

(五)人力資源管理資訊系統

1. 成果資料

國立臺中科技大學 109 學年度內涵服務學習課程成果表

一、課程基本資訊			
課程名稱	人力資源管理資訊系統	辦理期別	■上學期 □下學期
開課單位	資訊管理系	課程屬性	■專業課程 □通識課程
任課老師	俞錚蓉	系所/職稱	助理教授
開課年級	二技一年級	必/選修	□必修 ■選修
學分數/時數	3 學分/3 小時	人 數	1.修課人數：合計 <u>53</u> 人(含男 <u>30</u> 人、女 <u>23</u> 人) 2.校外服務人數：合計 <u>53</u> 人(含男 <u>30</u> 人、女 <u>23</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>13</u> 次 2.個人：合計 <u>1</u> 次	服務單位如何擇定	□學生 ■教師 □學校安排
服務時數	每人 <u>3</u> 時	服務時段	■課堂 □課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之向度(請填寫百分比，總計 100%)			
<u>90 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>5 %</u>	G6 科技與科學素養
<u>90 %</u>	G2 獨立思考與表達溝通思維	<u>90 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>90 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>10 %</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>5 %</u>	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>90 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>5 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>5 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
人力資源是現代企業最重要的資產，優質的人力資源讓企業維持營運之優勢，本課程內容主要著眼於現代企業面臨全球化時代的來臨，為了培育不斷創新的組織能耐，人力資源的專業管理人員必須具備更全方位的專業能力，在選、訓、用、評、留五大職責任務上，扮演著企業策略夥伴的角色，以強化企業的競爭力。			
四、課程內容			
(一)課程分為：(1)緒論、(2)人力招募、(3)人力發展與訓練、(4)人員激勵、(5)績效考核、(6)薪酬制度、(7)員工訓練。			
(二)校外教學：專業與服務學習實作，含 (1)協助推動同學參與志願服務學習活動。 (2)引導同學因應社會需求議題投入。 (3)成立志工服務群，發揮志工服務之動能。			
五、教學策略			
(一)講述教學：將課堂面授，課程進度分章授課。			
(二)期刊資料：整理相關專業期刊資料，作專案之分析與探討。			
(三)影片欣賞：以人力資源相關背景之劇情片，配合教學情節討論，加強深化學習教導。			
(四)服務體驗與學習：與合作機構辦理各項志工服務活動，以體驗志工服務精神之內涵。			

(五)小組討論：透過小組討論及發表服務心得，提升同學對人群服務的認知。每週上課，另安排 1 次的服務學習課程活動，共計 16 週。		
六、各階段工作及各週流程		
準備	1.課程安排與規劃 2.簽訂合作備忘錄 3.規劃服務小組名單	第 1 週：依據課程設計，聯繫合作服務機構，共同擬定服務計畫，並簽訂「國立臺中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄」。於第一週向修課學生詳述出服務的方式及機構聯繫資訊，助理規劃服務小組名單讓同學知道服務日期與時間。
服務	1.各組分批服務 2.問題與討論	第 2-16 週： (1)每組服務同學依照所選服務日期到合作單位服務。 (2)於每次服務的次週，老師會與學生討論服務內容及遇到的問題。
反省	1.分組撰寫反思心得 2.填寫學生期末問卷 3.合作單位填寫問卷	第 2-16 週： (1)全班分批分組服務，為加深學習成效，服務完的組會當週撰寫反思心得和問卷。 (2)在全班服務完成之後，請合作單位填寫問卷調查表，以了解在服務過程中有那些需持續加強的。
慶賀	1.小組口頭報告服務學習感想 2.志工時數登錄	第 17-18 週： (1)老師挑選績優服務小組發表，及分享服務學習感言。 (2)學生領取志工證明書，以茲鼓勵。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	救國團台中市團委會/賴○宇先生	
機構電話	04-22348291 / 0988-***-393	
e-mail	無	
機構地址	台中市北區力行路 262-1 號	
服務工作項目或內容	協助整理環境佈置和整潔、文書資訊處理、摺海報文宣、製作活動識別卡等	
合作模式	1.交通及時數：學生個別或結伴前往機構服務、服務時數為每人 3 小時。 2.討論分享：受服務機構與服務學生進行交流、討論，以求雙方成長。	
八、服務進行方式		
第一週上課時，老師向同學們解說服務學習課程內容，並進行分組，每週安排同學 4-5 人為一組到救國團服務學習，於全學期中依選定時間進行小組服務。到合作單位時，再由單位負責老師分配各自工作項目，以在人力資源上有效的服務運用。		
九、評量方式		
1.出席率及學習態度 30%。 2.期中考試 30%。 3.期末報告 40%。		
十、服務效益		
全班 53 人校外志工服務一次，透過實際參與志工服務活動，接觸及了解非營利組織之人力資源管理運作與營利組織人力資源管理之異同，體驗非營利機構的有效運用志工人力，提供更佳服務品質，深化學生學習效果及提升學習成效。		

十一、延續性規劃及具體作法	
藉由參與及接觸服務學習組織實地運作回饋，以其累積之知能，供理論教學實案釋例，充實及活化課堂上教學品質。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	透過在課堂中融入實際服務學習的課程，讓同學不單僅有學習課本上的知識，更重要的是透過實際的服務將知識化為實際操作的經驗，並在未來踏入職場職場的過程中活用。
未來建議	在服務學習中，前期服務單位所安排的事物多樣化，但到後期只有文書處理，使我們並沒有深入參與其他活動，爾後希望之後在服務階段時可以納入一些項目，例如：有活動時當有貴賓或者學員進入場地並不知活動地點，可以讓我們服務小組擔任櫃台先生/小姐指引路線的方式來幫助他們，第二是可藉由企劃發想的方式來讓救國團之後要舉辦的活動，第三是可以帶服務小組到車水馬龍的集市進行義賣商品，以上想法是可以讓以後服務學習時可以活潑生動，更能開闊青年視野；用之於社會，回饋於社會。
十三、教師經驗分享	
本課程藉由服務學習實作，讓同學培養自身的自我反省及察覺能力，在服務學習結束後也讓同學在課堂各自分享心得，得知同學都在這次實際服務學習的過程中不僅僅學到文書處理、資料彙整的專業能力，也更增加了對於人力資源管理及團隊合作的技巧，讓理論結合實務幫助同學在往後職場及各方面都能更加得心應手，往後面對挑選人才的時候，也會找尋適才適所的人並用科學化的方式來訓練，並且也透各種活動來認識彼此，長久下來，團隊的默契會逐步提升，達到組織目標。	



協助折活動旗幟，以利活動宣傳



幫忙整理書籍書本及佈置，以美化環境



3D 模型做成吊飾，以製作活動前置用具



查詢及修改學員資料，以協助活動的前置作業



協助禮物資料比對，確認小朋友姓名與地址



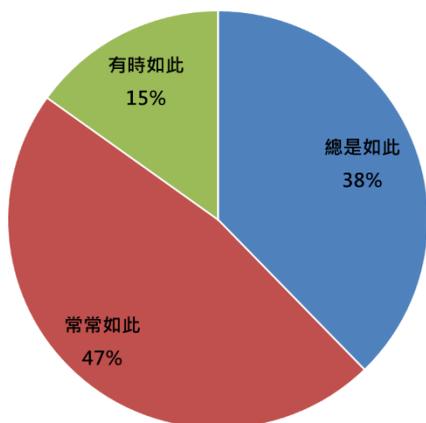
同學口頭報告分享服務心得

2. 反思心得

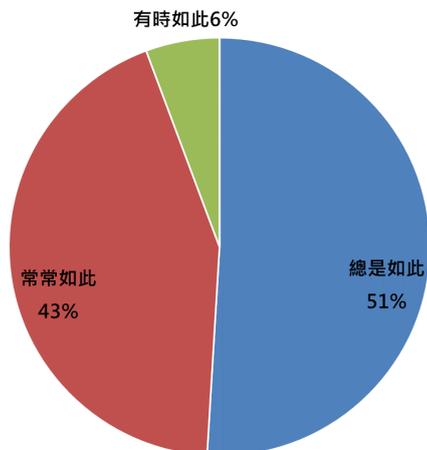
國立臺中科技大學 109 學年度第一 學期內涵服務學習課程反思心得			
課程名稱	人力資源管理資訊系統	服務地點	救國團台中市團委會
系 級	資管 3A	姓 名	李○醫
<p>【What】 服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？)</p> <p>救國團的旅遊活動很多，所以我們負責為每項活動的車子做名牌識別，因為每個旅程的地點都不一樣，甚至一項活動就有一百多人，所以我們必須讓每位參加者能儘速知道他是哪輛車，以節省時間及控管時程。</p> <p>在活動中，領隊也會拿牌子來帶領學員，救國團將牌子製成扇子，一方面導遊可以搨熱，另一方面可以帶隊。我們這次也有幫忙去更換這些名牌的舊活動名稱，使用美工刀將上面黏附著的文字紙割出，再將新的文字紙進行更換動作，為未來活動預作準備。</p>			
<p>【So What】 服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫)</p> <p>遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？</p> <p>我學習到如何快速且順暢無阻的方式使用美工刀，並且將任務快速地做完做好。剛開始割，美工刀角度不是很好，有時會傷到扇子的內紙，經過救國團的人員指導後，將美工刀拉出更長的長度，以及角度更低的方式，能夠使刀片得以呈現平面，在割文字紙時會更得心應手，間接印證了人力資源管理要先做好每件小事。</p>			
<p>【Now What】 服務學習期間，發覺自己有什麼改變？(對自我、社會、人事物的看法)</p> <p>處事情可以不要只用一個角度去處理或思考，有時候換個角度去做事情，反而得到的東西會更多。嘗試去利用多角度去看待事情，往往想法也會更加不一樣，不管是人際關係上、溝通上、又或者工作、人力資源管理上都一樣的道理。</p>			

3. 問卷統計分析圖

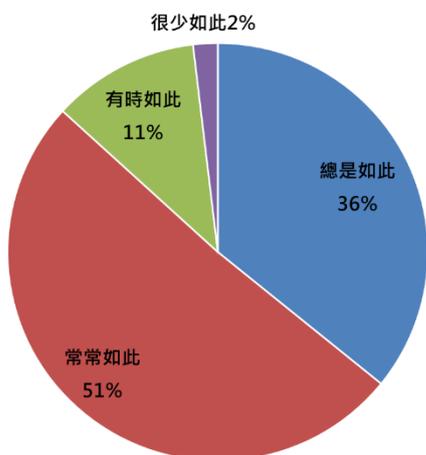
一、啟發對服務的興趣與熱忱



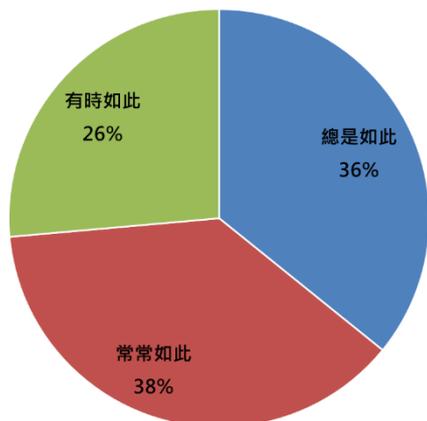
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



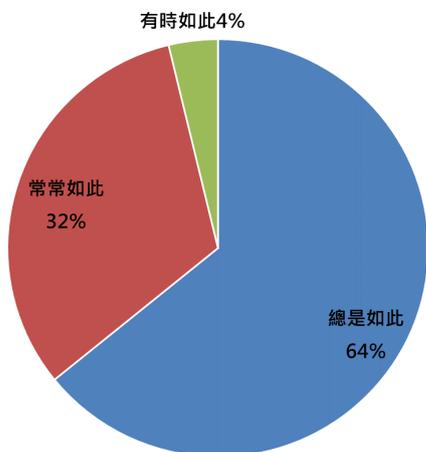
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



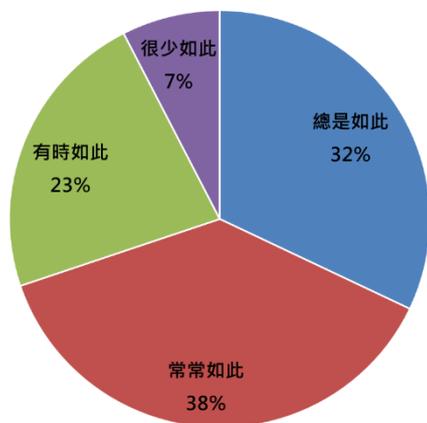
四、覺得自己是有價值的人



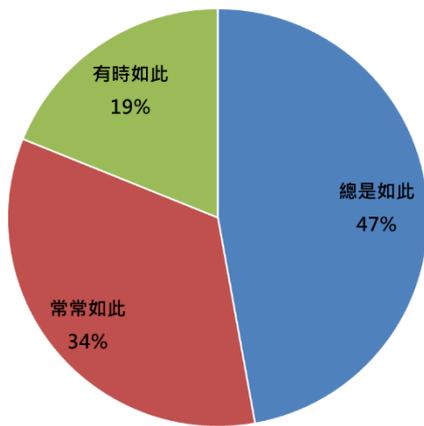
五、有耐心的傾聽別人



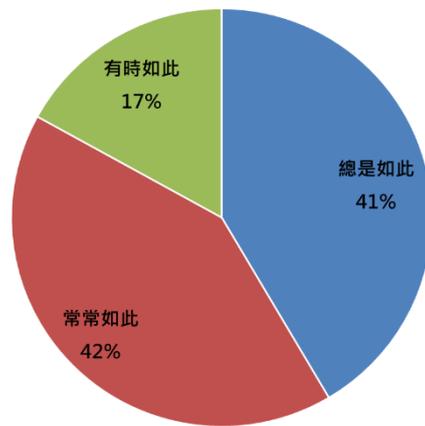
六、樂於與不相識之人互動



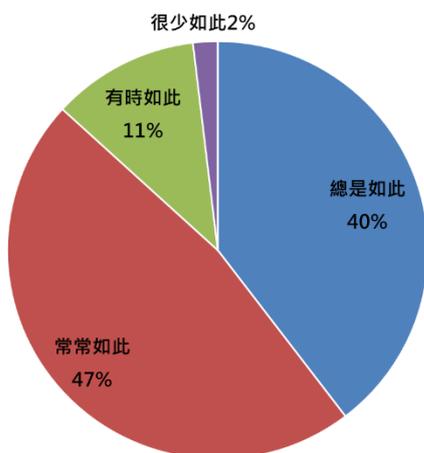
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



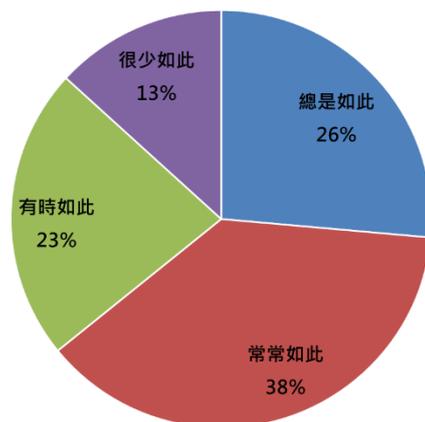
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



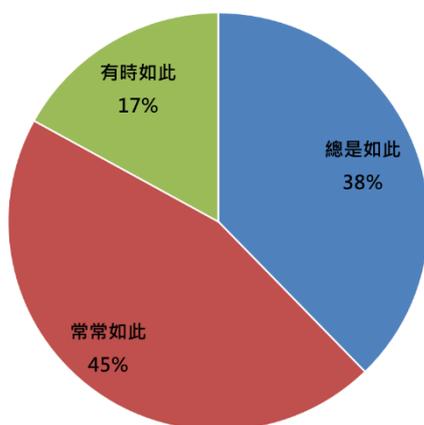
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



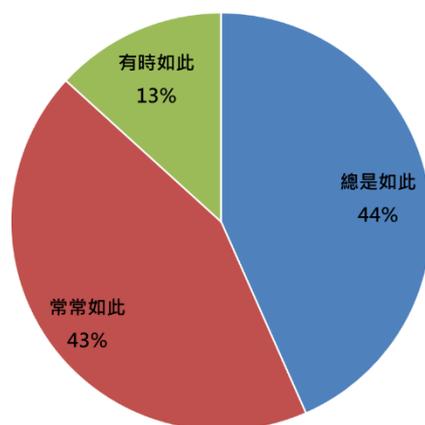
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



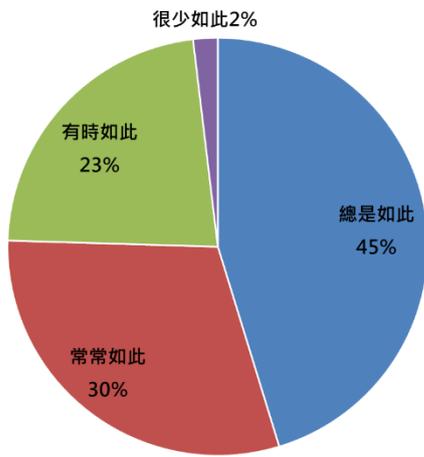
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



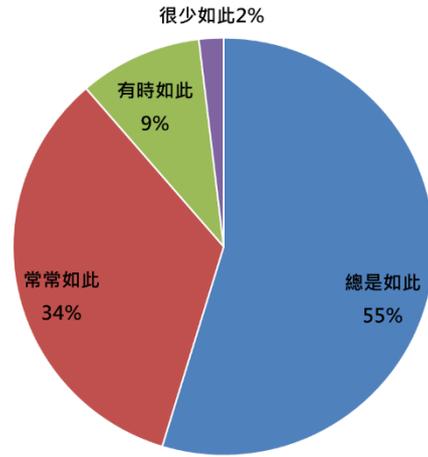
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



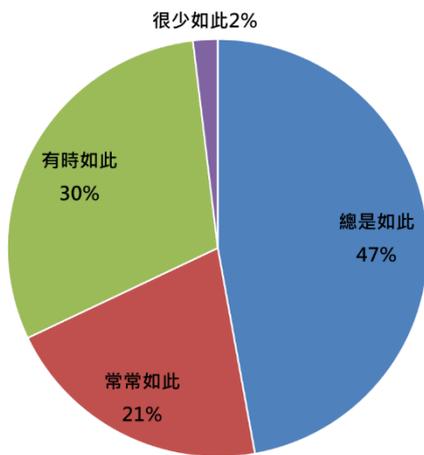
十三、能從不同之角度思考問題



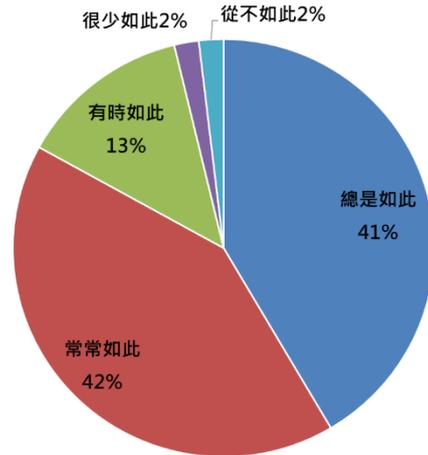
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

國立臺中科技大學「服務與學習」課程合作單位調查問卷

各位親愛合作夥伴您好：

感謝貴單位配合本校「服務與學習」課程，提供一個服務場域讓學生學習，本課程是結合「服務」與「學習」的一種教學法，臺中科技大學為了使服務學習在本校深化紮根，希望透過此問卷調查讓我們了解同學在修課服務過程中有那些需要再努力加強，以作為未來本校服務學習課程改善之重要參考，進而可提升學生服務學習態度。您的意見對本校服務與學習課程未來推展相當重要，煩請費神填答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

服務學習輔導組 敬上

問卷調查的回答將使本課程規劃更完美。若您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，在「非常同意」的方格中打「✓」，若是大部分符合，在「同意」的方格中打「✓」，依次類推。

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為本校服務同學同理心思考問題並能獨立地處理突發狀況。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. 您認為本校服務的同學能服從他人之領導並持正向態度全力配合	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您認為本校所提供相關專業知識的服務對機構是有幫助的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

人力資訊管理資源系統



內涵服務課程



活力·成長·服務

服務單位：救國團



資訊管理系

授課班級：資管三A

指導老師：俞錚蓉助理教授

海報製作：高浩棋同學

一、課程計畫與說明

本課程的用意是讓同學了解人力資源管理一系列管理工作，分別是人力資源規劃、招募任用、培訓與開發、薪酬福利、績效評估等等。融合理論與實務，除講授人力資源管理理論外，並至校外場域服務學習實作；在服務學習中可以獲得做人做事的道理，也把服務的精神回饋給需要幫助的人，期望同學在修習完畢後，在未來對於人力資源管理可以進一步的充實相關知識，並傳授給正在學習這堂課程的學弟妹，讓他們提升處理人力與人事問題的能力。

二、執行狀況與說明

合作單位為救國團並簽署合作備忘錄，全班53人參與校外服務學習，每人服務時數3小時，同學4-5人一組，各小組依照所選時間至單位進行服務學習。服務項目非常多元，有折製旗幟、收捲活動海報、活動識別卡、文書處理等等；在服務時，每一位成員分配不同的工作任務，剛開始技術生疏難免會發生一些錯誤，在場的師長會耐心指導讓同學提升自信。還有龐大的工作量需要團隊同心協力來完成任務，服務完之後體驗了自己平常從未接觸過的東西，考驗個人的耐心、細心及專注力還有團體的工作分配。



人力資訊管理資源系統



內涵服務課程



三、執行狀況與說明

本課程藉由服務學習實作，讓同學培養自身的自我反省及察覺能力，在服務學習結束後也讓同學在課堂各自分享心得，得知同學都在這次實際服務學習的過程中不僅僅學到文書處理、資料彙整的專業能力，也更增加了對於人力資源管理及團隊合作的技巧，讓理論結合實務幫助同學在往後職場及各方面都能更加得心應手，往後面對挑選人才的時候，也會找尋適才適所的人並用科學化的方式來訓練，並且也透過各種活動來認識彼此，長久下來，團隊的默契會逐步提升，達到組織目標。



四、反思心得與建議

剛開始帶著略為緊張的心情去接觸救國團的師長們，後來發現每位輔導人員都非常親切宛如自己的朋友般，也相當照顧每位學生，不管有任何問題或需要協助他們都親切及即時的回答，讓我們在服務的過程中可以無壓力的快樂學習。

在做完服務學習之後，讓我理解到自己能力不足的地方，雖然自己對資訊能力熟悉，但是陌生的環境中做事情也會感到措手不及，在不斷的練習後也可以達到熟能生巧的程度；所以在面對問題時，先自己解決問題，如果問題實在過於困難，要適時勇敢的請求協助及詢問，不要遇到問題就停滯不前，影響團隊效率；學習要保持求知若飢、虛心若愚的態度才能讓自己的知識學識淵博，畢竟優質的人力資源是讓企業營運之優勢。

藉由本次校外服務活動，除學習與組織間表達溝通方法；及待人處事的態度外，以後在面對服務人員時，也會保持禮貌友善的態度來尊重他們，凡事若能將心比心，多為別人設想，可以減少許多紛爭。



