題解決 4.321、創新 4.241、工作責任及紀律 4.391、資訊科技應用 4.363。再者完成一整學年的實習前課程準備後再進行施測，其平均數分別為溝通表達 4.188、持續學習 4.2、人際互動 4.407、團隊合作 4.428、問題解決 4.154、創新 4.146、工作責任及紀律 4.337、資訊科技應用 4.106(參考圖 3)。以成對樣本 t 檢定瞭解共通職能的前後測是否具有統計上的顯著意義，結果發現皆無顯著差異。並從 UCAN 同學們曾測驗過的興趣量表也發現，本班同學們在 Holland code 的三碼整體表現以社會型 S、企業型 E 以及事務型 C 居多，因此也能呼應且發現，同學們在選擇實習場域除了會考慮在同儕以及主管相處的情況，也喜歡與人互動、團隊合作與動態的工作性質，且喜歡有 SOP 的標準具體流程方式能參考執行。



圖 3. 共通職能施測雷達圖

### (1) 教師教學反思

這學期透過實習前的課程活動安排，除了能讓同學們瞭解實習的重要性，並且讓學生也一起投入這些前置準備，除了持續強化同學們專業的知識、技能與態度之外，更對學生們的職涯發展規劃做足準備。以下針對幾點概念進行教師教學反思。

為了讓實習前的一學年更完善的與學習目標結合，因此大三上學期的課程目標為「成功媒合實習」，除了自傳履歷工作坊、輔導協助修正，此學期的模擬面試更依照不同的產業型態同時分別舉辦，同學們選擇相近的產業型態進行模擬，分產業以分小組同時進行，也能減少修課同學的等待閒置準備時間，更充分利用課程時間針對分組同學給予回饋與討論。

這次的實習前課程活動安排在實習廠商說明博覽會分兩場次，邀請更多不同產業有人資、行政、活動企劃等相關實習機會的實習廠商進行說明與介紹，大至分為傳統產業、服務業、補教業、管顧業、人仲業、非營利組織與公部門。讓同學們充分瞭解不同產業人資工作，以及瞭解實習可能會接觸的工作任務，同學們除了從實習課程所整理的實習單位與需求介紹，同時配合廠商現場解說回答，讓同學們更加瞭解欲實習的單位志願選擇。

每屆同學們的狀況與反應不盡相同，因需要於課程時間內完成每位同學們自傳履歷的諮詢與修正，且原期望透過團體諮詢方式，同儕能相互交流與學習，避免一樣的錯誤持續發生

，所以事先與同學們說明此團體修正方式，然而再者這屆的同學們反應，在自傳履歷團體諮詢與修正，因為看到了其他同學們的自傳履歷文件，或自己的自傳履歷文件讓其他同學們看到，比較在意個人隱私，因此在第二次諮詢協助調整為一對一方式，然後不論是分組同時舉辦的模擬面試，或是需要個別一對一諮詢協助自傳履歷修正，於課程時間除了授課老師更需要同時邀請多位業師或職涯諮詢師的共同協助。

而進入大三下學期時，同學們已確認暑期實習所媒合的單位，因此大三下學期的課程目標為「態度能力養成與實習前的充份準備」，包括合約與計畫表文件需瞭解與熟悉，從過往學長姊的工作日誌更瞭解之後進入實習場域的樣貌，持續於課程中讓同學們觀看實習場域所碰到的問題與感受，透過課程的欣賞讓即將要實習的同學們瞭解未來他們可能會面臨到的問題，以及應該可以有哪些選擇和處遇方式，同時邀請系友學長姊們用同學們可以接受的方式來分享職場倫理、職場生存術，並且透過一系列的工作坊包括個人品牌建立、目標設定與時間管理，更強化實習場域會碰到的 Office 處理相關案例實作，除了打造同學們態度與能力，也讓實習前充份心態調整與準備，減少期待與實際的落差。

## (2) 學生學習回饋

以下則是一整理的實習課程規劃與活動實習後學生對教師的回饋與反應，這些回饋皆能做為往後實習課程的強化，讓學弟妹受益更多。在這些回饋皆能從同學們的文字回饋感受到如同學 A 提到：「我覺得對於暑期實習的安排，老師們都非常盡心盡力來輔導我們完成待辦事項，也謝謝老師這段時間的叮嚀及教誨，讓我們能一一完成實習前的各項事務，也協助大家都完成實習的媒合，謝謝老師辛苦了！」。

同學 B：「老師非常感謝您，這麼用心的安排實習前的各項活動。令我印象深刻的課程是安排模擬面試。透過在學校的模擬測驗由業師，來講解個人在面試的缺點。只要您能改善業師說的缺點做修正，這麼一來您去實習公司面試幾乎沒有什麼太大的問題」

同學 C：「安排的活動讓我們知道實習前需要的注意事項，讓一開使毫無頭緒的我，能遵循老師的步驟，一步一腳印慢慢達成需要的目標，到最後能完成實習前的報告，這種種都要感謝人資系的所有老師及同學配合，才能讓我們大家都順利擁有實習單位，這也是人資系以往的傳統，希望能持續延續我們人資系的精神。」

同學 D：「謝謝老師的安排 學長姐的分享真的很有幫助!!很感謝老師幫我們找回以前的學長姐，讓我們知道在職場上該注意些什麼該怎麼把握機會，要如何去察言觀色而不是事情做完就玩手机，要多聽多問多幫忙別人不能只顧著自己，謝謝學長姐們的分享讓我們在實習前比較不緊張一點。」

同學 E：「老師對實習相關的安排也很認真，請了許多在業界的前輩們來學校演講，讓我們對職場的認識又更進一步了，對於人資的相關領域知識也增進了許多，對於未來職涯的發展，有所收穫，老師辛苦囉!!」

同學 F：「很開心老師這一年來的所安排的實習活動，從履歷診斷到模擬面試，對我們的幫助真得很大，也安排很多講師來給我們打預防針，讓我們提前知道在職場中會遇到的問題，也讓我們要有企圖心、能自律、交辦事項能完成且不出差錯、與人溝通等等。謝謝老師這一學期的用心安排，讓我們大三的生活過得充實。」

同學 G：「老師的安排和指導都非常的用心，在準備面試的期間雖然緊張，不過有老師與同學的鼓勵，我都可以拿出自信來與面試官應答，謝謝老師這學期的課程安排。」

同學 H：「學長姐來分享真的在職場上和在校園的生活有何不同，讓我們個能瞭解上了職場到底

需要準備什麼，抱持怎樣的心態，也有許多講師用活動的方式帶給我們職涯規劃的目標，讓我們更加認識自己未來想要幹嘛，想要走哪一條路，課程中有說有笑，因為有活動的帶入，讓原本死板板的課堂，增添了有趣好玩的氣氛，上課上的也會更開心。

同學 I：老師安排的實習前活動，讓原本懵懵懂懂的我們可以更加了解實習到底在幹嘛，需要準備什麼，到了新環境要怎樣跟上大家的腳步不要脫隊，以及報告實習產業。能讓我們了解我們即將要去實習的公司是在幹嘛，我們的主要工作是什麼，這讓我們能更安心地準備暑假的實習生活。」

同學 J：「透過實習活動，原本不會寫履歷自傳同時，在課堂中講述以下重點，才慢慢開始學會如何撰寫，即將面臨實習的我們，過程中我們要保持企圖心/能自律/有執行力/心態正確/善於溝通。總結一句話在這大三這一年時間過得非常充實。」

同學 K：「從一個自傳到實習面試在這些過程中不斷讓我們學習，讓我們在未來面試技巧和口說會變的更好，讓我知道實習這堂課學習到在未來提前預防得課程，讓我在感謝老師們安排與叮嚀，讓我在實習或是未來的工作會變得更好，學習能力可以更加好，這是這學習心得，也感謝老師這段時間幫助」

同學 L：「這學期的實習課程規劃，我覺得讓自己又更積極的處理自己事情的能力，加上讓自己更有自己的表現自己，以及提升自我要求的能力，而不是總是需要有人在後面催你，而是要自己自動自發的把事情做好並解決問題。」

## (2) 建議與省思

這幾年實習課程的運作，建構長期合作廠商完整有系統的學生參訪、見習與實習制度；以 eclass 平台持續建構維護實習教學教案等將學長姊經驗進行傳承。透過實習體驗能實際地認識產業、公司以及對自我的瞭解，若成功留任對職涯發展的銜接更順利，而在暑期實習的體驗後發現與自我想像的不一樣，或想再回學校強化自我專業技能，善用學校資源探索自我也何嘗不好。如 108 學年度完成暑期實習同學們想再回學校持續修課主要原因 37.9%想好好珍惜最後大學時光善用學校資源、20.7%同學則不想要時間被實習綁住，想要回學校修課也有安排打工、而有 10.3%同學想申請學期年實習，但還不知道自己的職涯方向而先回學校修課。

因此針對大四暑期實習結束後回校園修課的課程安排，更應該強烈與實務接軌並結合職涯的概念加以著墨。值得一提的是，申請者同時也是這屆實習班級同學們班級導師，也開始思考應延續初當實習前的準備與進入實習場域體驗的那股動機與熱情，協助他們在大四最後一年把所學到的專業技能實際運用且有具體的產出。延伸大三實習課程後接軌大四的專業課程設計規劃，對象是接受了大三實習前課程活動與規劃並且完成暑期實習後的大四同學們，將暑期實習的課程與體驗沿續至大四以接續實習後，畢業與就業前的大四全學年課程規劃與安排。也在這幾年持續接觸實習課程媒合讓申請者體認到，同學們就業前應對產業環境與公司文化瞭解的重要性，讓申請者思考在暑期實習 2 個月體驗結束後，利用大四的課程設計與規劃相關課程活動與教材，讓即將畢業的大四同學們能有所瞭解，包括產業的透析，除了有助於大四階段需要整理實習成果報告的協助，更能幫助他們產業與公司文化的瞭解配合職涯融入課程，並且透過課程設計與實作除了上述產業卡外，其中人資系的職業憧憬卡更能整合系上所教的人資專業課程，對應就業後各職業所需之知識技能與態度。並面臨動盪環境的未來，如何培養出自我的斜槓力，透過未來趨勢卡所設計的未來趨勢桌遊因應社會發展的現象，人類的生存環境是多變，也必須訓練同學們具備隨機應變能力和全面生存技能，能接觸新鮮事物，學習發展和運用不同技能，因應多元生活，用不同技能來應對新挑戰，課程規劃能協助同學們順利成為 T 型社會新鮮人。

## 二、參考文獻(References)

1. 王睿霖(2015)。大學生校外實習工作價值觀、學習成效與就業意願之關係研究-以朝陽科技大學休閒事業管理系為例。朝陽科技大學休閒事業管理系，未出版碩士論文。
2. 李佳玲、何俊明、秦孝偉(2018)。領導風格對工作投入與留任意願之影響：以餐旅業實習生為例，餐旅暨觀光，15(1)，77-100。
3. 謝甫佩、洪振方(2003)。反思的學習策略對電磁概念學習遷移的成效，師大學報：科學教育類，48(2)，141-164。
4. 謝智謀、吳崇旗、謝宜蓉(2007)。體驗學習融入休閒教育課程之實施成效研究。運動休閒餐旅研究，2(4)，39-50。
5. Abdulwahed, M., & Nagy, Z. K. (2009). Applying Kolb's experiential learning cycle for laboratory education, *Journal of Engineering Education*, 98(3), 283-294.
6. Abdulwahed, M., & Nagy, Z. K. (2011). The TriLab, a novel ICT based triple access mode laboratory education model. *Computers & Education*, 56(1), 262-274.
7. Clark, R. W., Threeton, M. D., & Ewing, J. C. (2010). The potential of experiential learning models and practices in career and technical education and career and technical teacher education, *Journal of Career and Technical Education*, 25(2), 46-62.
8. Dunlap, J., Dobrovoly, J. & Young, D. (2008). Preparing e-Learning designers using Kolb's model of experiential learning. *Journal of Online Education*, 4(4), 1-6.
9. Idrus, H., MohamedNoor, A., Salleh, R., & MohdHashim, H. (2010). An exploratory study on interns' communicative abilities: The industrial internship experience, in engineering education (ICEED), 2010. 2nd international congress, 1-6.
10. Jaradat, G. M. (2017). Internship Training in Computer Science: Exploring Student Satisfaction Levels, Evaluation and program planning, 63, 109-115.
11. Keller, J. M. (1987). The systematic process of motivational design, *Performance & Instruction*, 26(9), 1-8.
12. Ko, W. H. (2008). Training, satisfaction with internship programs, and confidence about future careers among hospitality students: A case study of universities in Taiwan. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(4), 1-15.
13. Konak, A., Clark, T. K., & Nasereddin, M. (2014). Using Kolb's experiential learning cycle to improve student learning in virtual computer laboratories, *Computers & Education*, 72, 11-22.
14. Misiran, M., Yusof, Z. M., Mahmuddin, M., & Yasin, A. (2013). Exploring internship readiness among final year students in university: A case study? *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(12), 180-183.
15. Ranganathan, A. (2018). Train them to retain them: work readiness and the retention of first-time women workers in INDIA. *Administrative Science Quarterly*, 63(4), 879-909.
16. Rojuli, S., Rahayu, A., & Disman (2017). Observational learning on industry work practices toward job readiness, *Educational Research and Reviews*, 12(9), 554-558.
17. Ruhanen, L, Robinson, R. N. S., & Breakey, N. (2013). A tourism immersion internship: Student expectations, experiences and satisfaction, *The Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism*, 13(1), 60-69.
18. Wye, C., Lim, Y., & Lee, T. (2012). Perceived job readiness of business students at the Institutes of Higher Learning in Malaysia, 1, 149-156.