

教育部教學實踐研究計畫成果報告
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PGE1110344

學門專案分類/Division：通識(含體育)–通識課程

計畫年度：111 年度一年期

執行期間/Funding Period：2022.08.01 – 2023.07.31

素養導向教學之情境學習研究—以商務談判課程問題情境設計為中心
(商務談判)

計畫主持人(Principal Investigator)：郭俊麟

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：南臺科技大學／財經法律研究所

成果報告公開日期：立即公開

繳交報告日期(Report Submission Date)：2023 年 9 月 17 日

摘要

素養導向教學將知識、技能與態度整合運用在「情境化」、「脈絡化」的學習過程，注重學習歷程、方法與策略，透過實踐力行的表現評量學習成效。本計畫以「商務談判」為研究課程，透過創設問題情境並導入課程教學，發展學生創造性思維，連結實際的情境脈絡，進行情境個案研討與情境實務演練，課程特色強調學生參與和主動學習，兼顧學習的內容與歷程，將知識轉化為素養與行動，在情境學習中思考問題和解決問題，彰顯素養含括之知識、技能與態度的統整能力。本計畫以「設計思考」觀點，讓學生針對問題情境進行發想與交換意見，找尋可能的解決方案，將所學的知識內容轉化為本身的素養與能力。本計畫採取「觀察研究」及「問卷調查」等研究方法，並且運用評分規準與評定量表評鑑學生問題情境學習過程，依據正確的事實、分析的品質及結論加以評分，診斷學生學習表現，據以檢核情境學習之學生學習成效，瞭解學生知識應用與實踐的能力、態度及行為，規劃設計符合學習目標與行動表現之問題情境。研究結果發現，創設情境式問題，並讓學生實際操作談判，對瞭解如何進行商務談判設計與規劃具有助益。然而，問題的難易深淺，以及是否貼近學生生活內容，深刻影響此一教學模式與學習的推動成效。

關鍵詞：素養導向教學設計、情境學習、問題情境、腦力激盪法、商務談判

目錄

一. 本文(Content)	1
1. 研究動機與目的(Research Motive and Purpose)	1
2. 研究問題(Research Question).....	3
3. 文獻探討(Literature Review).....	3
4. 教學設計與規劃(Teaching Planning).....	7
5. 研究設計與執行方法(Research Methodology)	10
6. 教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)	12
(1) 教學過程與成果.....	12
(2) 教師教學反思.....	15
(3) 學生學習回饋.....	15
7. 建議與省思(Recommendations and Reflections)	15
二. 參考文獻(References)	16
三. 附件(Appendix)	17

素養導向教學之情境學習研究—以商務談判課程問題情境設計為中心

一. 本文 Content

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

核心素養著力於如何提高學生面對複雜情境下的問題解決能力，使之能夠適應快速發展的資訊時代與複雜多變的社會環境。傳統教學以知識傳授為核心，忽視學習過程中，真實情境的創設與知識應用於真實情境的問題解決之能力培養，在欠缺實際操作與體驗的環境下，遑論學生是否真能將所學知識應用在實際生活。「素養導向教學」將知識、技能與態度整合運用在「情境化」、「脈絡化」的學習過程，注重學習歷程、方法與策略，透過實踐力行的表現評量學習成效。因此，發展設計整合概念、知識與技能的「問題情境」，分析評量學生知識應用與實踐的能力、態度及行為習慣，是否能將所學習所獲得的知識轉化為素養與能力，係改善教學的策略方法之一。創設問題情境對於實施素養導向教學，以培養學生高層次思考與解決問題能力，實有其研究探討之價值與重要性。

核心素養透過多元化的教學與學習情境（如實作、合作問題解決、專題研究等），輔以多元化的評量方式（如實作評量、檔案評量、動態評量等）長期培養。「態度」亦是核心素養的重要面向之一，態度包含心理層面的喜好、立場與價值觀，以及行為面向的習慣與實踐。這些都需要歷程觀察，難以紙筆測驗來達成。因此，在學習知識內容之後，還需要進一步透過問題設計與創設情境來測試學生是否掌握課程精要，經由問題與情境的結合，讓學生對知識學習有更加深刻的印象。「引導」是學習的推進器，當學生對所學知識感到興趣，才能專注在學習表現。反之，當壓抑學生興趣，就抑制了學生的學習主動性。學生的學習意願和學習興趣總是在一定的情境中發生，當離開一定的情境，學生的學習興趣與學習意願就會失去依託。教師將需要學生解決的矛盾問題帶到一定的情境，這些問題對學生而言，既是他們力所能及，並且必須靠自己努力才能解決，學生從中體驗到腦力激盪後的收穫和自己作為發現者的權威感。長此以往，學生的學習興趣和探究熱情必然會得到不斷的發展。在此基礎上，對知識的解釋和理解如果應用在真實生活中，這個現實的情境便會將知識展現出來。因此，教導學生學習，引導學生思維趨向知識的最佳情境中—生活與實踐，便會收到事半功倍的效果。

問題情境是指在教材和學生的求知心理之間建立的一種不平衡、不協調，教師有意識地把學生引入一種與問題相關的情境，使學生在這種情境中產生疑惑。不同的問題產生於不同的問題情景之中，為能確保學生掌握複雜的知識系統，教師需要設置按一定順序出現的問題情境體系，其中每一個情境中作為未知的事物應是某種應該掌握的關係、動作原則或完成動作的條件。本計畫以「商務談判」(Business Negotiation) 課程作為計畫研究課程，這是一門強調實踐力行，並且活用在日常生活的通識教育課程。商務談判是國內和國際商品、勞務的供應者與需求者之間，為了各自的經濟利益而進行的洽談，旨在最終達成參與各方都滿意的協議之整個過程，是商品交換整體過程中一個不可缺少的重要環節。將談判知識學習與實際生活相互聯繫，將談判問題具體化、生活化，創制談判問題情境並且設計談判問題，給予學生思考與解決問題的動能及機會。談判能力的培養，離不開生活實際問題的發生和運用。如何創制問題情境，將所學的課程內容轉化為本身的素養與能力，係值得深入探索的研究主題。

如何根據學生的學習特徵和課程的內容來創設不同的問題情境，並將問題情境有效地配置在教學的不同階段，這正是創設問題情境的精髓所在。無論在提問或布置任務，若能將抽象的談判藝術轉化為學生熟知的日常生活現象，從學生已有的生活經驗和背景出發，使學生看到所學的談判知識就是發生在自己周圍的事情，體會生活中處處離不開談判，從而對溝通、

談判與協商產生親切感，激發起學生學習談判的興趣，達到在教學中培養學生處理日常生活情境中的談判問題，以及解決實際問題能力的目的。透過素養導向教學，讓學生體會到學習是有用的，而創設問題情境亦符合素養導向教學所欲促進學生主動學習，提升學習動機之目標。本計畫探討素養導向教學之情境學習，並以問題情境設計為研究焦點，檢驗情境學習之規劃與效用，以擬定實施效果之評量規準。

在教學中，情境創設的意義在增進學生學科核心素養的發展。在課堂教學層面，情境的創設是為課堂教學服務；在知識應用層面，則在將知識應用到真實的問題解決當中。教師根據不同的教學內容創設合適的情境學習，一般可分為八類：(1) 經驗情境；(2) 社會事件情境；(3) 藝術情境；(4) 模擬聯想情境；(5) 實驗情境；(6) 歷史情境；(7) 生成性情境；(8) 問題情境。其中，問題情境承載認知衝突與激發動機，目的在於激發學生的認知衝突，使學生的思維深度參與到課堂教學，經由創設情境來促進學生思維的深度發生，讓學生處在一個希望瞭解和表達內心想法的狀態，即迫切想要知道答案的驅動心理。成功的問題情境創設，讓學生獲得對問題的各種解決途徑和方法，體驗認識問題的脈絡情境，從而好奇心和學習願望獲得滿足。教師在利用情境滲透與拋出問題時，常見的情況通常僅是簡單的問題告知，而未能妥適的讓學生感受知識學習與問題思考的魅力與重要性。問題情境如何有效規劃？如何設計符合教學目標的問題情境？創制問題情境能否達成預期教學目標與增進學生學習效果？以上問題，實有經由實際之操作與檢驗，以期獲得適合素養導向教學之問題情境設計。

創設問題情境，不僅在訓練學生學習分析資訊、促進學習動機與興趣、激發既有認知中的相應知識，以增進求知探索的熱情，並且將理論知識與生活實際有效地聯繫，引導學生思考邏輯方向，促使學生對問題進行深入理解和思考。依據素養導向教學設計與實施之四項基本原則：(1) 整合知識、能力〔包含技能〕與態度；(2) 重視情境與脈絡的學習；(3) 重視學習的歷程、方法及策略；(4) 在生活及情境中整合活用、強調實踐力行的表現。其中有關「重視情境與脈絡的學習」原則，關注與生活的結合及實踐力行。強調「素養」透過生活情境加以涵養，並能整合活用於生活情境。教材與教學設計，無論提問或布置任務，要能夠重視情境與脈絡化的學習，引導學生能主動地與週遭人、事、物的互動中觀察現象，尋求關係與解決問題，並關注在如何將所學內容轉化為實踐性的知識，並落實於生活中。真實情境泛指在日常生活、學習脈絡、或知識探究中可能遭遇的各種問題情境，包括：親身經歷、未來可能經歷、或是他人經驗但值得參考的各種問題情境。創設問題情境的目的是為了引導學生深切體會現實生活中問題與意義，以問題為導向，設計規劃與教學目標、課程內容緊密相關的問題。本計畫探討分析如何在課程設計中，創設問題情境、個案研討與實務演練，連結實際的情境脈絡，讓學習產生意義。本計畫課程透過脈絡化的問題情境設計與學習評量項目，探討如何創設問題情境？如何運用方法與策略、推展與應用。本計畫研究目的如下：

- (1) 探討素養導向教學創設問題情境之實際應用。教學目標是情境創設的基礎，依據教學目標選擇適當的問題，分析學生情境學習與結果，並且採用適當的評量方法，運用實施成效的評量結果，作為問題情境設計與發展之檢驗依據。
- (2) 分析創設問題情境之功能與效用，診斷實施的策略與評量原則。適當的評量重點包含問題情境與學習目標相呼應，透過真實情境內容的選擇，發展兼顧認知、技能、情意等不同層面的問題情境學習，檢視學習體驗前後差異變化。
- (3) 檢討問題情境之實施效果與素養導向教學之目標特性，分析應掌握之設計知能。素養導向教學之課程活動配置與資源，重視連結情境脈絡，協助學生將所學應用到實際生活情境，引導學生進行有效的學習，實現既定之教學目標。
- (4) 檢核情境學習之學生學習成效、意見與表現，規劃設計符合學習目標與行動表現之問題情境評量規準，包括設計、實施與解釋評定程序，發展適合情境學習之成效評估，達成學生在知識、技能與情意面向的均衡統整與發展目的。

2. 研究問題 Research Question

依據本計畫研究目的，茲提出以下問題，據以分析驗證：

- (1) 根據核心素養、學習內容與學習表現，創設問題情境讓學生針對真實問題進行腦力激盪，有助於激發學生學習動機，達成課程教學目標。
- (2) 問題情境之應用在讓教師理解學生的思考邏輯、綜合能力，以及面對模糊的能力，目的在瞭解學生答題背後思路，為什麼會這麼回答。
- (3) 問題情境在引導學生藉助情境理解所學內容的內涵，使學生不僅能運用學習到的規則和方法去解決同類學習任務，還可以將其遷移到新的問題情境中。

3. 文獻探討 Literature Review

「核心素養」強調學習不宜以學科知識及技能為限，而應關注學習與生活的結合，透過實踐力行而彰顯學習者的全人發展。Pellegrino (2017) 指出，就「素養」的範疇界定而言，包含三個重要領域：(1) 認知領域 (cognitive domain)：包含認知歷程與策略、知識、創造力三個部分。此三部分包含批判思考、推理、論證及創新等技能；(2) 個體內領域 (intrapersonal domain)：包含智性的開放性、工作倫理及責任、自我調整三個部分。此三部分包含彈性、主動與對於差異性及後設認知的賞識等技能；(3) 個體間領域 (interpersonal domain)：包含團隊工作與協作、領導二個部分。此三部分包含合作、溝通、衝突處理及協商等技能。這三個領域包含人類思考的不同面向，這也建立劃分與組織人類行為的三個重要面向。「素養」包含諸如資訊、理解力、技能、價值與態度等面向，其係指在一個特定的情境脈絡中，發現問題、創意並適切地使用知識以及在不同的事物中建立新連結的能力。「素養」強調「軟性」(soft)、「可遷移」(transferable)、「非認知」(non-cognitive) 或「21 世紀」(twenty-first century) 技能的重要性，豐富目前對於教育內容與方法上的思考 (UNESCO, 2015)。不論是中文的「素養」、日文「資質・能力」、或英文的“literacy”與“competencies”等概念，就範疇的界定而言，共同顯示出對於軟、硬實力的兼容並包之觀點，除包含知識、認知歷程與策略、技能等「硬」實力部分，也包含態度、價值觀、人格特質等「軟」實力部分。

蔡清田 (2011) 指出「素養」強調教育的價值與功能，是學習的結果，更是教育的成果，「素養」與先天遺傳無關，而是個體必須透過教育去學習並獲得，尤其是指藉由學校正規教育的課程設計中所習得的「優良素質教育涵養」。有鑑於此，西方各國早就以「素養」做為課程設計與改革的核心，並且經過一連串發展、研議之過程，將「素養」中較為關鍵及重要的部分——特別是培養學生個體能適應社會之複雜生活情境及其需求的部分歸納出來，稱作「核心素養」。其中，聯合國教科文組織 (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO) 提出學會求知、學會做事、學會共處、學會發展、學會改變等五大核心素養支柱，並於 2013 年發布《走向終身學習—每位兒童應該學什麼》，確立了核心素養指標體系的七大學習：身體健康、社會情緒、文化藝術、文字溝通、學習方法與認知、數字與數學、科學與技術七項，強調人的情感、智力、身體、心理等各方面的潛能和素質都能經由學習獲得良好的發展 (UNESCO, 2013)；經濟合作發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) 界定出「能互動地使用工具溝通」(using tools interactively)、「能在異質社群中進行互動」(interacting in socially heterogeneous group) 與「能自律自主地行動」(acting autonomously) 等三項國民核心素養層面，並細分出各層面中具體且緊密關連的三項國民核心素養之內涵；歐洲聯盟 (European Union, EU) 則明確訂定「母語溝通」、「外語溝通」、「數學素養與基本科學與技術素養」、「數位素養」、「學習如何學習」、「人際、跨文化與社會及公民素養」、「積極創新應變的企業家精神與創業力」、「文化意識與表達」等八類終身學習核心素養。

國內對核心素養進行系統研究，重要的開始為柯華葳等人在 2005 年接受教育部委託的「18 歲學生應具備基本能力研究」，以及洪裕宏等人於 2005 至 2007 年的行政院國家科學委員會「界定與選擇國民核心素養：概念參考架構與理論基礎研究」整合型專題計畫。陳伯璋等人以後者為基礎，將國民核心素養之理念與架構運用於教育研究領域中。後續，國家教育研究院亦委託蔡清田、林永豐等人於 2011 至 2013 年期間進行核心素養相關研究，進而主持撰寫「十二年國民基本教育課程體系發展指引」。該指引經過國家教育研究院課程研究發展會、教育部中等以下學校課程審議會通過後，乃確定以「核心素養」做為十二年國民基本教育課程發展的主軸。蔡清田（2012）指出「核心素養」是「核心的」素養，亦是具有「關鍵性」、「必要性」、「重要性」的核心價值，經由社會賢達所精粹而來。由此可知，「核心素養」是社會中所有的個體都需具備的根本，著重個體由小至老之人生歷程的全面、持續涵養，囊括學齡前、學齡期、非學齡期及出社會後至終老之人生成長階段的無形及有形、抽象及具體之整體培養形塑。加上現今社會所強調的終身學習，帶給個體終其一生不止息的經驗、經歷、自我修正及帶著走的能力與態度，期個體能達正向之自我實踐及全人發展，進而帶動整個社會、國家的茁壯、興盛及競爭力。

核心素養有賴於素養導向課程與教學設計之實施，現行學界與教學現場進行課程與教學設計有多元模式，例如目標模式、歷程模式、重視理解設計（Understanding by Design）等模式，每個設計模式皆有其脈絡與特色。「素養導向教育」在過去稱之為「能力本位（導向）教育」，例如美國於 1960 年代所盛行的「能力本位師範教育」(competency-based teacher education)，強調標準化、系統化及一致化的師資能力之養成。目前，「素養導向教育」意涵已有別於過去「能力本位（導向）教育」，需要加以重新界定與理解。「素養導向」(competence orientation) 被定義為：「是一種現代的教與學的取向，主要的目的是為了培養學生能夠主動地處理新知識與未知的情境，而不只是傳授新的學習內容。」。「素養導向」並有以下特點：(1) 不同於傳統或內容導向 (content-oriented) 的「教」與「學」；(2) 老師「教」得少，學生「學」得多；(3) 關注學生在一個真實情境中的實際表現。綜合上述，「素養導向教育」強調以學生為主體，關注學生在真實情境中的實際表現，教師可視學生的個別差異以規劃符合其個別需求的學習方案，並且視評量為學習的一部分。因此，從「能力本位（導向）教育」到「素養導向教育」並非只是用詞上的改變，更是教育典範的移轉。就總綱的精神與內涵來看，「素養導向教育」強調「學習不宜以學科知識及技能為限，而應關注學習與生活的結合，透過實踐力行而彰顯學習者的全人發展」(教育部，2014)。「素養導向教育」關注「不再只以學科知識作為學習的唯一範疇，而是關照學習者可整合運用於生活情境，強調其在生活中能夠實踐力行的特質」(國家教育研究院，2014)。從九年一貫課程的「能力本位（導向）教育」到十二年國教課程的「素養導向教育」是為教育發展中的連續進程，與「能力本位（導向）教育」相較，「素養導向教育」顯現出「情境脈絡關聯」、「學習者差異」、「認知、情意與技能的交互運作」、「可遷移」、「團隊協作」以及「在不同的事物當中建立新連結」等教育特質。

如何協助學生達成自我實現之目的，以及課程學習目標，教學尤應重視與深入探究學生的學習興趣、需求與能力，謀求最佳的教學方法與策略。心理學家 Kimble (1967) 認為，學習乃由於增強練習 (practice) 的結果，而在行為潛能上產生相當持久性的改變。因此，改變必須是持久的 (permanent)，只有經由練習產生的改變，才稱之為學習。在實施素養導向教學模式過程中，筆者於課程設計嘗試改變單以講授為主、學生聽取和被動接受資訊的教學方式，讓學生有更多表達、參與、演示、練習之機會，學生運用課堂所學知識和方法，認識、調整與整合思考脈絡，據以檢視、思考和解決問題，最終創造自己解決問題的方案策略。然而，素養無法透過片段知識或是單一知識面向的累積來呈現，而是透過學生在特定情境下的任務執行與表現、調整和累積而形成 (Beckett, 2008)。

「情境」是學習核心素養的重要脈絡媒介，核心素養必須在人與「情境」脈絡交互作用中培養，核心素養的學習必須發生在有意義的「情境」脈絡之下，透過「情境學習」的分析與設計，布置學習情境脈絡，引發學習動機並組織學習經驗導向學習目標，特別是安排機會透過學生已經瞭解的舊經驗連結實際的情境脈絡，布置情境讓學生將舊經驗應用到真實情境中，強調學生參與情境而進行真實的學習，並讓學生體會學以致用，以解決真實社會生活世界中的問題（Suchman, 1987）。「情境學習」（situational learning）強調知識的獲得是一種由「周邊參與」漸進至「核心」的學習歷程（Legitimate Peripheral Participation, LPP）。學習者藉由合理的邊際參與（peripheral participation）機會，經由觀察、模仿及練習的過程建構自己的專業知識，而這種知識必須來自學習者所處的情境當中，特別是可在真實情境進行「真實情境學習」，強調學習者在真實情境中主動投入探索，並與環境中的人、事、物互動進行有意義的情境行動，導向學習目標（Lave & Wenger, 1990；蔡清田，2020）。

情境行動（situated action）的觀點，強調知識若脫離使用情境，則學習就變成完抽象符號的遊戲（邱貴發，1996）。知識中的許多概念與規則必須透過實際的經驗來揣摩，在實際行動中才能理解其真正的涵義（Suchman, 1987）。依據「湯瑪斯原理」（Thomas theorem）、「自行應驗的預言」（self-fulfilling prophecy）等社會學理論之「社會情境」，牽涉到個體置身所在環境的人、事、物所構成的生活問題與工作挑戰任務（顧忠華、吳密察、黃東益，2008；Giddens, 1984），尤其強調「情境」對於學習的重要性，對於核心素養的學習原理具有啟發作用，特別是「學習情境」影響教學策略的有效性，是以教師如能布置適當的學習情境，強調在參與動態發展的情境中進行學習（Lave & Wenger, 1990），將能引發學生學習動機，有助於學習目標的達成，這是符合核心素養的理論基礎與教學原理，並且呼應「情境學習論」強調透過相關學習活動設計，引起學生學習興趣並促進學生的學習動機，協助學生獲得認知、技能、情意價值面向上的幸福感，並可將傳統單調的課堂學習變得活潑有趣，而利於學習目標的達成。

情境即是個體所處的現實生活本身，可以指向某一特定領域科目或跨越不同領域科目，也可以跨越不同社會生活情境的學習，透過與學生個體當前活動產生關聯或交互作用。情境學習係貼近學生既有經驗，並且符合其當下興趣的特定真實情境，連結學生所處日常生活與學校課程學習之間的溝通橋梁，而能協助學生學習整合知識、能力、態度價值（Collins, Brown & Newman, 1989），並加以實踐而習得核心素養。情境學習的理念在將學習置於真實或模擬情境之中，透過學習者與情境間的互動，使學生更有效率地將習得的知識應用在實際生活（林吟霞、王彥方，2009）。McLelan（1996）認為，情境學習理論共包含八項元素的配合：（1）故事情境（stories）；（2）省思（reflection）；（3）認知學徒制（cognitive apprenticeship）；（4）合作學習（collaboration）；（5）教導（coaching）；（6）多重練習（multiple practice）；（7）闡明學習技能（articulation of learning skills）；（8）科技（technology）。情境學習理論真正的意涵是知識的獲得應以一種統整、不可分割的社會學習觀點來詮釋，學習者處在一個學習活動當中，不僅是個別認知的過程，同時也是社會認知的歷程（Lave & Wenger, 1990）。

「核心素養的深度學習策略」強調真實生活的「情境學習」與「真實學習」的深度學習策略，強調由傳統教育的「淺層學習」或「虛假學習」，翻轉為「情境學習」的「真實學習」，聚焦真實情境的問題解決。「情境學習」的學習目的，在於使個人有能力處理未來生活中面臨的複雜工作，因此，應在真實情境中進行學習，可透過步驟解說與示範、多方練習與回饋，讓學生熟習學習策略的使用，進而養成習慣，並能主動應用於新的學習情境。「真實學習」的深度學習策略是主動建構深層智能與情意，以便能在面對真實情境脈絡中進行解決所遭遇的問題而展現「學習表現」。而標準制式化的形式學習，則可能只是為了達成獲得良好的考試成績之目的，獲得應試的零星破碎記憶之表面淺層知識（蔡清田，2020）。情境學習強調學習者在真實情境中主動投入探索，並與環境中的人、事、物互動進行有意義的情境行動，從中獲

得社會性與真實性的知識。因此，「情境學習」的「真實學習」是社會活動的發展過程，而認知活動受到所活動的社會情境影響，知識的意義也受到於社會活動的規範 (Suchman, 1987)。

「情境學習」的「真實學習」，強調個體要學習到有意義的知識，這種知識必須來自學習者所處的情境當中，而不是無關情境而來 (Collins, Brown & Newman, 1989)。是以「核心素養的深度學習策略」，強調在經過設計的真实情境中學習統整知識、能力、態度，並引導學生後設學習，知道學習什麼、如何學習、為何學習 (蔡清田, 2016)，核心素養會因學習經驗、教學指導而不斷地發展，並且重視學習的情境，強調在經過教學設計的情境學習，並引導學生知道學習什麼、如何學習、為何學習的後設學習，因學習經驗、教學指導而不斷地發展，增進學習者與生活情境的互動 (Cattaneo & Chapman, 2010)，進而形成交互作用的動態互動之理論，呼應情境學習強調情境對於學習的重要性 (蔡清田, 2011)，強調透過參與式與體驗式的學習活動 (楊俊鴻, 2019)，以強化核心素養學習 (Cheng, 2017)。特別是透過情境化與脈絡化的設計，強調情境化、脈絡化的學習，將核心素養的學習賦予意義，協助學生瞭解核心素養的學習，學生能主動地與周遭人、事、物及環境的互動中觀察現象，尋求關係，解決問題，並關注在如何將所學內容轉化為實踐性的知識，可以應用落實於生活之中，有助於解決生活情境中的問題 (洪詠善、范信賢, 2015)。

成功的情境能促使即時認知興趣向穩定認知興趣轉化，情境興趣是指因教師教學的實施，引發學生對學習這門課的情感和認知產生變化的暫時性學習興趣。由於情境興趣是受外在環境影響而使學生產生的短暫不穩定興趣，因此情境興趣可以透過教師的刻意營造安排，使學生獲得某特定領域的學習興趣，如經由教材選擇編排、課程活動設計、課室情境安排等影響學生的情境興趣。學習興趣是影響學生學習的重要因素，包括：影響學習時的注意力與設定之目標、自我調整、認知策略的使用、學習表現、下次再選擇學習同性質內容的意願、努力、堅持等。在實際教學現場，教師可發現學習興趣能使學生享受學習的樂趣，因而喜歡學習。課程導入問題情境，培養學生提出問題的興趣是提高教學品質的重要方法。傳統的教學現場是教師講、學生聽，學生即使在聽課中遇到無法瞭解的問題也不敢提問，心中有不同的見解亦不敢表達，長期下來導致喪失學習信心和興趣。學生之所以提問，除了對所學知識產生模糊的認識外，亦有可能對所學知識產生新奇的想法、或對解決問題有了新的思路，這些都值得進行認真的探究與分析。如何使學生發現問題、認識問題與解決問題，教師須要教導學生探索問題的方法，例如：觀察法、比較法、分析綜合法、判斷推理法、猜想法等等。思維係從驚奇和疑問開始，當有問題產生才會去進行探索，發揮創造能力。因此，課堂教學中，教師精心設計具有思考價值、能引發學生深入思考的問題，同時提供適合的學習材料與情境，讓學生據以進行思索研討，最後形成知識學習的經驗。教學重在教學方法，學習貴在領悟，特別是在實施創新教學過程中，教師應提出思考問題，給予學生思索機會，在問題探究的情境氛圍中，為學生留有發現的空間、給予學生表現的機會，對知識的探求思維，沿著疑問、好奇與發現的路徑前進。

「情境學習」需要從真實生活情境論點，採取「問題本位的學習」(problem-based learning) 或「專題本位的學習」(project-based learning) 等「真實學習」的方式進行，即創造一個能引發學生討論或有興趣的「問題」(problem) 或「專題」(project) 之「真實任務」來導引學生進行學習，特別是針對生活情境當中真實「問題」或「專題」的探究過程，規劃和實施以解決「問題」或完成「專題」任務之學習過程。就解決問題的核心素養而言，情境學習強調注入真實世界需要解決的問題，給予學生討論、執行和實踐，透過「情境學習」讓學習與生活連結，培養學生自主行動和社會參與的核心素養，並真正的將學習與真實世界連結。因此，學生不僅要學習和學習解題，更要學習解決人生當前與未來生活的情境題。這亦呼應「情境理性」的理念，主張人類理性植基於具體的生活情境，並隨著情境的變化而改變，每一種情境都是人類在某一特定時空所發生的生活體驗 (蔡清田, 2020)。

4. 教學設計與規劃 Teaching Planning

依據 Tyler (1949) 所提出之課程設計與發展的四大步驟：選擇與界定目標、選擇與創造學習經驗、組織學習經驗，以及評鑑學習經驗效能，教師應選擇能符合教學程序，又能達到課程標準與課程目標的教學活動，確保教學目標的達成及教學品質的維持與提升。本計畫規劃商務談判之問題情境項目、評分規準與評定量表，檢視創設問題情境之實施成果，透過課堂觀察、實際操作、問卷反饋以及作業報告等，據以評量實施效益，建構素養導向教學之問題情境設計模式。本計畫課程教學設計，以設計思考 (Design Thinking) 的觀點，採取「腦力激盪法」找尋問題可能的解決方案。依據 Osborn (1963) 所提出腦力激盪與核定清單，這是由一群人或一個人運用腦力，進行創造性思考 (creative thinking)，在短暫的時間內，對某項問題的解決，提出大量構想的技巧，並依據下列原則進行腦力激盪 (流程如圖一)：

- (1) 對任何想法都不加以批判，所有成員的意見都允許提出，急著下定論或做決定反而會打斷發想的氛圍與激發創意的積極性。
- (2) 歡迎所有的想法，鼓勵任何天馬行空的意見，即使是不合理也可以接納，這個階段提出的想法意見愈多愈好。
- (3) 各種想法意見愈多愈好，想法的品質可以稍後再做決定。
- (4) 雖然鼓勵自由聯想，但也要自我控制，集中焦點對準主題，尤其是不要脫離前一階段所定義出的問題陳述。
- (5) 逐一發言，以成員們的意見作為基礎接力構想。鼓勵成員能巧妙運用彼此意見，並改善他人的構想。
- (6) 運用多元的呈現方式，可以圖文並茂，成員可利用便利貼或白板，將所有想到的觀點意見展示在牆上，充分瞭解彼此的想法。

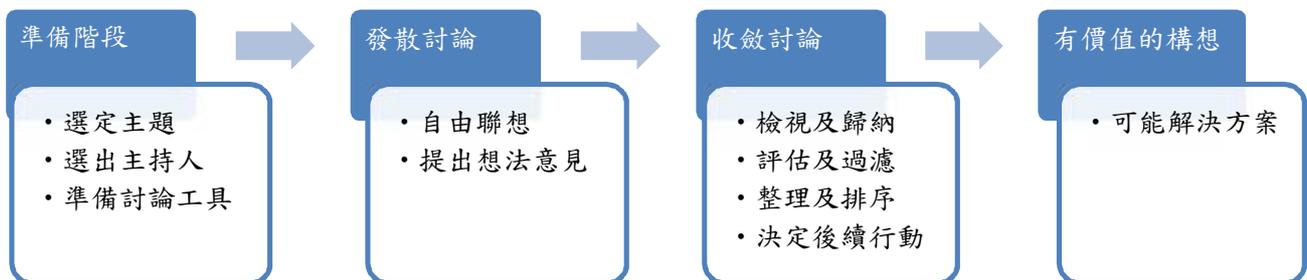


圖 1：腦力激盪流程圖

茲就本計畫課程設計內容，包括：教學目標、教學方法、成績考核方式、學習成效評量工具等，敘明如下：

(1) 教學目標

- A. 強調問題情境融入課程教學與設計，透過課程單元規劃、課堂談判活動、案例問題討論，培養學生生活用課程所學，增進談判知識及素養能力。
- B. 深化課程知識涵養，妥適安排教學活動，鼓勵學生生活用課程所學，透過團隊合作與教學助理協助引領，提升學生學習興趣，激勵自主學習。
- C. 採取素養導向之教學模式，開發商務談判問題情境與評量類型，運用適合的教學與評量策略，激發學生思考與發揮想像、延伸與應用所學。
- D. 依據學生學習評量結果與表現分析，診斷學生學習狀態，據以檢討調整教材、教法與教學進度，並提供學習輔導，完善素養導向教學評量。

(2) 教學方法

本課程除使用講授式教學，讓學生聆聽教師講解並閱讀資料外，並採用下列教學方法：

- A. 觀察法：指導學生審視預先規劃之商務談判實務案例，並且進行模擬商務談判演練及競賽活動，藉由彼此觀摩、演練與討論，增進學習成效。
- B. 討論法：以集體討論和小組討論方式對商務談判主題進行探討，採用系統步驟，指導學生思考問題，藉以增加學生知識技能，提出問題解決策略，以達教學目標。
- C. 合作學習教學法：學生進行分組，鼓勵小組成員間彼此協助、相互支持、共同合作，以提高個人的學習成效，並同時達成團體目標。
- D. 發現教學法：設計安排能幫助學生發現各種結構、事理的情境，透過專題報告、個案研討、實務演練、視聽媒體、網路平台等培養分析問題能力。
- E. 問題探究教學法：利用循序漸進的問題技巧，及周密的教學歷程，培養學生明確的認知概念、客觀的處事態度、獨立的思考能力，以及正確的價值觀念。配合課程單元設計議題，引導學生蒐集資料、討論發想，探求談判問題成因與問題解決。

(3) 成績考核方式

本課程成績評分項目包括「上課互動表現」、「談判情境個案研討」、「談判情境模擬演練」及「談判實務專題報告」，各項評量工具與配分比例如下：

成績別	評分項目	百分比(%)	評量工具
平時成績	上課互動表現	10	系統性觀察和軼事紀錄
期中成績	談判情境個案研討	30	評定量表
期末成績	談判情境模擬演練	30	評定量表
期末成績	談判實務專題報告	30	作品量表
總計		100	

(4) 各週課程進度

依據商務談判課程內容，計規劃項九項單元主題(含情境個案研討)、六次情境模擬演練，及一場模擬商務談判競賽，課程進度安排如下表：

週次	單元主題	週次	單元主題
一	商務談判概論	十	國際談判
二	談判主體因素	十一	模擬商務談判(1)－商務談判禮儀演練
三	談判心理因素	十二	模擬商務談判(2)－商務談判準備演練
四	談判權力因素	十三	模擬商務談判(3)－商務談判過程演練
五	談判情境因素	十四	模擬商務談判(4)－商務談判策略演練
六	談判程序	十五	模擬商務談判(5)－國際商務談判演練
七	談判策略技巧	十六	模擬商務談判(6)－商務談判交易演練
八	協調與仲裁	十七	模擬商務談判競賽
九	期中考週	十八	期末考週

(5) 學習成效評量工具與教學場域

素養導向的「學習評量」，是以學生為學習主體，學生能活用所學並實踐於行動中的一種學習評量取向，這種素養導向的學習評量必須關注學生學習表現，並彈性運用各種測驗、觀察、問答、面談、檔案等方法，探求學生在歷經專題、體驗、探索、實作等「做中學」活動的學習情況(潘慧玲，2016)。因此，素養導向教學的學習評量係以各種表現評量(performance assessment)形式，以檢視學生的學習成效。本計畫課程採取多元評量方式，並依據量表與學習歷程評量學生態度和行為。筆者自行設計評分規準與評定量表，內容與格式配合課程目標，將學生學習的過程與課程內容中的個別差異予以具體化。素養導向強調應用知識與技能解決真實情境脈絡中的問題，學習評量盡可能選擇合理且適當的問題情境。茲摘錄例題如下：

題目名稱	談判情境個案研討(3)(課程第四單元、談判權力因素)
情境範疇	個人—環境
題幹	臺灣 A 公司引進外牆防水塗料生產技術，日本 B 公司與韓國 C 公司報價分別為 23 萬美元和 19 萬美元。經調查瞭解，兩家公司技術與服務條件大致相當，A 有意與 C 公司成交。在終局談判中，A 公司安排總經理與總工程師同 B 公司談判，而全權委託技術科長與 C 公司談判。C 公司得知此消息後，主動大幅度降價至 12 萬美元與 A 簽約。
問題一	如何評論甲公司安排談判人員的做法？
學習內容	談判邏輯的表達與意義
學習表現	理解談判各階段的主要概念，指出甲公司安排談判人員的目的與觀點。
問題概念與分析	這是商務談判戰術中典型的兵不厭詐，甲公司採用了兵不厭詐戰術，讓丙公司認為自己無意和它合作，主動降價，以期更低的價格達成交易。
問題二	如何評論丙公司大幅度降價的做法？
學習內容	談判邏輯的表達與意義
學習表現	理解談判各階段的主要概念，指出丙公司降價的目的與觀點。
問題概念與分析	丙公司中計，這在商業談判中是不可取的，沒有堅持自己的底線。

依據本計畫研究目的，本計畫採取下列學習評量工具：

- A. 系統性觀察和軼事紀錄：記錄是評量資料的整理與保存，視評量行為的本質選擇適用的方式，真切地將學生的表現完整的記錄蒐集。
- B. 評分規準與評定量表：先界定優秀表現之特點，然後判斷學生在每個特點的表現程度。以同一個量尺記錄判斷，有助於從相同的特徵來評斷學生的反應表現，同時向學生強調預期想看見的品質。

評分規準 (scoring rubrics) 包含評定量尺，並且提供特性描述，即對應量表上各個點數的表現描述，所確認的分數或分數水準必須是描述性的，而不僅是提供判斷的依據，透過清晰明瞭的描述，以提升評分的信度、比較性與公平性，使評定作業表現的標準更加清晰明確。茲採取評分規準如下，並將答案的評定和品質的解說分開：

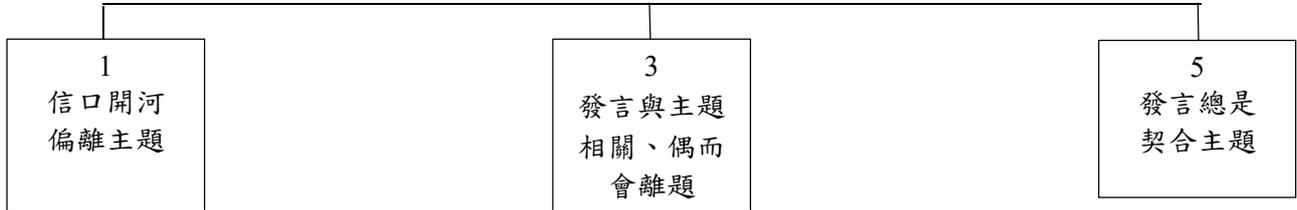
<p>對品質加以解釋：</p> <p>6=優秀的說明(完整、清楚、明白)</p> <p>5=好的說明(相當清楚和完整)</p> <p>4=可接受的說明(確實掌握問題，但是說明有些瑕疵)</p> <p>3=有待改進(方向正確，但是有嚴重瑕疵，顯示僅部分理解)</p> <p>2=不正確或不適當的說明(對問題缺乏瞭解)</p> <p>1=不正確，且未嘗試說明</p>
--

<p>答案：</p> <p>4=正確</p> <p>3=大部分正確或部分正確</p> <p>2=不正確但有合理的嘗試</p> <p>1=不正確，且與問題無關</p> <p>0=未回答</p>	<p>解說：</p> <p>4=完整、清晰、合理</p> <p>3=基本上正確，但不完整或不夠清楚</p> <p>2=模糊或不清楚，但有補強特色</p> <p>1=不相關的、不正確的、或未加說明</p>
--	--

實作部分的評分規準涵蓋多元向度，每個向度的重點放在完成該實作過程中的特定面向。評定量表提供一種彈性方法，以轉換作業表現的一項或多項特性，例如：整體的品質、測量的適當性、結果摘要的適切性。一個評定量表通常包括一組判斷的特性或品質，有的還會指出某種特性或品質的表現程度。評定量表在評鑑學生學習與發展的價值，主要取決於細心的準備與適當的使用，評定量表的建構係依據所欲評量的學習結果，使用範圍局限於有足夠機

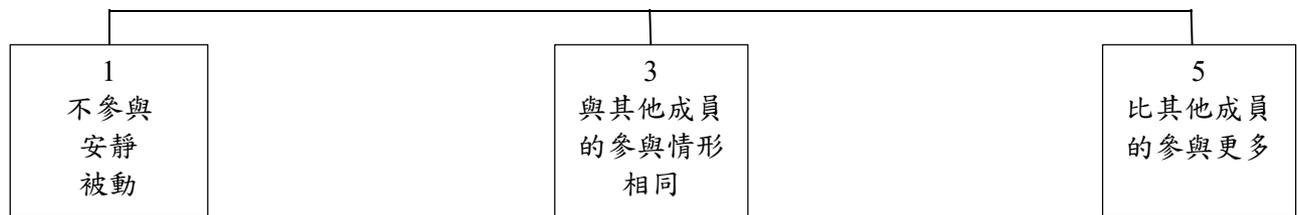
會做必要觀察的領域。依據以上原則，評定量表將可滿足重要的評量功能：(1)可直接將觀察導向實作表現的特定層面；(2)提供一個適用於評量所有學生同一組特質的共同參照架構；(3)提供一個簡便的紀錄觀察者判斷的方法。評定量表類型包括：(1)數字式評定量表；(2)圖形式評定量表；(3)描述式圖表評定量表。茲設計評定量表如下：

(1) 學生參與問題情境個案研討/實務演練的程度如何？



備註： _____

(2) 學生發言意見契合討論主題的程度如何？



備註： _____

5. 研究設計與執行方法 Research Methodology

(1) 研究架構

本計畫藉由問題情境之創設，探討素養導向教學之實施成效，藉由談判情境個案研討和模擬談判情境演練等情境學習內容，與理論及文獻進行對照驗證，在循環操作過程中，分析實施效果，檢討改善課程設計內容與評量，提出本計畫研究建議與結論（研究架構如圖二）。

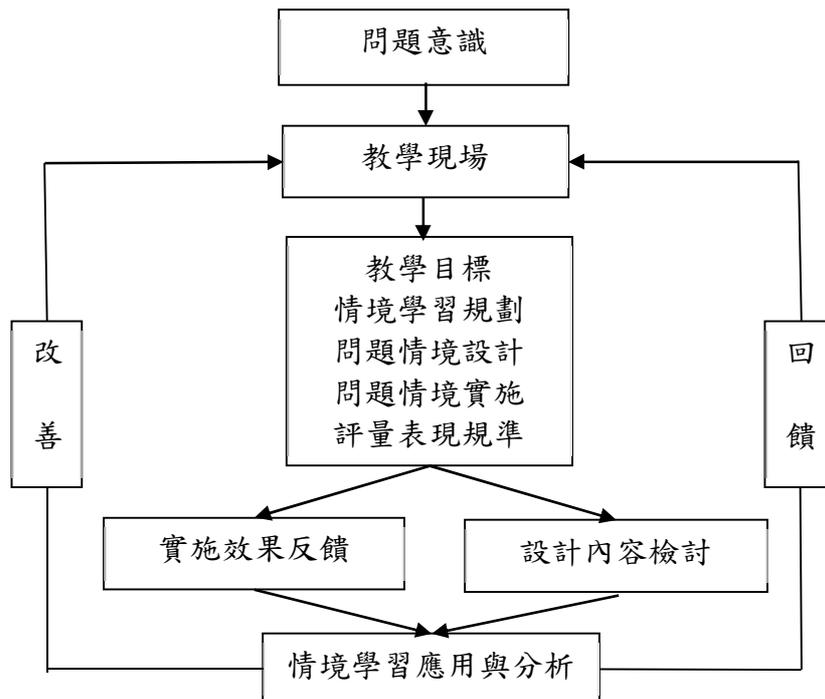


圖 2：研究架構圖

(2) 研究範圍

本計畫以「商務談判」通識課程作為計畫行動研究課程，進行素養導向教學之學習評量實踐研究，上下學期皆持續開課，經驗問題與成效結果可作為對照比較。本課程系統地向學生講授商務談判知識內涵，以談判知識內容為基礎，融入核心素養，進行創意教學，結合情境個案探討與實務演練，力求創新改變，包括在課程設計、授課內容、問題解決、議題討論、作業報告、多元評量、教學助理、教學網站、學生學習成效等面向進行規劃。

(3) 研究對象與場域

本計畫研究對象為參與課程之修課學生，於教學現場採用課堂觀察、問卷、作業報告、面對面訪談與學習評量等方式，蒐集分析學生對於素養導向教學與評量之反應與成效，藉此分析課程評量規劃項目與方法於素養導向教學模式之實施效用，據此提出研究建議。

(4) 研究方法與工具

依據本計畫研究宗旨與目的，採取觀察研究及問卷調查等兩項研究方法。觀察研究法（Observation Survey）屬於科學的研究方法，研究者可透過觀察法立即實地觀察到現象或行為的發生。觀察研究法係在自然的情境或控制的情境下，根據既定的研究目的，對現象或個體的行為做有計畫與有系統的觀察，並依據觀察記錄，對現象或個體的行為做客觀性解釋。本研究將觀察所得資料，透過電腦軟體轉為量化數據，以進行客觀的分析與解釋。此外，觀察研究法的適用範圍相當廣泛，無論是量化研究或質性研究都會使用到此種研究法，以作為統計分析或敘述性的描述。問卷調查法（Questionnaire survey）係調查者運用統一設計的問卷向被選取的調查對象，瞭解情況或徵詢意見的調查方法。問卷調查以書面提出問題的方式蒐集資料，並將所要研究的問題編製成問題表格，以郵寄方式、當面作答或者追蹤訪問方式填答，從而瞭解某一現象或問題的看法和意見。問卷調查法透過一套標準，施予一群具代表性的填答者所得的反應或答案，據以推估全體母群對於某特定問題的態度或行為反應。本計畫以問卷調查方式蒐集學生學習意見和反應，包括知識、學習態度、課程的品質與特點等。評量結果因高度依賴問卷的措辭與問題的編排，在問卷設計上將謹慎製作。同時透過談話型式，讓學生分享其學習和觀察意見，以彌補問卷調查可能的遺漏項目，提供更直接開放的資料。

(5) 資料整理與分析

問題情境實施結果在進行質與量的分析後，藉由評分規準與評定量表將評量的目標與優秀的表現水準，清楚地傳達給學生，讓學生將標準內化後，監控自己的學習，教師則藉此瞭解學生學習狀況，將評量的結果整合後再做教學決策。為能瞭解學生學習需求與素養導向教學成效，研究蒐集所得資料，包括前測（上課第二週）、後測1（第八週）、後測2（第十二週）與後測3（第十八週）之教學評量問卷，每份回收問卷皆需記錄完成日期以及學生代碼，以便瞭解不同實施時間及人員的問卷，先經譯碼及以 Excel 軟體進行資料建檔後製作圖表，並以軟體進行描述性及推論性分析，確認研究資料的正確性，確保研究資料的完整性與可用程度。

(6) 實施程序

為能探究素養導向教學之問題情境創設與設計，創設問題情境將注意依循教學目標，問題清楚簡明且契合日常生活，提高問題的延展性。本計畫按以下程序進行研究：

A. 教學準備

- (a) 學期開學前預先做好教學規劃與問題情境設計，並準備教學所需資源及評量相關事項。
- (b) 備課時分析學生學習經驗、教材性質、個案研討，準備符合學生需求的學習內容。
- (c) 規劃設計提供學生實踐所學的活動項目，並關注學生內化及學習遷移與長效影響。
- (d) 規劃多元適性之教學活動，包括問題情境、個案研討、模擬演練，提供學生學習、觀察、探索、提問、反思、討論、創作與問題解決的機會，以增強學習的理解、連貫和運用。

B. 教學模式與策略

- (a) 依據核心素養、教學目標與學生學習表現，選用適合的教學模式，並就商務談判課程特性，採用經有效的教學方法與策略。
- (b) 透過提問、討論、觀摩、演練、情境體驗等學習策略與方法，引導學生創造與省思，提

供學生更多參與討論及談判的機會。

- (c) 針對不同性質的學習內容，如事實、概念、原則、技能和態度等，設計有效的教學活動與評量規準，建構對應之評量方式。
- (d) 依據學生差異，包括學習程度、學習動機、學習興趣等，採用多元教學模式及提供符合不同需求的學習材料與評分量表等。
- (e) 強調學習歷程及方法，問題多元、適性且適量，讓學生瞭解評量表現規準，以提升學習動機、激發學生思考與發揮想像力。
- (f) 教學活動重視情境與脈絡化的學習，適切規劃情境學習，以引導學生實際體驗，主動觀察談判現象，深化省思與提升視野。

C. 學習評量實施

- (a) 建立學生學習能力指標，以做為評量學生在核心能力表現上的基準。擬定清楚、明確且適合學生程度的表現規準，包括各種不同的能力，建立適用於不同層次的評量。
- (b) 讓學生瞭解學習的目標，告知學生用來評量其表現的方法和標準為何，並且根據這些標準來進行教學，再透過評量來檢核學生學習成效，讓學生更容易達成學習目標。
- (c) 在學習過程中，提供學生即時且有效的資料。將教學與評量緊密結合，並且形成良性循環互動。學習評量兼顧形成性評量、總結性評量，並視學生實際需要實施診斷。
- (d) 針對課程與屬性設計不同的評量方法，包括問題討論、談判模擬與觀察等方法，反映出不同的學習態樣，並且評估不同的學習結果，藉此瞭解學生學習興趣提升成效。
- (e) 依據學習評量之需求自行設計學習評量工具，採用多樣的評量工具以評估學生的表現，盡可能使用多次觀察和判斷，提供師生即時的回饋，並且瞭解最終的學習成果。
- (f) 選擇足供學生表現的最真實測驗情境，使用清楚、適當且方便記錄的實作評量工具，採取適當且有利的學習評量方法，提供學生多樣的學習機會，評估學生學習成效。

D. 評量結果應用

- (a) 學習評量係本於證據為基礎之資料蒐集，其結果將妥為運用，除作為改進教學及輔導學生學習外，並作為課程改進之參考依據。爰針對學生的學習結果進行系統性分析，改善教學方法與妥善創設情境，讓課程教學獲得回饋，學生亦清楚個人的學習問題與成果。
- (b) 學習評量報告提供量化數據與質性描述，協助學生瞭解學習情形。以可以被觀察、測量，以及進行數字量化的術語，明確說明預期的表現結果，並且描述評量結果的用途，包括學生學習目標的達成情形、學習的優勢、課內外活動的參與情形、學習動機與態度等。
- (c) 持續評量與蒐集學生學習表現，並且予以系統整理，據以瞭解學生整體表現，而非零碎片段的表現。在觀察、判斷、鼓勵、引導與提供回饋的訊息中，修正學生學習，讓學生清楚看出自己進步的情形與優缺點。
- (d) 依據學習評量結果與分析，診斷學生的學習狀態，據以調整教材教法與教學進度，並提供學習諮詢與輔導。對於學習落後學生，調整教材教法與進行補救教學；對於學習快速學生，則提供更進一步的學習建議。

6. 教學暨研究成果 Teaching and Research Outcomes

(1) 教學過程與成果

本計畫藉由實務案例研討、問題分析解決、實際談判演練等課程設計，結合課程所學內容，讓學生親自體驗談判過程，並輔以多元化的評量方式，據以檢視教學成效與學習成果。完成之教學成果，包括：(1) 開發素養導向教學教案；(2) 建置商務談判教學評量指標；(3) 研發實作評量工具量表；(4) 建構素養導向教學之學習評量指引規準。在教學過程中，除按照各週課程進度排定個案研討與實務演練，同時觀察學生學習反應與接受程度，於課後運用問卷（如附件一、二、三、四）及作業學習單（如附件五）蒐集各項資料訊息，據以分析

評量實施成果。問卷資料分析成果如下：

A. 談判能力測定

表六、111-1 談判能力測定結果（自我評量 4 分以上所占比例）

項次	題目	前測	後測	變化情形
1	組織能力測試	26.4%	37.5%	+11.1%
2	分析能力測試	26.4%	54.1%	+27.7%
3	表達能力測試	23.5%	25.0%	+1.5%
4	控制能力測試	23.5%	20.9%	-2.6%
5	氣質測試	32.3%	37.5%	+5.2%
6	敏感測試	38.2%	45.9%	+7.7%
7	進取測試	26.4%	33.4%	+7.0%
8	道德測試	41.2%	45.8%	+4.6%
9	情緒測試	35.3%	29.2%	-6.1%

表七、111-2 談判能力測定結果（自我評量 4 分以上所占比例）

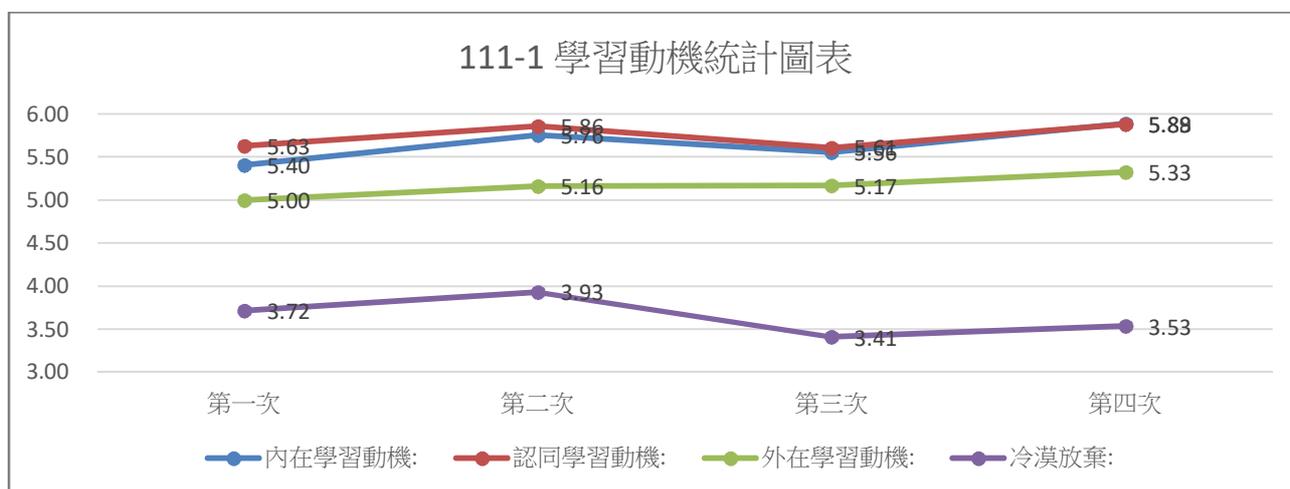
項次	題目	前測	後測	變化情形
1	組織能力測試	22.2%	30.0%	+7.8%
2	分析能力測試	25.9%	65.0%	+39.1%
3	表達能力測試	25.9%	45.0%	+19.1%
4	控制能力測試	25.9%	30.0%	+4.1%
5	氣質測試	29.6%	65.0%	+35.4%
6	敏感測試	40.7%	55.0%	+14.3%
7	進取測試	44.4%	50.0%	+5.6%
8	道德測試	51.8%	50.0%	-1.8%
9	情緒測試	37.0%	45.0%	+8.0%

從以上各表上、下學期修課學生談判能力測定結果發現，學生在「分析能力測試」前後測結果，皆進步最多。由於學生本身具有較高的學習動機與學習意願，對商務談判具有高度學習興趣，因此課堂參與討論與實作演練較為積極用。在個案研討與實務演練議題上，選擇較貼近學生日常生活，學生學習成效也相對改善提升。

B. 學生學習動機調查

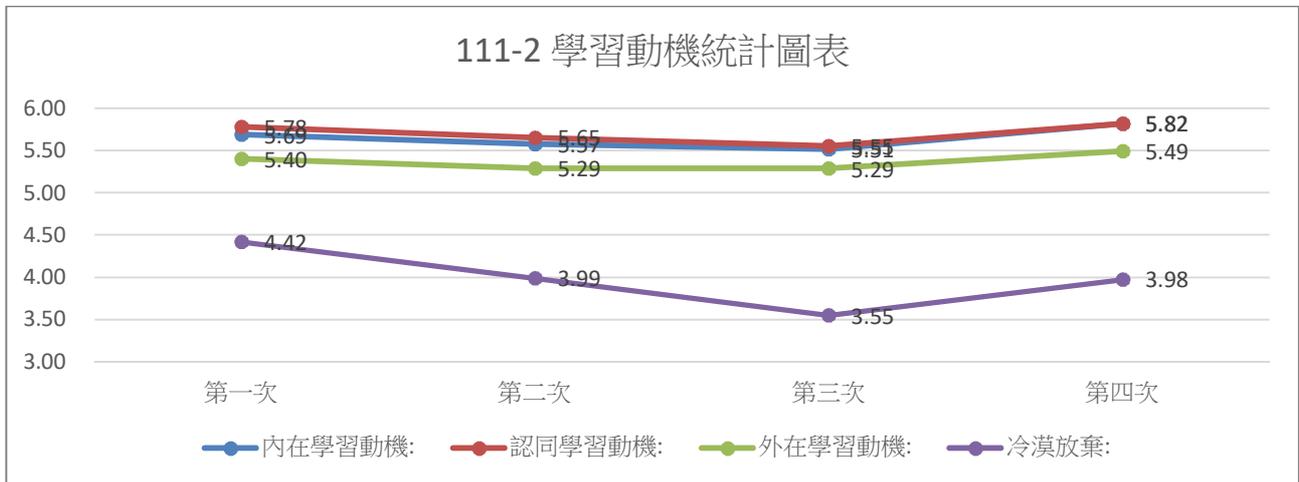
表八、111-1 學生學習動機調查結果

	第一次	第二次	第三次	第四次
內在學習動機	5.40	5.76	5.56	5.89
認同學習動機	5.63	5.86	5.61	5.88
外在學習動機	5.00	5.16	5.17	5.33
冷漠放棄	3.72	3.93	3.41	3.53



表九、111-2 學生學習動機調查結果

	第一次	第二次	第三次	第四次
內在學習動機	5.69	5.57	5.51	5.82
認同學習動機	5.78	5.65	5.55	5.82
外在學習動機	5.40	5.29	5.29	5.49
冷漠放棄	4.42	3.99	3.55	3.98



從以上各表上、下學期學生學習動機的變化發現，隨著課程的進行，以及討論與演練活動的實施，「冷漠放棄」的情況逐漸降低，「外在學期動機」、「認同學習動機」，以及「內在學習動機」皆逐步提升，顯示課程設計與評量標準有助於吸引學生學習意願與激勵學習動機。透過實作評量，學生不僅知道要評量什麼？亦被告知評量的標準與好的表現指標，評量方式具有引導學生學習之實質正面效果，從學生的學習動機變化情形，可茲證明。

C. 教學反應調查

表十、教學反應調查之自我學習評量（自我評量 4 分以上所占比例）

項次	題目	111-1	111-2
1	我能理解本課程的專業知識	76%	75%
2	我能應用本課程的專業知識	69%	63%
3	我能根據本課程的專業知識進行批判思考	89%	63%
4	本課程讓我學到如何觀察商務談理事務	83%	88%
5	本課程讓我學到如何將理論與實務連結	86%	75%
6	本課程讓我學到如何解決問題	86%	63%
7	本課程能提高我修習相關課程與知識的興趣	76%	75%
8	本課程能激發我繼續探究這門課程相關知識的興趣	79%	88%
9	本課程採取情境學習對激勵學習興趣有所提升	86%	90%
10	本課程採取多元評量項目有助於檢視個人學習成效	82%	88%
11	整體而言，我對課程教學給予正面評價	83%	88%
12	有機會我樂意向同學或學弟妹推薦修讀這門課程	83%	88%

從以上教學反應調查發現，在「採取情境學習對激勵學習興趣有所提升」，以及「採取多元評量項目有助於檢視個人學習成效」等兩項，在上、下學期分別獲得八成以上肯定。在實施談判情境演練過程中，各組皆期待最後能知道對方預先設定的談判底線，以衡量模擬演練過程中，我方是否讓步較多或取得優勢。從最佳的希望談判結果，到最後不可退讓的堅持底線，雙方皆不清楚對方的底線內容，必須在談判過程中進行推敲，運用課程所學的談判技巧與策略，依據談判條件與底線內容，進行團隊合作與準備。在雙方達成協議，接受對方所提條件與談判結果後結束演練，最後再將各自談判底線示予對方。學生通常在這時候會進行熱烈的討論，檢討演練過程中的錯誤缺失，以及協議成功的關鍵（如附件六、附件七）。

(2) 教師教學反思

採取素養導向教學與設計，在統整知識、能力與態度價值方面，發現確實能協助學生累積知識經驗，學會與人共處，並能學會改變，達成自我實現之目的。本次計畫教學檢討如下：

- A. 調查結果顯示，採取個案研討與情境模擬演練的教學模式，有助於激勵學生學習動機，拓展知識廣度，加深學習印象，能將課程所學運用在實際生活當中，並成為主動的學習者。
- B. 在談判個案研討與情境模擬演練過程中，可以發現有些學生積極參與和發表意見，部分學生則較少發言，但也在認真聆聽。面對此一情況，除儘量讓每位學生皆有公平發言表現的機會，亦尊重較少發表意見的學生，能以文字表達內心的觀察與想法。
- C. 在課程講授教學與課堂實作活動之間，如何取得平衡，並能達成預期目標，需要妥適的課前規劃與時間管理。談判演練議題應讓學生預先準備，在實際演練過程中能從容應對。

(3) 學生學習回饋

學生能否將課程所學知識與習得經驗，實際應用在日常生活問題的解決，係素養導向教學之主要目標。茲摘錄修課學生分享課後的談判案例如下：

- A. 模擬談判非常有趣，在課堂上可以與各種不同的人進行溝通，並討論出一個合理的結果。
- B. 我以前從來沒有上過類似的課程，所以我對老師上課的內容感到有趣。我最喜歡的部分就是每節上課時老師播放的短片，以及同學之間的演練，讓我有種身歷其境的感覺。
- C. 我希望老師繼續保持讓同學演練的習慣，我覺得這是唯一可以讓同學覺得學到的東西是真的有用的。

在各場模擬演練後發現，學生普遍希望能增加談判案例討論與實務演練機會，對老師所設計之談判議題亦感覺有趣，符合日常生活實際運用，增進談判實務經驗與能力(如附件八)。

7. 建議與省思 Recommendations and Reflections

教師在教學進程中創設問題情境與開發問題設計，有助於促使學生共同參與課堂思考與討論，一起腦力激盪和交換意見，強化對所學知識的理解與運用，將抽象概念轉變成具體的知識，增進知識的吸收。教師在規劃課程內容與教學活動之前，若能妥適布置情境，引起學生參與興趣和注意力，促使對問題的思考與理解；另一方面結合教材內容以及學生實際生活合理創設問題情境，對於帶動課堂學習氛圍，提升學生自我探索能力，確實有其功能與效益。採取模擬談判演練與談判個案研討，確實能夠引起學生積極的情感體驗，直接提高學生對學習的積極性，使學習活動成為學生主動進行的、愉快的事情。

然而，研究發現問題情境的難易程度，會影響學生的投入與表現，需要透過教學引導與不斷的練習及經驗累積。在創新教學過程中，所有的教學活動都是在教師的引導和控制之下。然而，並非每位學生皆能融入情境學習。因此，問題情境的規劃與設計，必須隨時注意學生的需要和感受，讓學生按部就班，勇於嘗試挑戰。情境學習有助於激勵學生學習動機和課堂參與興趣，但並非每位學生皆能適應這種方法，例如：對於議題生疏、未曾有過經歷體驗、無法有效投入與表達等，爰有以下建議：(1) 情境設計儘量能夠取材接近學生生活和實際的問題；(2) 預先說明問題情境內容，讓學生熟悉並且做好準備；(3) 採取適當的鼓勵誘發學生思考，並多留時間給學生；(4) 課前設定評量項目，有助於引導學生投入演練討論。

二. 參考文獻 References

中文部分

- 林吟霞、王彥方 (2009)。情境學習在課程與教學中的運用。北縣教育，69，69-72。
- 邱貴發 (1996)。情境學習理念與電腦輔助學習—學習理念探討。臺北市：師大書苑。
- 吳璧純 (2017)。素養導向教學之學習評量。臺灣教育評論月刊，6 (3)，30-34。
- 洪詠善、范信賢 (主編) (2015)。同行—走進十二年國民基本教育課程綱要總綱。新北市：國家教育研究院。
- 教育部 (2014)。十二年國民基本教育課程綱要總綱。2021年12月1日查自 <http://12basic.edu.tw/>
- 國家教育研究院 (2014)。十二年國民基本教育課程體系發展指引。2021年11月6日查自 <https://www.naer.edu.tw/files/15-1000-5622,c551-1.php?Lang=zh-tw>
- 楊俊鴻 (2019)。素養導向課程與教學：理論與實際。臺北市：高等教育出版社。
- 簡楚瑛 (2008)。課程發展理論與實務。臺北市：心理出版社股份有限公司。
- 蔡清田 (2011)。素養：課程改革的 DNA。臺北市：高等教育。
- 蔡清田 (2012)。課程發展與設計的關鍵 DNA—核心素養。臺北市：五南。
- 蔡清田 (2016)。50 則非知不可的課程學概念。臺北市：五南。
- 蔡清田 (2020)。核心素養的課程與教學。臺北市：五南。
- 潘慧玲 (2016)。性別平等教育議題融入課程的回顧與展望。課程與教學季刊，19 (2)，1-26。
- 顧忠華、吳密察、黃東益 (2008)。我國國民歷史、文化及社會核心素養之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告 (NSC 95-2511-S-004-001)。臺北市：國立政治大學。

英文部分

- Beckett, D. (2008). *Holistic competence : Putting judgments first*. *Asia Pacific Education Review*, 9 (1), 21-30.
- Cattaneo, L. B. & Chapman, A.R. (2010). *The process of empowerment : A model for use in research and practice*. *American Psychologist*, 65, 646-659.
- Cheng, K. M. (2017). *Advancing 21st Century Competencies in East Asian Education Systems*. Retrieved from <https://asiasociety.org/files/21st-century-competencies-east-asian-education-systems.pdf>.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society*. Cambridge : Polity Press.
- Kimble, G.A. (1967). *Foundations of Conditioning and Learning*. New York : Appleton.
- Lave, J. & Wenger, E. (1990). *Situated Learning : Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- McLellan, H. (Ed.) (1996). *Situated Learning Perspectives*. Englewood Cliffs, NJ : Educational Technology Publications.
- Osborn, A. F. (1963). *Applied imagination : Principles and procedures of creative thinking*. New York, NY : Charles Scribner's Sons.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and Situated Actions : The Problem of Human-machine Communication*. New York : Cambridge University Press.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago : The University of Chicago Press.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization Institute for Education (2013). *Toward Universal Learning What Every Child Should Learn*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219763e.pdf>.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2015). *Rethinking education*. Paris : UNESCO.

三. 附件(Appendix)

附件一、南臺科技大學 111 學年度第一學期商務談判學生學習需求問卷調查表

	問題	回答
1	您選修本課程的動機為何？	
2	自身的學習目標為何？	
3	是否曾有印象深刻的談判經驗？大概的情況為何？	
4	對於以上的談判經驗，您認為有何需要自我改進之處？	
5	對於老師教學的建議？	
6	對於本課程的學習評量建議？	
7	其他建議	

附件二、談判能力測定 (2022.10.21)

姓名：_____

學號：_____

測試題目	項目內容	自我評價	綜合評價
組織能力測試	是否善於領導談判小組？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否善於動用手中權力？	1 2 3 4 5	
	是否善於使用專家？	1 2 3 4 5	
	是否善於處理難題？	1 2 3 4 5	
分析能力測試	是否善於認真仔細思考？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否善於抓住問題本質？	1 2 3 4 5	
	是否常常輕信對方的講話？	1 2 3 4 5	
	是否善於傾聽對方的談話？	1 2 3 4 5	
	是否能聽多方面意見？	1 2 3 4 5	
	是否善於判斷商情？	1 2 3 4 5	
	是否善於做價格比較？	1 2 3 4 5	
	是否善於瞭解對方的權限？	1 2 3 4 5	
表達能力測試	是否準確表達意思？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否簡練表達意思？	1 2 3 4 5	
	是否善於試探性發言？	1 2 3 4 5	
	談話是否幽默？	1 2 3 4 5	
控制能力測試	是否容忍對方含糊其辭？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否聽取對方反對意見？	1 2 3 4 5	
	是否容易感情衝動？	1 2 3 4 5	
	是否容易流露真情？	1 2 3 4 5	
	是否過分固執？	1 2 3 4 5	
	能否控制讓步的速度？	1 2 3 4 5	
	是否善於緩和僵局？	1 2 3 4 5	
氣質測試	是否信心十足？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否排除干擾？	1 2 3 4 5	
	是否勇於競爭？	1 2 3 4 5	
	是否尊重自我？	1 2 3 4 5	
	是否受人尊重？	1 2 3 4 5	
	是否討人喜歡？	1 2 3 4 5	
	對人是否有吸引力？	1 2 3 4 5	
	是否不畏強者？	1 2 3 4 5	
	是否有忍耐力？	1 2 3 4 5	
是否具有權威？	1 2 3 4 5		
敏感測試	對別人的動機是否敏感？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	對別人的暗示是否敏感？	1 2 3 4 5	
	對別人的行為是否敏感？	1 2 3 4 5	
進取測試	喜歡什麼樣的目標（難易程度）？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否堅持目標？	1 2 3 4 5	
	是否滿足？	1 2 3 4 5	
	是否守舊？	1 2 3 4 5	
	是否有創見？	1 2 3 4 5	
道德測試	是否正直？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	是否容忍欺詐？	1 2 3 4 5	
	是否會使用不正當手段？	1 2 3 4 5	
情緒測試	精神狀況如何？	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	希望什麼結局（利人利己）？	1 2 3 4 5	
	是否同情對手（有無原則）？	1 2 3 4 5	
	是否願意和對手做正當的私人交往？	1 2 3 4 5	
	是否拉下情面？	1 2 3 4 5	
	在可能的限度內要價能否狠心？	1 2 3 4 5	
	是否有安全感？	1 2 3 4 5	

附件三、學生學習動機評量問卷

問卷主題：目前的課程(或活動)你覺得？

填答說明： 本問卷採 7 分制，分數愈高代表題目的描述與實際情形吻合度愈高。1 分代表題目的描述與實際的情形不吻合，7 分代表描述與實際完全吻合。		完全同意	非常同意	同意	中立意見	不同意	非常不同意	完全不同意	滿意度
		7	6	5	4	3	2	1	
1	這個課程(或活動)有趣。								
2	參加這個課程(或活動)對我有好處。								
3	大家覺得是我該做的。								
4	也許參加這個課程(或活動)有個好理由，我看不出來就是了。								
5	這個課程(或活動)令我覺得愉快。								
6	這個課程(或活動)對我有好處。								
7	這是我該做的。								
8	我參加了，但我不確定值不值得。								
9	這個課程(或活動)蠻好玩的。								
10	個人決定要參加這個課程(或活動)的。								
11	我一定得來參加這個課程(或活動)。								
12	不知道耶，就來參加這個課程(或活動)了。								
13	參加這個課程(或活動)時覺得蠻好的。								
14	我想這個課程(或活動)對我很重要。								
15	我覺得我一定得做。								
16	我參加了，不過我不確定參加是好的。								

附件四、南臺科技大學「商務談判」教學評量問卷(111-1)

各位同學，您好：本問卷是為瞭解您對課程教師教學的意見與學習成效，您所填答的資料是提升本課程教學品質重要的依據。本次填答採無記名方式，調查結果僅作為研究使用，敬請提供您真實的想法，非常感謝您填答這份問卷。敬祝 學業順利、假期平安
郭俊麟 敬啟

【填表說明】請您仔細閱讀每個題目後，將最適合您情況的號碼圈起來。每一題只能圈一個答案，請不要有遺漏。本調查問卷不做任何記號，您也無需留下任何個人資料，請放心回答。
壹、課堂學習情形

一、對於教師之教學意見	完全符合	符合	普通	不符合	完全不符合
1.本課程上課內容符合教學目標	5	4	3	2	1
2.本課程內容安排有組織、有條理	5	4	3	2	1
3.本課程內容與安排符合我們的程度與需求	5	4	3	2	1
4.老師能採用適合與多元的教學方式	5	4	3	2	1
5.老師很重視我們的反應，並能隨時修正教學方式	5	4	3	2	1
6.老師講課深入淺出，條理清晰	5	4	3	2	1
7.老師很鼓勵我們自由發問及表達意見，學習氣氛良好	5	4	3	2	1
8.老師很願意幫助我們解決學習上的困難	5	4	3	2	1
9.老師的評量方式能合理反映出教學重點	5	4	3	2	1
10.老師的評量方式能客觀公正的評量我的學習成果	5	4	3	2	1
11.老師會對我們的課堂討論意見給予回饋	5	4	3	2	1

二、自我學習評量	完全符合	符合	普通	不符合	完全不符合
1.我能理解本課程的專業知識	5	4	3	2	1
2.我能應用本課程的專業知識	5	4	3	2	1
3.我能根據本課程的專業知識進行批判思考	5	4	3	2	1
4.本課程讓我學到如何觀察商務談判事務	5	4	3	2	1
5.本課程讓我學到如何將理論與實務連結	5	4	3	2	1
6.本課程讓我學到如何解決問題	5	4	3	2	1
7.本課程能提高我修習相關課程與知識的興趣	5	4	3	2	1
8.本課程能激發我繼續探究這門課程相關知識的興趣	5	4	3	2	1
9.本課程採取情境學習對激勵學習興趣有所提升	5	4	3	2	1
10.本課程採取多元評量項目有助於檢視個人學習成效	5	4	3	2	1
11.整體而言，我對課程教學給予正面評價	5	4	3	2	1
12.有機會我樂意向同學或學弟妹推薦修讀這門課程	5	4	3	2	1

三、學習成效	完全符合	符合	普通	不符合	完全不符合
1.我在「商務談判」課程學到問題觀察能力	5	4	3	2	1
2.我在「商務談判」課程學到問題分析能力	5	4	3	2	1
3.我在「商務談判」課程學到問題解決能力	5	4	3	2	1
4.我在「商務談判」課程學到問題表達能力	5	4	3	2	1
5.我在「商務談判」課程學到邏輯思辯能力	5	4	3	2	1
6.我在「商務談判」課程學到環境應變能力	5	4	3	2	1

四、教學設計內容		完全符合	符合	普通	不符合	完全不符合
自製投影片教材	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1
YouTube 及 相關談判紀錄影片	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1
模型教具操作	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1
學習單問題反思	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1
分組談判議題討論	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1
談判實務模擬演練	有助於課程學習吸收	5	4	3	2	1
	有助於加深學習印象	5	4	3	2	1

貳、自我評估

- 一 () 課堂上我投入學習的程度：(1) 非常認真 (2) 認真 (3) 普通 (4) 不認真 (4) 非常不認真
- 二 () 除了上課時間，我每週約有多少時間注意談判議題或新聞：(1) 低於 1 小時 (2) 2 至 3 小時 (3) 4 至 6 小時 (4) 7 至 9 小時 (5) 10 小時以上
- 三 () 我預期這門課自己的成績可以得到：(1) A+ (2) A (3) B (4) C (5) D

參、對本課程的心得與建議

問題	回答
1. 對於這門課我最喜歡的是 (例如：課程單元內容、教學方法、教學設計、活動或評量方式)	
2. 對於這門課我的建議是 (例如：課程單元內容、教學方法、教學設計、活動或評量方式)	

Best wishes

附件五、111-1 商務談判 個案研討學習單

2022.12.9

案例：

高雄甲公司引進外牆防水塗料生產技術，日本乙公司與韓國丙公司報價分別為 25 萬美元和 21 萬美元。經調查了解，兩家公司技術與服務條件大致相當，甲有意與丙公司成交。在終局談判中，甲公司安排總經理與總工程師同乙公司談判，而全權委託技術科長與丙公司談判。丙公司得知此消息後，主動大幅度降價至 16 萬美元與甲簽約。

問題：

- 一、如何評論甲公司安排談判人員的做法？
- 二、如何評論丙公司大幅度降價的做法？

討論方案與建議：

附件六、商務談判模擬演練案例

情境案例一

一、情境

南台電信公司有一加值服務「守門員」，這是一種防止色情、暴力的網路軟體，每月向客戶收費 100 元。公益性團體認為，這是保護未成年身心健康的必要作為，不應該向消費者收費。因此透過 NCC 要求南台電信公司降價或停止收費。此項業務雖佔公司營收不多，但其軟體來自韓國授權，每一用戶就需要授權費成本 45 元，而且尚有平台使用費及營業費用等。每年電信公司對於這些公益團體本來就有贊助，所以不該如此隨意放棄此項收費。NCC 行文該電信公司來討論降價或停止收費事宜，電信公司方面僅由董事長指派數名代表出席，而 NCC 則找了兒福聯盟、網路分級基金會、勵馨基金會及愛鄰協會等數個公益團體來施加壓力。

二、限制條件

電信公司代表及公益團體代表各自分配任務，並訂定談判目標，利用各項談判戰術和技巧展開談判。談判完後，請雙方說明原先談判目標、談判策略、戰術、技巧、讓步方式等，以及對於談判結果滿意程度和對對手評價。

三、談判條件及底線

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、

附件六、商務談判模擬演練案例

情境案例二

一、情境

雷伊颱風突襲南臺灣，造成南部眾多農產品遭受損失。地處屏東的 A 農產批發公司按協議約定，應該在 12 月 21 日將 550 噸季節蔬菜運抵臺北，交付予 B 農產合作社。由於颱風造成延期交貨，B 合作社要求 A 公司退還預付款 10 萬元，並且賠償失信於其他蔬菜批發商的損失 10 萬元。

二、限制條件

磋商總體而言是談判各方面對面討論、說理、討價還價的過程，包括價格解釋與評論、討價、還價、小結等多個階段。在談判過程中應遵循條理準則與禮節準則。

三、談判條件及底線

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、

附件七、商務談判模擬演練觀察紀錄單
2023.1.6

姓名：_____學號：_____

記錄說明：在您觀察雙方的談判過程中，您發現雙方各自使用何種策略、技巧與讓步方式？您對於談判結果與談判雙方的評價為何？有無建議改善之處？

場次	記錄與心得
模擬演練一	
模擬演練二	
模擬演練三	

Wishing you a happy new year.

