

教育部教學實踐研究計畫成果報告

計畫編號: PSL1090121

學門專案分類: 社會(含法政)學門

執行期間: 109年8月1日-110年7月31日

體驗教學與模擬職場：以公私部門人力資源管理課程為例
人力資源管理、人事行政

計畫主持人：胡至沛 副教授

執行機構及系所：中華大學行政管理學系

成果報告公開日期：110 年10 月30 日

立即公開 延後公開(統一於 112 年9 月30 日公開)

繳交報告日期：110 年8 月24 日

體驗教學與模擬職場：以公私部門人力資源管理課程為例

摘要

本研究則是聚焦於如何透過體驗教學的方式，強化學生在公私部門所屬人力資源課程的學習效益，進而產生深刻的印象與了解實務職場上的應用方式。因此，在「人事行政」與「人力資源管理」兩種課程上，重新規劃課程的教學主題與策略，例如以選定過的情境式主題，透過角色扮演或是模擬測驗等方式，與業師共同評量同學的學習成果。同時，透過修課同學的問卷回饋意見調查，以及利害關係人深度訪談(同行教師、學生、畢業生、專業領域學會理事長)等方式，進而探究如何有效將課程內容，更貼近真實實務狀況，以及提升教學與學習成效。

根據本研究所進行的實證調查結果發現：首先、在修課同學的問卷回饋意見調查中，一致認為業師所教學的內容相對較難以理解，但是其教學方法、態度與成績評量普遍獲得肯定，對於自我學習狀況的評價則是比較分歧；其次、從深度訪談中則是在課程學習過程、教學方式與風格、實務工作的關連性、業師融入課程，以及後續改善建議等五項，分別提供相關發現與建議。

關鍵詞：體驗教學 模擬職場 人力資源管理 人事行政

目錄

一、 研究動機與目的	1
二、 文獻探討.....	3
三、 研究問題.....	6
四、 研究設計與方法	6
五、 教學暨研究成果	9
六、 建議與省思.....	16
參考文獻	17

圖目錄

圖一 Kolb 的經驗學習理論圈.....	4
圖二 本研究架構.....	7
圖三 特色中心與教室(職友為你中心、微型教室、智慧互動教室).....	8
圖四 人力資源課程業師體單元.....	10
圖五 人事行政程業師體單元.....	12

表目錄

表一 109學年度「人力資源管理」與「人事行政」業師人選.....	8
表二 深度訪談對象.....	9
表三 109-1 人力資源管理業師單元內容與回饋.....	10
表四 109-2 人事行政業師單元內容與回饋.....	11
表五 業師單元學生回饋問卷結果.....	13

體驗教學與模擬職場：以公私部門人力資源管理課程為例

一、研究動機與目的

(一)研究動機

根據考選部統計，近5年公務人員考試，當中女性報考人數均較男性多，進一步分析，到考人數、到考比率、男女錄取比率，女均高於男，但錄取率女低於男。同時，在深入分析後更指出，女性多考行政類、男性多考技術類，這跟大學選組女偏愛文法商、男多選理工科有關，這種現象也或多或少反映在國內「公共行政」相關學系的學生，女多於男的情況。事實上，這些學生畢業後的流向絕大多數都不是去公部門任職，除了極微少數的同學可以在畢業之後，如願進入政府公職服務¹，絕大多數仍是以在私部門就業任職為主。

然而，為了強調「公共行政」領域的專業性，同時兼顧同學需要對私部門組織人力管理的瞭解需求，因此國內許多相關科系便在課程設計上，採取所謂「雙軌」式的規劃方式，也就是：同時開設「人事行政」(多為必修)與「人力資源管理」(選修居多)。對此，根據台灣公共行政與公共事務系所聯合會(TASPAA)第十四屆的會員名冊，目前所加入的國內系所共有35個，在107-108年學度之間，在大學部曾開設「人事行政」、「人力資源管理」等相關課程，當中的主要概況與特色如下²：

A.獨特的「人事行政」課程

人事行政是機關組織有關「人力資源管理」及「人員行為管理」之措施(蔡良文, 2018)，換言之人事行政課程是專門探討「政府部門」的人力資源管理，以及所屬人員的相關行為，同時也是「公共行政」領域專屬的組織人力管理課程。事實上，國內共有20個相關科系曾在大學部開設「人事行政」或「考銓制度」，或是更名為「公共人力資源管理」(4個科系)，其主要特色在於：

a.課程開設除了傳統以公共行政、行政管理學系之外，亦包含政治學系(分組課程)；

b.授課教師部分具有豐富的公務人事經驗，例如文化行管系(蔡良文)、世新行管系(熊忠勇)、淡江公行系(謝連參)、義守政管系(郭盈村)、北大行政系(莫永榮)、南大行管系(許瑛峰)；

c.使用教材除了少數是自編或個人著作之外，主要選用教科書集中在蔡良文、許南雄與許立一等這幾本書籍；

d.教師講授仍為主流教學方式，部分學系亦採取分組討論報告、專題演講與實地參訪等方式，當中值得一提的是北大公行系的胡龍騰老師與淡江公行系黃一峯老師，有加入情境演練與模擬等教學方式；

e.大部分學系課程依然以平時出席與紙筆測驗作為評量標準，但是北大公行系林俞君老師，曾以期中舉辦辯論比賽(考績成績丙等比例問題)，並且納入學期成績，算是創新的評量方式。

事實上，目前在我國公務人員考試當中，除了「人事行政」(現行考銓制度)是應考科目外，在高考當中亦有「各國人事制度」乙科。然而，在盤點國內相關學系在大學部的開設情況時，卻意外的發現，有開設此科的學系僅有：文化行管系、中華行管系、世新行管系、東海行管系、空大公行系、淡江公行系、北大公行系，以及北市大公共系共等8個科系，並且所指定的教材幾乎都是許南雄(2018b)所著「各國人事制度：比較人事制度」，此種現象除了反映出國內對於此學科的發展相對不足，也無疑的使有志從事政府人事行政職系工作的同學，被迫要自行研讀或是前往校園外的補教業取得此科的專業知識。

B.實務取向的「人力資源管理」

¹ 以中華大學行政管理學系的畢業生為例，在105學年度的畢業生流向調查中，曾接受此調查的20位畢業生，僅有3位表示在公部門服務(約聘僱)。

² 資料來源自大專院校課程資訊網，由於部分課程資訊沒有對外開放，因此以N/A表示，檢索日期：2019/12/4。

人力資源是指組織中人員所有的各種知識、技術與能力，以及這些人員在互動過程中形成的人際網絡，以及組織文化等整體要素組合(吳秉恩審校，2017)。以往人力資源管理偏向指涉於私部門組織的人員管理，但是就如前所述，亦有論者認為政府部門也需要人力資源管理(取代人事行政一詞)，因此在國內相關學系的開設課程的實務上，把教授私部門為主的組織人力管理稱為「人力資源管理」，亦有將公私部門一同講授的「公共人力資源管理」。在此，同樣也是盤點國內相關學系在107-108學年度大學部的開課狀況，當中發現共有14個相關科系曾開設「人力資源管理」或「人力資源發展」，數量遠比「人事行政」課程還少，其主要特色在於：

a.課程開設除了傳統以公共行政、行政管理學系與公共事務學系之外，亦包含政治系、社會與政策學系、公民教育與領導學系等。當中傳統的公共行政領域的學系，主要是採取「雙軌」的開課策略(人事行政與人力資源管理都開設)，而其他學系則是採取「單軌」開課策略，僅開設「人力資源管理」，同時列為畢業學制的必修與選修皆有；

b.授課教師除了本系專任教師外，亦有部分採取外系兼任，或是由校外選擇優良師資擔任；

c.選用教材較為多元，當中不乏管理學界的知名教科書(英文)，以及國內公行系教師的著作；

d.課堂進行方較為多元，除了講授、分組討論報告、專題演講與實地參訪等常見方式外，亦有學系採取邀請業師入班分享(台東公事系)，以及影片導讀(東吳政治系)等方式；

e.大部分學系課程依然以平時出席與紙筆測驗作為評量標準，當中彰師大公育系黃建銘老師則將專題發表納入學期成績，並且所佔分數比例甚高。

因此在107-108學度之間，國內公共行政領域的相關科系，對於「人事行政」與「人力資源管理」等課程的開設不遺餘力，也可見學系對於該類學科的重視。然而，從本人自105學年同時教授的實際經驗與觀察，距今接近三年多以來，發現當中的問題在於：

A.課程的學用落差：不論「人事行政」與「人力資源管理」課程，兩者都是在傳授組織當中的人力配置與資源管理的議題。然而就實際教學層面，課堂學生並沒有離開校園，課程所講述的內容，與其本身的實際經驗有巨大的落差，在尚未進入職場之前，無法深刻瞭解課程上所傳達的知識與觀念，遑論有更多同學是沒有進入公務體系，對於政府人事制度的運作，難以引起其興趣；

B.講解與案例的挑選困難：延續上述問題，在沒有先天背景知識與經驗的情況下，在課程講述時，必須轉換為其熟悉日常生活的情境，或是新聞媒體曾報導過的重大事件，一旦脫離這兩種情況，課程所傳授的內容將遠超過學生能理解的範圍；

C.兼具理論與實務經驗的師資難尋：此部分在於尋找業師合作時特別明顯，雖然業師具有豐富的實務經驗，然而這些經驗如何轉換成淺顯易懂的授課內容，使得修課同學容易吸收與理解；

D.學生缺乏學習誘因與動力：由於開設課程的時間點與屬性等因素，就「人事行政」課程的實際的情況而言，學生對於是否參考公職考試仍有考慮；「人力資源管理」課程所傳授的內容，也非立即會使用上，同時也不是所有同學都會以從事人力資源工作成為職業選項之一，在沒有實際的情境之下，對於課程的學習動力與興趣普遍低落；

E.難以測量學習成果：如同上前所盤點的國內相關學系開設課程情況，對於此類特別強調學用合一的課程，最佳的驗收方式之一當然就是實際的表現，然而在學生仍未走出校園的情況下，僅能以課堂上的回應與理解程度作為檢核的依據。

(二)研究目的

有鑑於上述所觀察與經歷到的問題，本研究則是聚焦於如何透過體驗教學的方式，強化學生在公私部門所屬人力資源課程的學習效益，進而產生深刻的印象與了解實務職場上的應用方式。因此，在「人事行政」與「人力資源管理」兩種課程上，重新規劃課程的教學主題與策略，例如以選定過的情境式主題，透過角色扮演或是模擬測驗等方式，與業師共同評量

同學的學習成果，此舉可以解決案例的挑選困難、師資尋找，以及學習成果測量等教學現場問題。同時，透過修課同學的問卷回饋意見調查，以及利害關係人深度訪談(同行教師、學生、畢業生、專業領域學會理事長)等方式，進而探究如何有效將課程內容，更貼近真實實務狀況，以及提升教學與學習成效，解決學用落差、缺乏學習誘因動機與動力的問題。

二、文獻探討

A. 體驗學習與教學

a. 意涵

教育學家 John Dewey 在 1938 年出版的《經驗和教育》一書中，揭示了「做中學」的理念，可說是現代體驗學習發展的理论起點。而後來的美國管理學大師 Kolb(1984)進一步發揚了體驗學習法在人事訓練、激發潛力與鼓勵學員的效用，他指出體驗式教學是藉由活動來促進參與者的各項能力，例如團隊合作、人際溝通、建立自信、問題解決、面對壓力、接受挑戰等。但體驗式教學並非將學生置於實際情境而不顧，而是透過有邏輯且有方法地循序漸進教學以達到訓練的目標。

Dewey(1998)認為最有效的學習是從解決問題中獲得，而解決問題須經過反省思考的歷程，它包括五個階段：(1)從生活中發現疑難或問題、(2)確定問題之性質、(3)思考或提出許多假設性的解決方案、(4)推演觀念或假設的涵義及尋找其適用的事例，(5)經過觀察和試驗，以檢證假設的解決方案之正誤。事實上，這五個反省思考的階段，其實也就是問題解決的步驟：依循著「發現問題」、「確定問題」及「處理問題」的順序而進行。因此，學習者親身參與有效的學習方式，須有具體經驗，並逐步延伸發展成觀念，教學者亦需引導協助學習者體驗學習的過程，讓學生能依照其自發的興趣，滿足其好奇心，發揮其能力的學習能力(陳皓羽，2016)。

b. 經驗學習圈

體驗學習(experiential learning)是發現學習、經驗導向、活動學習和互動學習的統稱。多由學員主動串連活動後，再行反思其所經歷體驗，使其從中獲取知識關聯和領悟(insights)，並將了解體悟活用於日常生活及工作之中。對此，體驗教育協會(The Association for Experiential Education)便把體驗學習簡單的界定是：直接從經驗中建立知識、善巧及價值觀的體會過程。從基本上來看，體驗學習就是把整套職能概念設計成一串彼此互動的學習過程，以為厚植活用的系統。

Kolb(1984)曾提出經驗學習法，當中包含四大元素：具體經驗、反思觀察、形成概念，以及實踐應用。Kolb 強調學習應以實際經驗出發，透過觀察和反省，吸收消化該經驗，從而統整出具個人意義的知識，再藉著實踐進一步強化其意義，再繼續進入下一個經驗，形成學習循環。有別於傳統單向講授、統一教材、標準答案之教育方式，經驗學習以學生為中心，強調師生及同儕間的彼此互動和討論分享，並透過反思來幫助統整其經驗。透過親身體驗，學習效果往往遠超過閱讀或聽講等學習方式(陳建成，2017)。其學習目標在協助學生培養處理問題的能力，而非單純獲取知識。

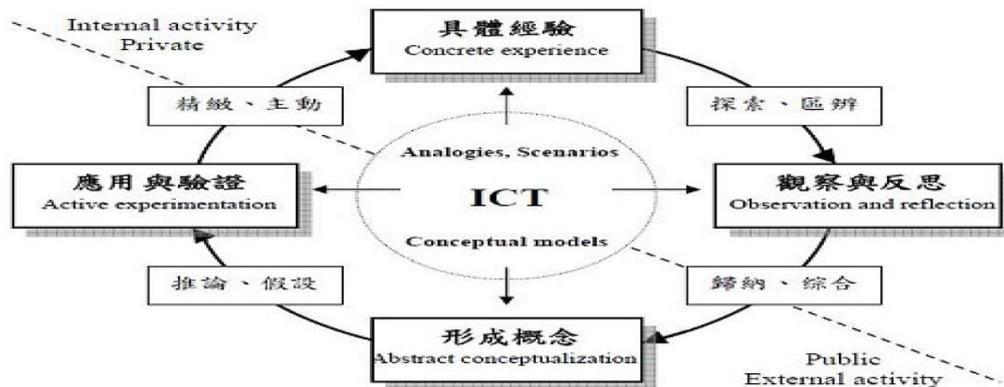
Kolb(1984) 所提出的學習型態模式(Lifestyle model)主要是透過學習、轉變及成長來整合推動職能，因此學習是種包含四個階段的過程模式(如圖一所示)，是通過這四個階段循環的有效體驗學習型態例如：

(1) 具體經驗 (Concrete Experience)：親身體驗，並專注當下情況及對自我感受的洞察能力；

(2) 觀察與反思(Reflective Observation)：觀察反思是經驗資料，有關思想、感悟、關聯及其他觀察等。能把經驗事實弄清楚，具改善策略；

(3) 形成概念(Abstract Conceptualization)：是運用理性邏輯分析，還有從已知知識朝向類同體驗和異同調節，了解應用；

(4) 應用與驗證(Active Experimentation)：積極嘗試對開始、了解及猜測之實際運行並主動嘗試承受新風險。



圖一 Kolb 的經驗學習理論圈
資料來源：陳皓羽，2016，頁 13。

換言之，體驗學習型態圈是將體驗學習理論，賦予實際應用的循環模式來加以呈現，體驗學習圈的不僅是回復到原點循環，而是個螺旋上升的過程。因此，就學習模式來定義體驗學習，始於體驗，經省思、分析及體驗評估。經過體驗的處理，進而從中攝取符合期待之方向、期望的意義。其次、在學習過程透過反思及分享，使得思考片段得以重新組合，進而所形成的意義體驗能與相關的經驗產生連結。再者，經由思考、覺察、歸類、分析、搜尋和經驗的過程，能讓個人觀點再概念而同化。最後，整合形成為人處事的建構系統，透過體驗學習過程，產生新觀點和新發現。

c.教學型態

體驗式教學大致上可分為二種，一種是由正規的教學機構，或是企業組織贊助學員在實際的情境中去學習，主要的目的是讓學生不只是透過書本閱讀理解想像去學習知識和技能，而是讓學生直接接觸實際環境和社會現象，經由自己的感官感受去連結知識與應用技能 (Brookfield, 1983)；第二種體驗式學習法，是透過學生的親身經驗，在自己的生活中去體驗，不見得需由正規的學程支持贊助(Houle, 1980)。這種在生活中體驗學習的方法，Weil 與 McGill(1989)指出有以下特色：是一種生活或工作經驗、可作為正式學程之延伸學習，也可提升群體意識、促進個人成長與自我認識。

因此，在實際教學上，體驗教學特別重視「活學活用」、「真實性」、「實際參與」、「知識來自於對話」等特質。洪維佳(2012)指出，從事體驗式教學有三大步驟：

- 第一、引導性活動：又稱準備活動，介紹學習重點、預覽學習內容、引起學習動機；
- 第二、發展性活動：專注學習內容，使用不同教學策略以達成教學目標；
- 第三、總結性活動：又稱綜合活動，進行課程內容統整與回顧評量。

由於體驗式教學法並非設定一個教學目標後，便將學生置放在實境中放任其自我探索，或是擱置課堂內的教學活動，僅讓學生在職場中實習工作。相反的，實務體驗式教學法是要結合課堂所學，再漸進地帶領學生到實際場域中，在教師督導及鼓勵下，讓學生安心的、有信心的去進行體驗學習。

B.情境教學

a.意義

情境教學法起源於 1968 年 Hart 與 Risley 所提出的「隨機教學策略」(Kaiser, Yoder, & Keetz, 1992)，爾後 Kaiser 等人加入示範、提問/示範、時間延宕等三個教學技巧，延伸成為目前的情境教學法(Kaiser, Hendrickson, & Alpert, 1991)。而後 Kaiser, Ostrosky and

Alpert(1993)又提出：「加強式情境教學法」(Enhanced milieu teaching)，除「情境教學法」之策略外，應再加入環境安排及回應互動策略(responsive interaction strategies)。

過去由於傳統教學方式學習者難以活用所學知識於實際情境，情境式教學主張學習者在互動的過程中建構知識，實用知識於實務中，強調學習是處於被建構的情境中，重視真實情境、模擬身歷其境之學習，促使學習者能主動學習，且在學習歷程中建構自己問題解決策略，不僅能實用所學的知識，亦能轉換及應用到相關的情境，有效提升學習者的認知能力，更可培養獨立思考與問題解決的能力(何政光、戴文珠，2009；黃玉純、許麗齡、謝素英，2011；Jeffries & Clochesy, 2009; Nehring & Lashley, 2010)。

b. 情境認知理論

「情境認知」概念最早是由 Brown、Collins 以及 Duguid 於 1989 年率先提出，他們認為知識是存在於情境裡面，並且是人們透過經驗不斷的累積來進行學習，故學習應該要在真實情境中進行。據此，情境認知是以一種統整、不可分割的學習觀點來詮釋知識，並且蘊含於學習情境脈絡及學習活動之內，學生習得知識是不能夠脫離學習的情境脈絡(context)；知識是學生與情境互動下的產物，是一種由周邊參與漸進至核心的歷程，並不是自給自足建構，而是深受活動、社會脈絡及文化的影響(Brown、Collins、Duguid，1989)。

情境認知理論另一個重要概念是「建構主義」，Von Glasersfeld (1989)主張知識習得並非是被動接受外在環境資訊，而是由有認知能力的學生主動建構完成的，若學生處於孤立的情境中，他們是無法自行建立並習得知識。因此，學生必須與情境產生連結，才能完成知識建立的過程。從另一方面來說，知識的價值在於學生可將之運用於實際生活情境中。

因此，如同羅鴻雁(2009)所述，在情境認知理論下，對於事物的認知是由學生與環境脈絡互動所產生的結果，並且知識是由學生主動參與建構而成；由此觀之，情境式教學主要是以「學生為中心」，明顯有別於過去傳統式傳授知識方式，學生既可能是知識的創造者，也可能是知識的主動參與者，而教師則轉變成為學習的協助者與引導者。

c. 實際情境的學習

從情境認知理論來說，情境賦予學習兩項重要的意義。第一項意義：學習所關注的對象不再是「單一的學生」(person -solo)，而是學習加上周遭環境(person -plus -the -surround)；第二項意義：學生會主動與學習環境進行互動與協調，進行知識建構(蔡繼振，2015)。所以，在情境學習概念中，知識是在真實情境中身歷其境，所建構出有來的知識，且學習是不能夠與情境脈絡分開。

因此，陳菁惠(2000)認為在推動情境學習一下，有下列三項目標：首先，要使學生了解他們為什麼要學習，以及如何應用正在學習的知識；其次，學生要能主動使用知識，而非被動使用；第三，學生要能了解如何在不同情況下應用知識。最後，當學生在不同的情境脈絡下學習後，不僅要能將知識與其相對的情境脈絡聯想在一起，也同時要將知識應用到其他情況下，如此習得的知識才能夠遷移新領域解決新問題。

據此，情境學習的精神在於引導學生於情境中發現問題、形成問題和解決問題，讓學生學習如何去思考，學生透過不斷的學習歷程，才能從中習得知識的意義。情境學習可視為現代教育重大轉變的核心思維，讓學生能養成思考習慣，將習得的知識與技能應用到實際生活中。

C. 模擬教學

a. 意義

情境模擬教學(simulation teaching)是透過互動學習的過程中理解與體驗，利用知識讓學習方式由被動轉為主動，提供較真實的學習情境，使學習者能在學習歷程中建構自己對問題解決的方法，且能類推至其他相關情境，不僅有效提升認知能力，更培養問題解決的能力(Besar,2018)。

Brown ,Collins 和 Duguid 於 1989 年提出情境模擬教學，他們認為透過教師安排實際

的情境讓學習者置身其中，藉由與情境互動來建立對知識產生的意義過程。藉由對情境的融入，促使學習者主動積極學習建構知識，培養獨立自主的思考；教師站在引導的角色，提供學習鷹架，促使在建構知識的過程中，主動並與他人合作探索知識（吳宗立，2000；Cant,Cooper,2010）。

因此，Humphreys(2013)將情境模擬教學定義為一種促進學習的方法，讓學習者在模擬環境中獲得演練的機會，以促進有效工作所需的行為與技能；提供身歷其境的經驗，供其有參與經歷與臨場感，亦有助增進學習動機。情境模擬設計可搭配多元的教學方法，學習知識與技能，並藉由情境進行模擬演練，以強化歷程之學習。

事實上，透過真實世界情境的經驗，利用模仿、複製的情境重現，可以讓學習者產生對現實的認知，觀察判斷的學習過程(蔡銘修、賴怡君，2010)。模擬是藉由擬真的情境，學習者主動或被動經由此練習，從做中學，提高學習動機來建立認知行為及學習知識(黃玉純等，2011)。所以，情境模擬教學就是結合情境學習與模擬式教學的特色，將學習活動設計一個模擬真相的場景，讓學習者實際進行，親身經歷做為學習活動，透過觀察、模仿、經過不斷試驗、探索、反思、修正的歷程來建構知識的意義和技能的操作，學習對事件的反應與應變能力解決問題(黃玉純等，2011；Nehring & Lashley, 2010)。

b.要素

Pamela(2012)認為當教師在設計模擬情境時，須依據專業理論和經驗，而且要有創意來促使學生學習。同時、Jeffries(2005)亦指出此種教學方式所形成的情境模擬架構(Simulation framework)，當中包含五種元素：老師、學生、教育活動、情境模擬的設計特徵及期待的結果：首先、情境模擬架構是以學生為中心，老師的角色為評價者與促進者，在學習的過程中也提供支持和鼓勵；其次、學生要有動機學習，在情境中可扮演各種角色，互相討論經驗分享。須主動參與學習增進批判思考技能；再者、老師與學生必須是協同關係，互相交換資訊，教師要提供結構式回饋來促進有效學習。第四、情境模擬的主題要能反映經驗的結果，設定具體目標；最後、在經驗情境模擬後，師生應立即討論檢討及回饋。

因此，以模擬為基礎的學習的基本原則是學生為中心，學生從他們自己建構所學習的知識，而教育工作者則根據學習成果來計劃學習活動，以往的研究表示，教育工作者需要與學生分享學習目標，才能將以模擬為基礎的學習效果發揮到最大限度，且教育者應該確定模擬情境是否適合學生的水準和學習目標(Akhu-Zaheya et al., 2012)。

三、研究問題

因此期望透過本研究所採用的體驗教學(情境式教學)，以及模擬實際模擬公私部門職場的情境，使得上述課程能夠：

A.透過體驗教學與模擬情境強化學習動機：針對兩種課程，透過翻轉教室的方式，選定特定管理議題，事先預習相關資料(影片)，移至本校特色教室與教學中心，由兼具理論與實務經驗的學科專業業師，擔任模擬職場的主管與評審，由同學負責實際演練與實作，並且開放給其他同學觀摩；

B.專業科目的教學效果強化與立即回饋：於主題課程單元結束後，由專業業師負責講評與指正，並且開放給同學提問，進行雙向的溝通與問題的釐清；

C.改善教師教學的型態與策略：兩種課程配合翻轉化與情境化的教學策略，期望能打破以往只有在教室內學習上課的客觀環境限制，同時透過特別邀請的專業實務業師，亦可鼓勵學生主動發掘學習上的問題，尋求適當協助與解答。

四、研究設計與方法

(一)研究設計

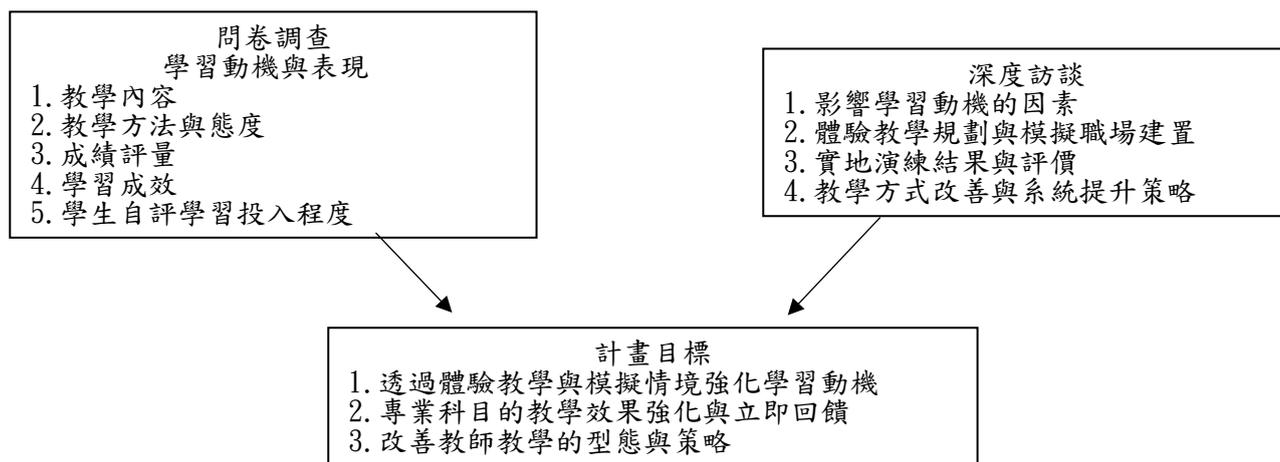
本研究則是聚焦於如何強化學生實用課程內容的情況，達到學用合一的效果，藉以重新設計教學策略。因此，主要會採取兩種研究途徑加以分析：

a. 量化問卷調查：

學生學習成果量表主要是參考趙文滔(2018)自行修改與自編，並且分為等「教學內容」、「教學方法與態度」、「成績評量」、「學習成效」、「學生自評學習投入程度」等五個構面；

b. 質化深度訪談：透過利害關係人深度訪談(畢業生、教師、學生、專業學會、行政主管等)，以了解以下面向的相關問題：

- i. 影響學習動機的因素
- ii. 體驗教學規劃與模擬職場建置
- iii. 實地演練結果與評價
- iv. 教學方式改善與系統提升策略



圖二 本研究架構

(二) 研究範圍

本研究於109學年度執行，所涵蓋的大四「人力資源管理」與、大三「人事行政」課程，兩者均為必修，分為上下學期，全學年共計四學分，並且依照過去授課經驗與規劃，並融入體驗學習與模擬職場重點單元。

(三) 研究對象

「人事行政」與「人力資源管理」是公共行政相關學系管理組織人員的科目，特別是前者為重點特色課程，也是國家公務人員人事行政類科與職系必考的學科，後者則是協助同學了解私部門人員管理與運作的實用課程。因此，在課程規劃上兩者成為本系每年大三四同學必須修習的學分。由於同學對於政府與私部門的運作與管理並沒有太多的概念與實際經驗，在過去的教學上大多以課程講解，在測驗上要求比較屬於申論與撰寫報告為主。再者，由於校方鼓勵跨院系修習課程，近幾年來開始有一定比例的外系同學參與課程，所以在課程的教授與安排上必須做出適時的調整。

(四) 特色教室與業師

本研究為了使同學更有貼近實際場域的體驗，特別挑選使用中華大學的最新建置之特色中心與教室：

A. 職有為你中心：為培養學生百分百就業力，讓學生畢業前即著手職涯規劃，並做好就業前的準備工作，中華大學與勞動部勞動力發展署合作，於校內建置職有為你中心(賈桃樂學習主題館)，提供學生求職服務。

B. 微型教學教室：為協助教師改善教學技巧、提升教學品質，藉由 86 吋 4K2K 多點觸控螢幕及錄音錄影技術，提供教師教學觀摩、反思及回饋的友善空間。並且透過教室內之遠距同步直播系統，使本校教學打破空間的限制，使教學方式更完備、更全面性。

C.智慧互動教室：為提升學生學習成效，導入『以學生為中心』現代教育理念，結合互動式學習、團隊導向式學習(Team Based Learning, TBL)與問題導向式學習(Problem Based Learning, PBL)觀念，打造一間全新的「智慧互動」，讓學生在課堂中能積極參與討論，從實際問題討論中吸收管理知識，顛覆過去傳統講授式教學方式。



圖三 特色中心與教室(職有為你中心、微型教室、智慧互動教室)

此外，本研究同時橫跨公私部門的人力資源管理，因此在兼顧專業性與地域性的考量下，將特別商請本系在公部門服務的系友，以及曾在本系擔任業師之專業人士，負責體驗教學當中的課程單元引導講師，以及學生實作表現的評審，人選如表一所示。

表一 109學年度「人力資源管理」與「人事行政」業師人選

109-1 人力資源管理			109-2 人事行政		
姓名	現職/經歷	單元	姓名	現職/經歷	單元
劉憶先	全通科技(永光化學集團)/人資部副理	招募	王建國	苗栗縣政府人事處副處長	公務人力體系
傅姿華	國泰飯店觀光事業人才事業部培訓主任	訓練	譚松青	基隆市政府人事處副處長	考績與獎懲
陳建中	中磊電子公司人力資源處資深經理	生涯發展	陳麗文	新竹縣消防局人事室主任	友善職場
			孫霖	新竹縣稅務局政風室主任	行政中立/廉政

(五)研究方法與工具

本研究主要使用的研究方法與工具主要有三：

A.文獻分析法

本研究針對研究題目，蒐集體驗教學、模擬教學，以及情境教學等國內外有關的論文、期刊、書籍等相關文獻，在經過研讀、分析和探討後，作為本研究了理論依據，以及用來分析當前的執行現況。

B.深度訪談法

本研究擬採半結構式訪談方式，預先準備訪談提綱，對五類人員訪談，瞭解其本身對於進行體驗教學與建構模擬職場的看法與建議，再將訪談後獲得的資料經過整理、分析、歸納，再提供具體可行之建議，以達到研究的功效。深度訪談對象資料如表二所示：

表二 深度訪談對象

受訪者編碼	身分說明	人數	選擇原因	時間
A1 A2 A3	本系在學 學生	3	兩種課程表現優良、並且獲得業者評選優良者	2021/3/20 2021/3/24 2021/5/17
B1 B2 B3 B4	校外課程 教師	4	1.人事行政授課教師(採取演練相關教學) 2.公共人力資源管理課程教師(或兩者皆同時教授者)	2021/3/11 2021/3/22 2021/3/22 2021/3/18
C1 C2 C3 C4	本系畢業 生	4	1.於政府部門服務之公務員 2.於私部門服務之人資管理員	2021/2/25 2021/3/29 2021/3/27 2021/3/23
D1 D2	專業學會 代表	2	1.中國行政學會理事長 (同時也是專業教科書的作者) 2.台灣公共行政與公共事務聯合會(TASPAA) 理事長	2021/3/17 2021/4/16
E1 E2	行政主管	2	1.人事主任 2.主管機關規劃人員	2021/3/5 2021/3/22

c.問卷調查法

本研究中主要是調查在109學年度修習「人力資源管理」與「人事行政」課程的同學，母體數共計為70人(含外系學生)，採取透過前述所設計之量表，探詢學生們的意見與態度。

五、教學暨研究成果

1.教學過程與成果

本研究於109-1針對大四人力資源管理課程，依照本研究所選定之三種課程單元(模擬面試、才能訓練、生涯發展)分別邀請三位業師至校內特色中心與教室進行授課與帶領實際演練，並且事後配合單元內容分別執行各三次業師回饋意見與學生問卷調查。

表三 109-1 人力資源管理業師單元內容與回饋

109-1 人力資源管理(4上必修2學分) 28人修課					
業師	時間	授課內容	教學方式	學生自認能克服未來實務工作的障礙 ³	業師回饋
劉憶先 (前鴻海集團人資主管)	10/6	履歷撰寫技巧與面試禮儀	簡報+實作	87.5% (N=24)	僅一位是真的有針對求職職缺而去客製履歷，也就是比較有可能被人資或用人主管選中進行面試
	10/20	模擬面試實戰	進行模擬口試		
傅資華 (國泰飯觀光事業人才事業部培訓主任)	11/17	才能訓練 飯店人才怎麼訓 SOP 教學大解密	簡報+實作	100% (N=21)	1.同學對於量化、標準化及簡化(重點化)的觀念較薄弱 2.建議加強學員的信件禮儀
	11/24	實作拆解 SOP	分組實作 演練		
陳建中 (中磊電子人資部資深經理)	12/8	生涯發展	簡報+實作	94.4% (N=18)	團隊活動中學員較為在意對錯及自己的表現，身先士卒嘗試錯誤的勇氣稍顯不足
	12/22	Discover, Believe and Go beyond yourself	分組團體 競賽遊戲		



圖四 人力資源課程業師體單元

³ 此部分數據是指學生自評能克服未來實務工作上可能出現的障礙的信心比率。

在109-2部分，則是針對大三人事行政課程，同樣依照選定之四種課程單元(公務人力體系、考績與獎懲、友善職場、行政中立/廉政)⁴，以及延續實施各4次業師回饋意見與學生問卷調查，同時亦於109-2完成14人次的深度訪談，並且進行分析彙整。

表四 109-2 人事行政業師單元內容與回饋

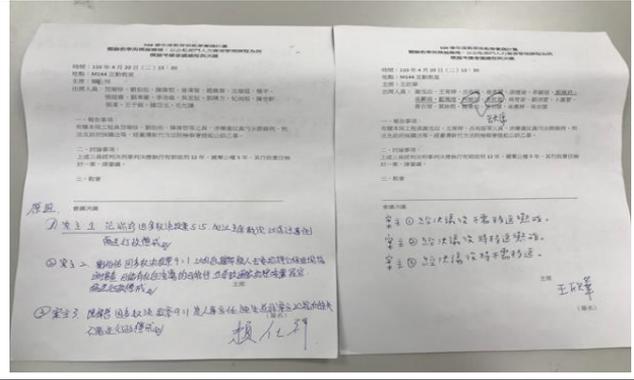
109-2 人事行政(3下必修2學分) 42人修課					
業師	時間	授課內容	教學方式	學生自認能克服未來實務工作的障礙	業師回饋
王建國 (苗栗縣政府人事處副處長)	3/16	公務人力體系介紹	簡報+實作	90.7% (N=32)	1.針對設籍苗栗縣之學生特別給予贈品獎勵 2.進行有獎徵答
	3/23	模擬新進人員能力檢核	分組 PBL		
譚松青 (基隆市政府人事處副處長)	4/6	考績與獎懲	簡報+實作	93.4% (N=30)	希望學員可以在問題分析的能力與技巧上，多加涉略與練習
	4/20	模擬考績會議	分組模擬考績會議		
林麗文 (新竹縣消防局人事室主任)	5/18	友善職場	簡報(個人播放線上影片)	93.8% (N=32)	雖然沒有辦法實際與他面對面，但可以感受到他們青春無敵，熱情奔放的想像力
	5/25	模擬性騷擾調查會議	線上分組模擬調查會議		
孫霖 (新竹縣稅務局政風室主任)	6/1	行政中立/廉政	簡報+實作(參與線上授課)	92.9% (N=28)	採用視訊方式遠距教學，學員大多能準時上線進入虛擬教室，卻較無法掌握學員上課時的反應；而從學員所繳交的作業及小組討論來看，多數學員已初步了解行政中立的內涵，並可舉出相關新聞案例，少數則可以個人見解詮釋行政中立的相關規定，實屬難得，整體而言，學習表現尚佳
	6/8	模擬廉政會報	線上分組模擬會議		

⁴ 109-2 人事行政課程當中友善職場與行政中立/廉政單元，適逢 COVID-19 疫情，改為 MS Teams 線上課程。

公務人力體系



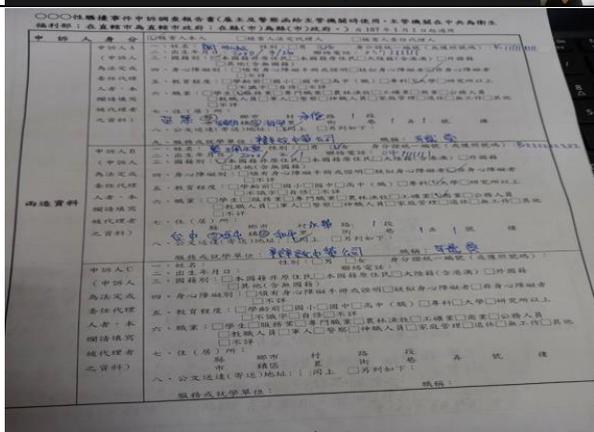
考績與獎懲



友善職場



行政中立/廉政



圖五 人事行政專業師體單元

同時，本研究亦配合業師課程單元，進行學生問卷調查，以及相關利害關係人之深度訪談，在此將當中的重要發現分述如下：

A. 學生問卷調查:表五為修課同學針對業師授課後所進行的回饋問卷，問卷採取李克特5等分量表，分數越高者則代表同意。從同學的填答結果中，可以發現三項特徵：

a. 教學內容的題目詢問的是難易適中能理解，或是作業內容能深化我對本課程的學習等問題，同學們普遍回應分數較低而且集中，代表業師的授課內容對同學而言認為難以理解，以及不清楚其重要性與實務工作的關係；

b. 業師的教學方法、態度教學與成績評量獲得好評，特別是當中109-1人力資源管理的三位業師在教學方法與態度上都受到同學的肯定；相對的，109-2人事行政的4位業師，則是分別在教學方法與態度，以及成績評量上，受到同學的好評；

c. 同學在課程學習過程中投入的情況不一，此部分的得分雖然都不是最差者，但是卻在所有單元中出現一致性的分歧的結果，也代表者同學在學習過程中，對業師單元的是否引起其興趣而有所不同。

d. 業師使用教學方法與態度影響評價：首先在人力資源課程上，課程同學回答的平均數最高者就集中於此，業師們分別採用模擬面試、實作SOP拆解以及遊戲化競賽，當中特別是生涯發展的遊戲化設計獲得最高分；同樣在人事行政課程中，業師分別採用PBL與模擬會議設計，當中有業師親自帶領的模擬會議設計都獲得高分⁵，並且由行政中立/廉政的線上模擬廉政會報取得最佳評價。

表五 業師單元學生回饋問卷結果

單元	教學內容 (6題)	教學方法與態 度(7題)	成績評量 (3題)	學習成效 (5題)	學生自評學 習投入程度 (2題)
109-1 人力資源管理課程(大四) 28人修課					
模擬面試 (N=25)	M=3.8800 SD=0.40972	M=4.4629 SD=0.46526	M=4.2533 SD=0.46428	M=4.3280 SD=0.49288	M=4.1200 SD=0.61712
工作解析 (N=21)	M=4.0317 SD=0.41035	M=4.4490 SD=0.46792	M=4.4286 SD=0.48469	M=4.4286 SD=0.46167	M=4.2381 SD=0.46419
生涯發展 (N=18)	M=4.0926 SD=0.38015	M=4.5000 SD=0.43895	M=4.4259 SD=0.49581	M=4.4222 SD=0.49889	M=4.3889 SD=0.60768
109-2 人事行政(大三) 42人修課					
公務人力體系 (N=32)	M=3.9479 SD=.38203	M=4.2277 SD=0.38719	M=4.2604 SD=0.42951	M=4.1688 SD=0.45183	M=4.0156 SD=0.57480
考績與懲戒 (N=30)	M=3.9167 SD=0.44582	M=4.1714 SD=0.52843	M=4.1556 SD=0.56550	M=4.1533 SD=0.54755	M=4.1000 SD=0.63518
友善職場 (N=32)	M=3.9167 SD=0.37627	M=4.1473 SD=0.41130	M=4.1667 SD=0.45594	M=4.1438 SD=0.46900	M=4.1094 SD=0.48749
行政中立/廉政 (N=28)	M=4.0298 SD=0.43046	M=4.3367 SD=0.53905	M=4.2619 SD=0.53177	M=4.2071 SD=0.49735	M=4.2143 SD=0.73822

B. 深度訪談部分

a. 課程學習過程：有興趣才會事先準備與複習(在學學生、本系畢業生)，對學科缺乏基本瞭解(在學學生)；此外，畢業生表示遇到實務需求才會知覺其重要性，而人事主管則是指錄取人數與擅長科目是考生決定參加人事行政職系考試的重要考量因素，公行系在這當中不一定具有明顯的競爭優勢；

b. 課程教學方式與風格：主要還是以學理闡述為主要取向，實際教學上必須改善課程設計(校外課程教師、專業學會代表、人事主管)，以及課程內容更新不足、範疇定位不清(校

⁵ 友善職場單元兩次都由業師以預錄影片播放方式進行，故不算是親自授課。

外課程教師、人事主管)

c. 課程與實務工作上的關連性：認為課程內容能為往後工作建立一定基礎(本系學生、校外課程老師)，並且課程理論與實務所存在的落差甚大(本系畢業生、專業學會代表、人事主管)，當中許多遠遠超過課程內容(人事主管)，授課老師的專業能力是否除夠跟上實際需求仍存疑(校外課程教師、專業學會代表、人事主管)；

d. 業師融入課程教學的看法：可以提早為進入職場做好準備(在學學生、本系畢業生、專業學會代表)，同時授課內容生動活潑可以加強內容吸收(在學學生、本系畢業生)，強調解決問題導向的教學(專業學會代表)；然而，業師授課仍需要強化課程設計跟課程定位連結性(校外課程教師)，也要有充分的配套資源與事先溝通，人選的挑選非常重要(校外課程教師、人事主管)；最後，進行業師授課的時間比例、次數與其評量標準，亦需注意(在學學生、在外課程老師)。

e. 後續推動上的改善建議：此部分的回答相當多元，例如：希望增加實地參訪(在學學生、專業學會代表)、增加時數與實地工作體驗(在學學生、本系畢業生)、邀請最新的實務經驗人士分享(本系畢業生)、真實職場情境的課程設計(專業學會代表)；此外，對於學科教學的發展上，則是建議建立教學平台，以促進教師之間的交流(在外課程教師、人事主管)，學校持續投入資源與老師願意持續推動此類課程設計(在外課程教師)。

2. 教師教學反思

本研究透過體驗教學的方式，強化學生在公私部門所屬人力資源課程的學習效益，進而產生深刻的印象與了解實務職場上的應用方式。然而，經過一年以來的教學過程與過去所累積的經驗，在此提出相關教學上的反思：

A. 課程設計方式：不論是109-1的人力資源管理，或是109-2的人事行政，本研究當初在規劃業師體驗課程時，僅就重要性與業師的專長加以配對，因此這樣的操作容易出現體驗教學彼此之間的連貫性的問題，成為各自分述的重點授課單元；同時，由於為了配合進行業師課程的時間點，使得學期課程內容過程破碎，不易維持教學上的整體性；

B. 業師的挑選：本研究於109學年度總共邀請了7位業師參與課程教學，當中每位業師的確都是一時之選，這些業師平時多半忙於本身的工作，能夠回到校園參與授課實屬不易。因此，在這樣的情況下，業師的邀請實際上多半都是基於私人情誼才易成功，同時業師本身的表達能力與教學技巧亦是一個關鍵，才能吸引學生的注意力；

C. 事先的協調與溝通：持平而論，在業師體驗課程進行前所需要的聯繫與協調教學內容工作，遠遠超過由教師本身親自授課的時間與準備工作，當中最主要的原因在於：業師多半離開校園課程教學體系已久，而課程教師必須清楚瞭解不同業師在每個單元中，所能傳遞的實務經驗與角色，才能將業師教學成功引導自課程教學上；

D. 教學技巧與風格：經過一學年的業師體驗教學，當中受益最多者，反而是陪同觀課的老師，因為每位業師都有屬於各自一套的教學技巧與領課風格，例如：來自企業界的業師，授課的教材新穎而且具有互動性，授課必定配合小道具，掌握課程節奏，以有獎徵答方式促進同學的參與融入；

E. 行政資源與配合：固然本研究在執行業師體驗教學時，已經盡可能挑選最新穎與互動佳的教學設備與環境，然而在此過程中，仍遇到一些困擾，例如：授課費用的標準與給予方式、接近職場工作環境硬體設備的不足；

F. 學生在課堂上的反應與回饋：歷經一學年的課程的業師體驗教學，與課程教師授課最大的差異則是來自於學生的課程中的反應與回饋，這些反應與回饋差異性極大，特別是在一些與個人需求密切相關的單元時，例如大四同學在模擬面試時，紛紛表示過程壓力很大，但是卻覺得很實用；或是課程進行過程很有趣，想知道到最後答案，例如業師在生涯發展單元所帶領的遊戲化活動；在毫無任何經驗下，學習討論重大議題，並且據理做成決議，例如模擬行政會議的召開與決議的形成。

3. 學生學習回饋

本研究的目標之一，在於使課程能配合翻轉化與情境化的教學策略，打破以往只有在教室內學習上課的客觀環境限制，同時透過特別邀請的專業實務業師，亦可鼓勵學生主動發掘學習上的問題，尋求適當協助與解答。對此，本研究在課程結束之後，除了獲得業師的評分之外，特別請修課同學針對業師的教學內容與方式提供相關心得與評價，在此歸納當中的發現如下：

A. 課程生動活潑：一學年的業師體驗單元，普遍獲得同學的好評，當中最獲得讚許的為業師的授課方式：

這次課程不太一樣，引進了PBL模式，這堂課不單只是學習課程上的內容，還有業師協助我們同學演練，演練未來從面試準備，到後續步入職場的情境，使課程不在死板。(109-1 人力資源管理)

對於這三位業師的教學，是我喜歡的上課方式，希望未來能夠有多一些類似的教學課程，打破以往老師單純在台上授課的傳統教學方式，或許這樣的實際演練才能使得學生學習到更多的不同經驗。(109-1 人力資源管理)

我認為這堂人事行政的課程，意外收穫良多，不單只是知識方面的了解，包含種種許多的問題，未來無論是否是公務人員，也會曾經想過老師有給我們練習，在職場上不膽怯。(109-2 人事行政)

B. 職場能力的傳授：引進業師的重點在於藉由其豐富的實務經驗，帶給同學們不一樣的想法與觀念：

有機會上到此課程實在是幸運，這些面試中的小細節若無人提點那我們就沒有可能成為千萬份履歷中脫穎而出的那份，當然把自身技能累積成滿點是現階段首要之事。(109-1 人力資源管理)

其實在做任何事情時都能利用像此課堂上用的分解表一樣有效率地去規劃每個步驟每件事物，不僅能使思緒清晰，也能有效利用時間或者備材，達到機會成本效益的最大化。(109-1 人力資源管理)

人力資源管理課程中學習到東西，那怕是一點點能夠幫助到我們畢業後職場上的東西，這幾堂課也都值得了。(109-1 人力資源管理)

孫主任是我們最後一堂業師課，超級認真幫我們講解，就像想把他的所學都交給我們，在模擬會議時，主任也很認真的聽我們講些什麼，也讓我們了解不同案例是適用各個不同法規，以後出社會也不會完全都沒有這類的常識。(109-2 人事行政)

C. 實務導向的教學技巧：本次邀請的業師們都具有一個共同的特色，在於其除了豐富的實務經驗，並且具有各自不同的教學技巧特色，例如小道具的使用、遊戲設計的導入：

三位講師都有用到小道具來增進課堂參與，這與大學老師是不同之處。(109-1 人力資源管理)

講課內容跟我們的生涯息息相關，透過玩遊戲讓我們更能參與課程內容及動腦思考，非常有趣！(109-1 人力資源管理)

業師講話都很有趣，也透過不一樣的方式讓我們去學到背後的理念。(109-1 人力資源管理)

講授的課程非常有內容值得學習外，談吐方式也非常生動有趣，似乎有一種魔力讓台下學生都能目不轉睛的聽課，幽默的講課方式及互動，讓平時不怎麼表達意見的我也能在課堂中勇於發表。(109-1 人力資源管理)

D. 引領深層學習與思維的啟發：業師的課程沒有太多理論性，反而是貼近生活層面的講

解與實例，此點更容易使同學瞭解與學習吸收：

原來我們執著在現有框格中尋找答案，但卻沒想過其實換個角度，跳脫框架有時候反而是另一種出路。(109-1人力資源管理)

進入職場工作本就不易，人人都想前程似錦，但職場環境從未讓人稱心如意，除了在法令上能保障自身權益外，自己也須懂得保護自己。(109-2人事行政)

E.模擬會議與角色扮演設計獲得肯定：本研究首次於課程中採用多次的模擬會議的召開，藉以促進同學能從中學習一些職場上所需具備的行政與解決問題的能力，而同學也是給予肯定的回饋：

我覺得這堂課很新鮮，因為大家是第一次用這種模式上課與進行討論，整個過程中大家很嚴肅，認真討論要探討的主題，或許是因為第一次這樣上課大家都顯得比較陌生還有害羞，但是我覺得我很熱衷參與整個過程，因為大家都必須要思考與互動發言，也是一種訓練自我表達的方式。(109-2人事行政)

這學期上課下來這種模擬開會的上課方式很有趣，讓每個人體驗開會時自己的角色該做甚麼。(109-2 人事行政)

透過開會的方式使學生更加投入到課程當中，同時也運用各種不同的角色帶入到學生身上，使學生非常清晰的明白行政中立的意義，不再照本宣科，讓學生自己閱讀摸索，我覺得我在這堂課中非常投入，感覺非常好。(109-2 人事行政)

模擬會議，蠻緊張的又很興奮，在過程中與同學們互相激盪腦中的想法，找出有疑問的點在互相答辯、爭論，過程中真的蠻刺激的，而爭論出來的結果提供給其他在場的人去判斷、參考，這種大家一起動腦思考，有想法一起表達，最後達成共識的會議，讓人很振奮很有成就感。(109-2 人事行政)

我的心情如過山車上上下下的起伏不定，這不是我就學以來第一次有這種為自己打辯論的經驗，卻是我第一次在如此真實的模擬情境下為自己辯論著，有趣也好玩。(109-2 人事行政)

F.特別的課程體驗：業師參與授課，確實給予同學不一樣的思維與知識內容，多少讓他們在尚未離開校園之前，能短暫接觸與瞭解未來可能的發展向，以及各種與本身相關的職場上議題：

我覺得這堂課讓我更清楚知道自己未來想要走的是公部門還是私部門或是追逐自己原本的夢想了。(109-2人事行政)

四個老師的教學方法各有不同，但無論是什麼方法，無非就是要讓我們能理解他們的教學內容，我覺得這種上課方式很好，希望能有更多這樣的體驗。(109-2人事行政)

業師課有點硬，但整體內容豐富度以及體驗是平常遇不到的。各式各樣的會議、每人分別擔任的角色，在這些過程所學到的內容都是非常令我印象深刻的。很開心能在這學期上到這樣的課，就算只學到一點內容，也真的是讓我覺得受益良多，是個很特別經驗。(109-2人事行政)

這堂課與以往上課的教室大不同，在這樣的教室上課因為覺得新奇使我認真聽課，且不容易想睡覺，這樣的上課環境也非常適合這門課的上課方式與模式設定。(109-2人事行政)

六、建議與省思

本研究希望了解如何透過體驗教學的方式，強化學生在公私部門所屬人力資源課程的學習效益，進而產生深刻的印象與了解實務職場上的應用方式。然而，歷經109學年度的實際教學與改變使用策略之後，從中發現仍有許多不足之處，需要後續的努力：

A.設計體驗教學與模擬情境，需要行政支援與教師持續熱情投入：本研究針對109學年度人力資源管理與人事行政兩種課程，所涉及的内容，剛好分別隸屬於公私部門組織內人員

的運用與管理。設計與執行的過程中，不論從課程單元議題的選定，業師對象的尋找與時間的安排，都比傳統由課程老師單獨授課來得耗費心力；此外，為了使業師體驗課程更具有不一樣的感受，學期課程中需要不斷去協調各種行政資源設備與適合的教學環境；最後與業師之間的溝通亦是一項重要的工作，不論在體驗單元前討論課程內容，以及結束後回饋分析與評量標準，都需要取得一定的默契與共識。總而言之，上述的工作都必須在不影響其他課程的情況下持續的推動，確實考驗著課程老師的教學熱誠與執行意願；

B. 自我教學技巧的提升：如之前所述，參與業師體驗課程最大的受益者，除了研修課程的同學之外，就是連續觀課的課程教師。業師固然可能不熟悉當今校園內的課程教學重點與方式，但是在其實際上授課過程中，能夠透過言談、實例、道具與生動活潑的競賽遊戲化內容設計，大大提升同學對體驗單元的興趣與注意力，此為課程教師確實可以參考之處。

C. 課程實作與模擬體驗的重要性：在本研究所執行的兩種課程中，刻意規劃業師單元的實作項目與模擬角色扮演，期望擺脫過去傳統單向教授與枯燥的課程內容，此舉的確獲得同學們的好評與肯定，也希望大量能夠採用此類的教學模式。然而，從本研究學生回饋問卷所填答的結果，卻也發現同學仍普遍覺得業師所教授的內容偏難，亦知道是具有一定的實用性，此點對於課程老師而言，確實是需要後續再與業師進行溝通協調。不論如何，這樣的課程設計的確對於同學而言，能夠激發起學習討論的興趣，固然可能無法太深入的講解其背後的理論與觀念，但是情境化與生活化的教學設計應該是未來教學模式上需要調整的方向。

D. 引進業師教學的利與弊：本研究總共邀請7位業師參與授課，確實帶給同學們不一樣的知識與觀念，提早瞭解其未來可能的發展方向。然而，除了前述對象選擇、溝通過程，以及標量標準等設計與討論需要耗費時間與心力之外，如何使業師能充分發揮其專業與角色功能，恰當的成功串連起完整學期課程，不置於使得課程內容過於破裂與分割，亦需要授課老師精心思考。

E. 學科理論與實務工作的差距盡力化解：本研究所選定的兩種課程，一是實務導向的私部門人力資源管理，二是偏重法規學理的傳統人事行政課程。然而，在實際教室內的課程的教授上，兩者都具有一個共同的特徵與問題：缺乏兼具理論與實務經驗的課程教師，此種情況使得教室內的課程內容普遍偏向理論與知識型的傳授，對於實務工作上的應用與最新變化不易掌握。固然，在本研究所進行的調查中，同學們對於自己能克服職場上的挑戰是充滿信心，但是來自深度訪談的結果，則是明確指出校內的課程講授，仍與實際工作上的內容與要求，存在一段不小的差距。對此，本研究則是認為，課程理論與實務工作的落差一定存在，也不易拉近與化解，然而身為課程教師的職責與角色，其最主要的工作就是盡可能促進兩者之間的交流，並且嘗試各種方式拉近當中所存在的差距。

參考文獻

- Akhu-Zaheya, L., Gharaibeh, M., & Alostaz, Z. (2012). Effectiveness of Simulation on Knowledge Acquisition, Knowledge Retention, and Self-Efficacy of Nursing Students in Jordan. *Clinical Simulation in Nursing*, 9, pp.335-342.
- Besar, S. N. (2018). Situated Learning Theory: The Key to Effective Classroom Teaching? *International Journal for Educational, Social, Political & Cultural Studies*, 1(1), pp.49-60.
- Brookfield, Stephen D. (1983). *Adult Learning, Adult Education and Community*. Milton Keynes, England: Open University Press.
- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (1989). Situated Cognition and the Culture of Learning. *Educational Researcher*, 18(1), pp.32-42.
- Cant, R. P. & Cooper, S. J. (2010). Simulation-Based Learning in Nurse Education: Systemation Review. *Journal of Advanced Nursing*. 66(1), pp.3-15.
- Dewey, John. (1938). *Experience and Education*. New York: Macmillan.
- Houle, Cyril. (1980). *Continuing Learning in the Profession*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Humphreys, M. (2013). *Developing an Educational Framework for the Teaching of Simulation*

- within Nurse Education. *Open Journal of Nursing*, 3(4), pp. 363–371.
- Jeffries, P. R., & Clochesy, J. M. (2009). Designing, Implementing, and Evaluating Simulations in Nursing Education. In D. M. Billings & J. A. Halstead (Eds.), *Teaching in Nursing: A Guide for Faculty*. St. Louis, MO: Elsevier.
- Kaiser, A. P., Hendrickson, J. M., & Alpert, C. L., (1991). Milieu Language Teaching: A Second look. In R. A. Gable(Ed.). *Advance in Mental Retardation and Developmental Disabilities*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kaiser, A. P., Ostrosky, M. M., & Alpert, C. L. (1993). Training Teachers to Use Environmental Arrangement and Milieu Teaching with Non-Vocal Preschool Children. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 18(3), pp.188-199.
- Kaiser, A. P., Yoder, P. J., & Keetz, A. (1992). Evaluating Milieu Teaching. In S. F. Warren & J. Reichle, (Ed.), *Causes and Effects in Communication and Language Intervention*,. Baltimore, MD: Pual H. Brookes.
- Kolb, David A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Nehring, W. M. & Lashley, F. R. (2010) *High-Fidelity Patient Simulation in Nursing*. Jones & Bartlett Learning.
- Pamela R.J.,(2012). *Simulation in Nursing Education: From Conceptualization to Evaluation*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Von Glasersfeld. (1989). Constructivism in education. In T. H& N. Postlethwaite(Eds.). *The encyclopedia of education: Supplementary*. New York: Pegamon Press.
- Weil, Warner and Ian McGill (eds.) (1989). *Making Sense of Experiential Learning*. Buckingham: Open University Press.
- 何政光、戴文珠(2009)，以情境式教學提升護生性別平等認知之研究，*馬偕學報*，7，頁21-47。
- 吳宗立(2000)，情境學習理論與教室上的應用，*人文及社會科教學通訊*，11(3)，頁157-164。
- 吳秉恩審校、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔著(2017)，*人力資源管理：理論與實務*，台北：華泰。
- 洪維佳(2012)，多元智能學習導向報導，*深耕教與學電子報*，32，網址：
http://www.teachers.fju.edu.tw/epapers/index.php?option=com_content&task=view&id=369&Itemid=86。
- 許立一、蔡良文、黃雅榜、李嵩賢、林文燦、謝連參、黃煥榮、蔡秀涓等(2019)，*人事行政*，台北：空大。
- 許南雄(2018a)，*人事行政學：兼論現行考銓制度*，台北：商鼎
- 許南雄(2018b)，*各國人事制度：比較人事制度*，台北：商鼎。
- 許道然、林文燦(2019)，*考銓制度*，台北：空大。
- 陳建成(2017)，*話說教育訓練趨勢～體驗式學習法*。取自 [http:// hcctc.cyc.org.tw/adventure/話說教育訓練趨勢～體驗式學習法-26379.html](http://hcctc.cyc.org.tw/adventure/話說教育訓練趨勢～體驗式學習法-26379.html)
- 陳皓羽(2016)，*情境模擬教學介入對急診工作人員因應暴力事件之學習成效*，國立臺北護理健康大學醫護教育研究所碩士論文。
- 陳菁惠(2000). *情境學習 Situated Learning*，國家教育研究院. Retrieved from
- 黃玉純、許麗齡、謝素英(2011)，*情境模擬溝通課程對提升新進護理人員溝通自信心之研究*，*護理雜誌*，58(5)，頁53-61。
- 黃玉純、許麗齡、謝素英(2011)，*情境模擬溝通課程對提升新進護理人員溝通自信心之研究*，*護理雜誌*，58(5)，頁53-62。
- 趙文滔(2018)，*系統體驗教學模式：學校輔導與心理諮商人才培育的教學歷程與成果*，*教學實踐與創新*，1(2)，頁79-113。
- 蔡良文(2018)，*人事行政學：論現行考銓制度*，台北：五南。
- 蔡銘修、賴怡君(2010)，*以學習者觀點探討不同視角呈現之情境模擬式數位教材對學習之影*

響，技職教育永續發展學術研討會。

蔡繼振(2015) 情境教學法提升國小四年級綜合活動課程教學實施成效之行動研究，國立臺南大學教育學系課程與教學碩士在職專班碩士論文。

羅鴻雁(2009)，電影融入教學對中學生世界史認知學習之教學設計與實施歷程希臘、羅馬史之教學個案研究，淡江大學教育科技學系碩士在職專班碩士論文。