單元名稱：P33-2-戊 4 職場社會化_高效習慣（B 版）

修訂日期：2016.3.20

■ 本單元設計者：

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）

■ 引用本單元請依據「創用 CC 公眾授權條款」（http://www.creativecommons.org.tw/about）註明下列兩者之一：

周志明（2014）。職場社會化_高效習慣。載於何希慧、劉孟奇、劉淑慧、辛宜津（主編），**教育部青年發展署大專校院生涯發展教材**。

周志明（2015）。職場高效習慣。載於王思峰等人，**CVHS 使用手冊**。輔仁大學人才測評發展與職場健康研究中心。

註：本單元原名「職場高效習慣」，2016 年職涯發展教材更改為「職場社會化_新人功課」。

一、單元定位

（一）基本資料

<table>
<tr><td rowspan="4">主軸
與
單元</td><td colspan="3">L 職涯優勢學習</td></tr>
<tr><td colspan="2">L1 發掘優勢
□ L11-乙 1 梳理高峰經驗
□ L12-乙 2 發掘志趣熱情
□ L13-乙 3 掌握才幹資產
□ L14 打造個人特色</td><td>L2 提升優勢
□ L21-丁 1 多元學習經驗
□ L22-1-丁 2 提升才幹之道_看見變化
□ L22-2-丁 3 提升才幹之道_學習策略
□ L23-乙 5 檢視今日學習
□ L24 服務學習開展生涯</td></tr>
<tr><td colspan="3">P 職涯進路準備</td></tr>
<tr><td>P1 體察職業運作
□ P11-丙 1 職業視窗六宮格
□ P12-丙 2 職涯焦點人物誌
□ P13 三創打開新視界
□ P14 國際移動拓展職涯</td><td>P2 展現個人競爭力
□ P22-乙 4 開創未來工作
□ P23-乙 6 統整理想現實
□ P24-戊 2 求職與自我行銷
□ P25 求職心法 show 大亮點</td><td>P3 掌握職場社會化
□ P31-戊 1 角色脫離-進入職場
□ P32-丙 3 職場守護與捍衛
□ P33-1-戊 3 職場社會化_新人功課
■ P33-2-戊 4 職場社會化_高效習慣
□ P34 職場互動順勢行
□ P35 職場減壓沒煩惱</td></tr>
<tr><td colspan="3">A 職涯籌劃實踐</td></tr>
<tr><td colspan="2">A1 打造希望感
□ A11-甲 1 圓滿人生怎麼過
□ A12-1-己 12 SMART 規劃個人發展
□ A12-2-己 11 打造未來願景_勾勒圖像
□ A12-3 我的人生製片師
□ A13-己 21 籌劃圓夢行動</td><td>A2 提升實踐力
□ A21-1-己 22 盤點實踐資產
□ A21-2-己 13 享受意外變動
□ A22-1-己 23 落實實踐之道_回歸圓心
□ A22-2-己 23 落實實踐之道_衝突對話
□ A23-1-庚 1 延伸實踐經驗_製作圓滿
□ A23-2-己 24 延伸實踐經驗_展望未來</td></tr>
<tr><td>授課
時數</td><td>2 節</td><td>場地</td><td>■ 一般教室　□ 電腦教室
□ 其他特殊場地：_____</td></tr>
</table>

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 2） b)學習單 1—角色行為評估表（附件 3） c)學習單 2—從跨界文化差異省思影片腳本（附件 4）
教學資源工具	1.本單元投影片（參見附件 1） 2.影片腳本（參見附件 2） 3.學習單 1—角色行為評估表（附件 3） 4.學習單 2—從跨界文化差異省思影片腳本（附件 4）
作業	課後作業：從跨界文化差異省思影片腳本
評量方式	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 為依據，挑選出表現較優者予以加分即可。
備註	

（二）單元學習目標

整體學習目標		**本單元學習目標**
生涯素養	掌控力	1.**對學職轉換之脈絡角色變化有所覺察** Awareness about the role change in context on school-to-work transition task。 2.**邊界覺察**（awareness of boundary）：在後現代社會中，對隱含性的社會性與文化性邊界(如：學生 vs 從業者），有所敏感性。 3.**文化覺察**（awareness of culture）：於跨界時，對該脈絡之隱含文化假定，有所敏感性。
	執行力	
	建構力	
	開放力	
	生命力	
生涯	發掘志趣熱情	
	建立才幹資產	

整體學習目標		本單元學習目標
發展任務	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

A. 引言：隱形的門牆（約5分鐘）

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~（約 8 分鐘）（教具：p.2（PPT））

B. 學職轉換歷程中，文化敏感性的覺察

講述學校與職場環境的文化特性（潛規則）

- 管理者差異（約 15 分鐘）（教具：p.3-4（PPT））
- 脈絡環境差異（約 17 分鐘）（教具：p.5-6（PPT））
- 學習歷程差異（約 5 分鐘）（教具：p.7（PPT））

C. 跨界文化敏感性的辨認與養成

- 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。(約 2 分鐘)(教具：簡博浩，2009，p.128-151（附件二))

（總共 12 組，24 個影片腳本；EX. 影片七、影片八是一組）

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。（約 43 分鐘）（教具：學習單 1）（*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）
2. 最後，請大家回去完成學習單 2 之後繳回。（約 5 分鐘）（教具：學習單 2）
   - 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。
     （回家完善學習單 2 之後繳回）

三、參考資料

主要文獻

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。

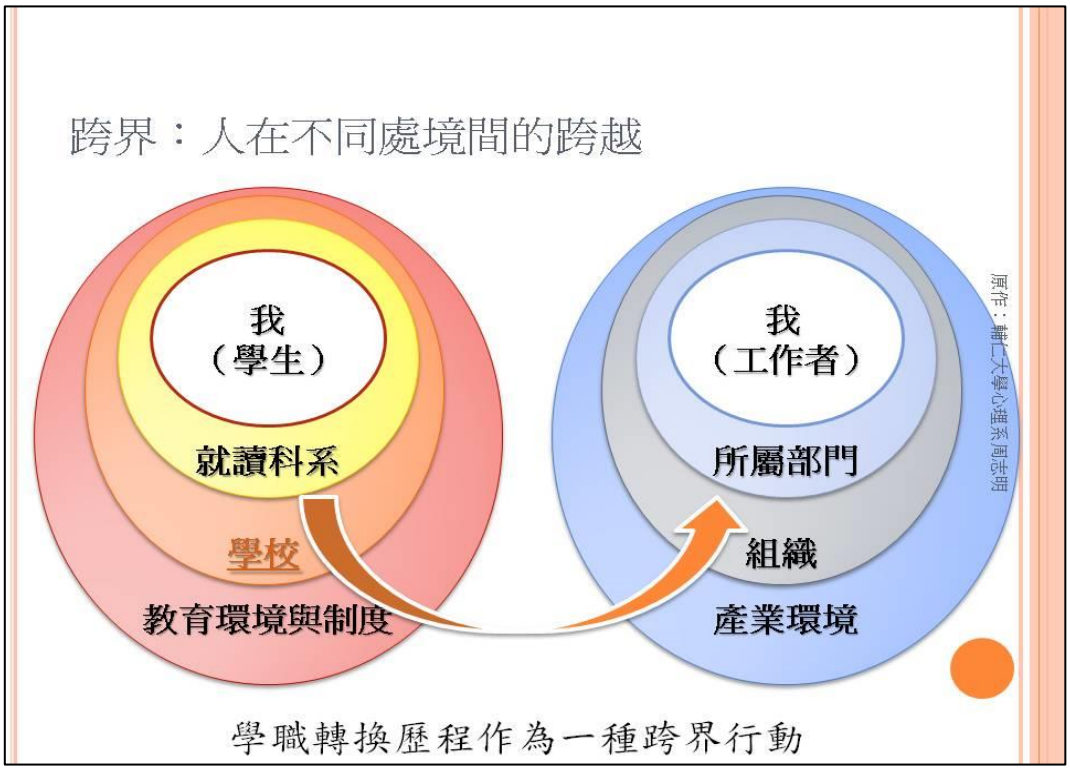
進階文獻

Van Maanem, & Edgar H. Schein (1979). Toward a Theory of Organizational Behavior. *Organizational Behavior, 1*. Stamford: CT.

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.

附件 1：

跨界文化敏感性
原作：輔仁大學心理系周志明


跨界：人在不同處境間的跨越
我
（學生）
就讀科系
學校
教育環境與制度
我
（工作者）
所屬部門
組織
產業環境
原作：輔仁大學心理系周志明
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.問題的答案	通常都有「正確」解答	通常是「最好」的解答
7.評估方式	較多個人學業成績的評比	除了個人，也重視團隊表現
8.獎勵方式	較客觀、強調優點	以主觀標準、個人判斷為基礎

原作：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

THE END~

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

附件 2：

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 臺的可程式化鍵盤，要問最新的交期跟報價。
2. 歐洲分公司負責人 Ulrich 下個禮拜要來臺灣，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。

【臺詞】

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？我是玉真。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：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 臺的可程式化鍵盤，要問最新的交期跟報價。 2.歐洲分公司負責人 Ulrich 下個禮拜要來臺灣，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。

【臺詞】

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？我是玉真。（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！那是什麼程式呀，狂當機，根本無法順利使用！我們打給客服，不是占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！那是什麼程式呀，狂當機，根本無法順利使用！我們打給客服，不是占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？？你們這是什麼態度呀？我們花了冤枉錢還要受氣嗎？

主角：(在顧客抱怨到－你們這是什麼態度呀？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，並做出被茶嗆到狀！！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，臺灣的經銷商數量只占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，但是在臺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，臺灣的經銷商數量只占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%，下個月預計有五百臺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：第一個問題是臺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，貿易商是在臺灣，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%，下個月預計有五百臺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，臺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，貿易商是在臺灣，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。這部分就請國外部支援助。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。（臺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。(臺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占線；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占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占線；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：那客服部時常占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，請你們業務部門助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 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，我是玉真，不好意思，我想跟妳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，我是玉真啦~ 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，這是我剛剛在公布欄看到貿協最近要開的新課程。(把 DM 拿給總經理看）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才中，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：玉真，這是我剛剛在公布欄看到貿協最近要開的新課程。(把 DM 拿給主角看）公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，現在需要日語人才。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：我本身就一直有在學日文，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才。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，我已經公布了，你可以去公布欄上面看就知道。（掛電話）

主角：謝謝！（未講完謝謝即被掛電話）

同事：公司有教育訓練，我們一起去參加吧！

主角：太好了，那我們就一起去參加吧！

各位學員回答第 21 題及第 22 題。

■ 影片二十二（30 秒）

【狀況】搜尋是否有訓練機會

【角色扮演】人資經理、業務經理（主角）及同事

【場景 1】辦公室
人資經理：業務翁經理嗎？公司最有辦些新的教育訓練希望你能夠參加。
主角：到時再看看我有沒有空再說吧！（邊講電話邊照鏡子化粧）
人資經理：謝謝！（未講完謝謝即被掛電話）
同事：公司有教育訓練，我們一起去參加吧！
主角：好煩唷！你自已去參加吧，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，敝姓翁，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？我這邊是三商巧福南西店，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：立刻馬上查詢三商巧福的客戶電腦資料，發現該客戶的 Bar Code 機硬體保固已於昨天晚上 12 點過期。
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，敝姓翁，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？我這邊是三商巧福南西店，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：立刻馬上查詢三商巧福的客戶電腦資料，發現該客戶的 Bar Code 機硬體保固已於昨天晚上 12 點過期。

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，幹嘛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。

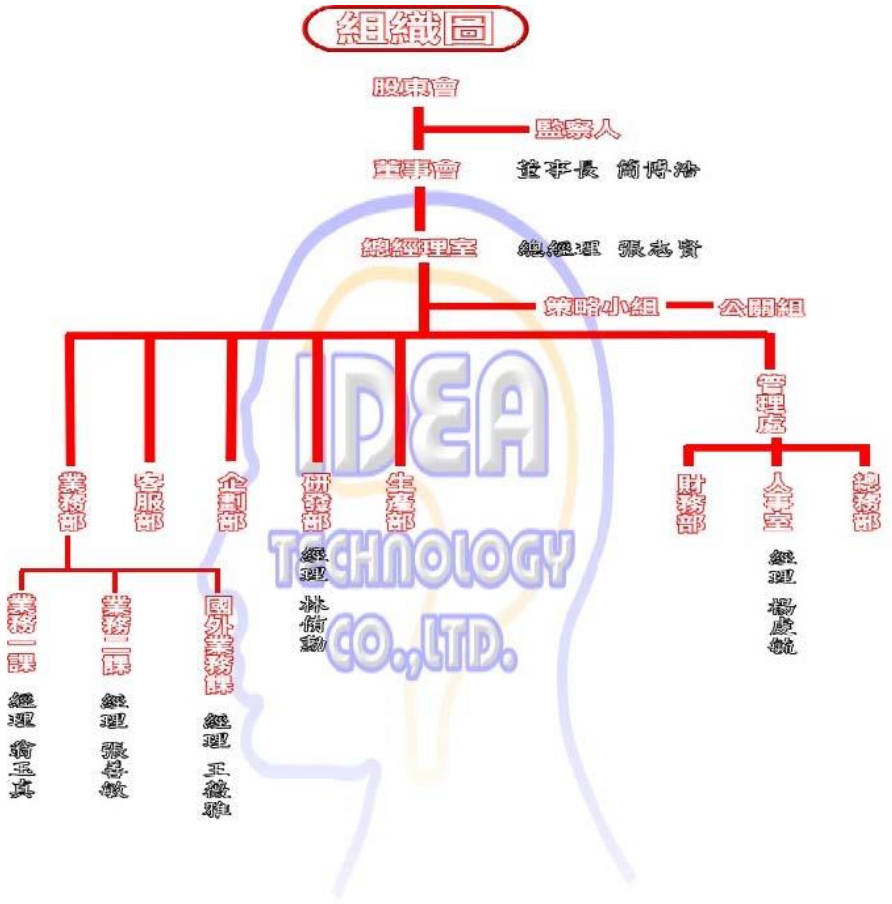
附件 3：

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？】

□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	□
2.	在工作範圍內，能找出有效可行的方法	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	在工作範圍內，能找出有效可行的方法	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
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	□
□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	□
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	□
□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	□
2.	主動與客戶接觸，尋求公司商機	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	主動與客戶接觸，尋求公司商機	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	承擔相關工作責任，並不推諉	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	承擔相關工作責任，並不推諉	1	2	3	4	5	6	7	□

□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	□
2.	因突發活動所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	因突發活動所造成不便，能欣然接受	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	能夠主動提出公司有建設性的建議	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	能夠主動提出公司有建設性的建議	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
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	□
□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	□
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	□
□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	□
2.	能主動轉換工作角色，以利任務遂行	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	能主動轉換工作角色，以利任務遂行	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	主動學習相關知識，可訓練性高	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	主動學習相關知識，可訓練性高	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
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	□
□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	□
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	□

□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	□
2.	能盡可能的排除萬難，落實自我發展	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
2.	能盡可能的排除萬難，落實自我發展	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
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	□
3.	多元思考的方式來獲取新方法	1	2	3	4	5	6	7	□
□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	□
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	□
3.	多元思考的方式來獲取新方法	1	2	3	4	5	6	7	□

結束以上 12 話段的放映，謝謝大家的參與。

附件 4：

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	