

教育部教學實踐研究計畫成果報告

計畫編號：PHE107042

學門分類：民生學門

執行期間：2018-08-01～ 2019-07-31

計畫名稱：餐旅人員服務力 up up~

以 Goffman 劇場理論融入工作設計提升餐旅基層人員服務力

配合課程名稱：餐旅人力資源管理

計畫主持人：朱惠玲

執行機構及系所：東海大學餐旅管理學系

繳交報告日期：2019.09.16

## 1. 研究動機與目的

身為大學教師 16 年來，觀察教學場域深深感覺到教學成效非常重要的決定因素在於學習動機。而同時亦深刻地感受到當今許多學生缺乏學習動機，並導致學習成效低落的惡性循環，也因此，如何引起學生的學習動機是所有教師所困擾並擔憂的課題。本次教學時建議即以本人在東海大學餐旅管理學系開授的「餐旅人力資源管理」課程為實驗場域，透過課程設計與機制來達到提升學生學習動機的目的，並提升學生學習成效。

本人在餐旅系開授課程主軸為「餐旅人力資源管理」課程(大學部、碩士班、碩專班)，在教授餐旅人力資源管理時發現的最大問題即是台灣餐旅產業對於人力資源管理的重視度不足，除了連鎖體系的產業(連鎖飯店、連鎖餐廳)在人力資源管理的選訓用留有較佳的管理規章與制度，但對於更多數的獨立餐廳之人力資源僅在處理員工的薪資福利等事務性工作(personnel management)，對於透過人力資源取的企業競爭優勢的前瞻性思考之策略性人力資源管理(Strategic human resources management)普遍欠缺基本概念與執行能力。

因此在人才競爭激烈的未來，是否能招募到優質的員工，以及組織是否能建立起制度完善的人力資源管理環境是產業求勝的關鍵因素。因此在餐旅管理學系中，如何奠定學生基本的人力資源管理觀念非常的重要，學生必須透過此課程了解人力資源管理課程學習如何建立人力資源的招選訓用留制度，並透過工作設計強化滿足員工對工作的內隱性價值，並提升員工的服務能力，來達到三贏(顧客贏、員工贏、企業贏)的美好局面。

餐旅管理學系為非常實務導向的學科，因此本人的教學理念乃強調理論務必與實務結合，透過理論與實務的結合，讓學生理解到產業的問題，必透過學生的創意發想解決產業的問題，並藉此提高學習的興趣，是本教學實踐計畫的主要動機與目的，於此，本計畫就「餐旅人力資源管理」課程的創新重點如下：

- 1). 課程機制導入心理學動機理論，以學習動機理論中的「ARCS 模式」，「公平理論」，及「目標理論」為依據設計課堂管理機制，提升學生學習動機。
- 2). 透過「學用合一」的專題報告，理論課程結合報告主題讓學生獲得學用合一的關鍵能力與學習經驗，縮短學用落差。
- 3). 整合不同學籍(EMBA 與大學部)的學生共構學習機會，串流在職專班學生與大學部學生不同的學習能力，打造跨齡的學習平台。

## 2. 文獻探討

### 學習動機理論

人的外在行為是其心理狀態的投射，因此人力資源管理的核心理論依據為心理學，透過對人性心理的理解，並進而透過機制來管理約制人的行為。本研究採用學習動機與工作動機相關理論為依據做為課程教學設計的基礎論述如下：

- 1). 學習動機理論：Keller (1987)以 Atkinson 的成就動機理論為基礎發展出 ARCS(Attention, Relenvantion, Confidence, and Satisfaction)激發學習動機模式, 透過引起學生注意發覺學習議題是與學生切身相關，偶後藉由引導建立學習信心，完成學習後的成就感與滿足感。本研究以 ARCS 為理論一句透過教學設計引發學習動機與提高滿意度。
- 2). 目標理論 (Goal Theory)：目標理論(Locke &Latham, 1966)提出認為組織成員的行為是有方向、有意圖的。當成員想要達成某一特定的目標，該目標具有四項功能：(1)提供學員努力的焦點；(2)提高學員努力的強度；(3)鼓勵學員在逆境時，繼續堅持下去；(4)激勵學員思考出新的策略和行動方案，以達成目標。後續學者研究發現具體的工作目標比籠統的工作目標更能激勵員工；並如果讓成員參與目標的設定，則成員較能接受目標，也較能對工作產生滿意感；最後如果教師能就達成目標的情形提供回饋，則可以對學員發揮更大的激勵作用。
- 3). 公平理論 (Equity Theory)：公平理論係由亞當斯 (Adams, 1963) 所提出。此理論認為，當一個人覺得其工作「結果」與工作「投入」的比率，和另一個參考人的結果與投入者相比而不相稱時，會有一個差距或不公平的感覺存在。

## 3. 研究方法

- 1). 研究範圍：本教學實踐研究計畫擬以東海大學餐旅系大學部「餐旅研究管理」課程為研究範圍，並將該課程分為七大單元(營運計畫、人力配置、工作設計、招募計畫、選材策略、訓練計劃以及績效考核)，透過此七大單元的授課與實作報告教學引導逐步建構出學生對餐旅人力資源管理實務的了解。
- 2). 研究對象：本計畫研究對象為東海大學餐旅系修習大三「餐旅人力資源管理」課程學生為研究對象，了解其透過專案報告的學習之學用合一成效。
- 3). 研究方法及工具：本計畫擬以問卷法及訪談法來了解學生學習成效，說明如下：
  - 問卷法：課程設計學習成效問卷，透過二次不同的時間點發放問卷比較學生學習成效的差異。第一次問卷在學期前，第二次問卷在學期後，透過前測後側的問卷檢視學生的在專業知識上的成長，並比較專案報告對於增進學生對理論理解的效用。
  - 訪談法：透過質化研究訪談法更深入了解學生學習心得，了解學習成效。

## 4. 教學暨研究成果

### (一). 教學過程與成果

申請的教學實踐研究計畫即在設計學用合一的教學方法引導學生深入理解人力資源管理在選訓用留實務上如何建立管理制度規章，透過跨學籍的專案報告的作業設計導入碩士在職專班的實務資源於大學部課程當中，讓大學部同學形成顧問團隊針對碩專班學長姊的餐旅公司提出客製化的人力資源管理建議書。具體教學作法說明如下：

1). 跨學籍學生共構學習歷程：結合大學部與碩專班餐旅人力資源管理課源研究課程共同合作，由大學部學生組成團隊搭配一位業界經驗豐富的學長姐共同組成顧問團，替選派的組織進行人力資源了解其目前人力管理的現況，進行組織診斷並針對組織特性來撰寫一份人力資源管理白皮書。此做法符合 Keller (1987)所提 ARCS 模式的 Attention(關注性)，透過大學部同學與碩士在職專班的學長姐共同合作，大學生可以透過學長姐引導理解產業現況，親赴個案場域提升學生在學習的臨場感，達到提升學習動機的目的。

2). 學用合一的報告設計：此專案報告提供大學部學生依實際環境，讓學生以「經營者」角色定位思考，模擬實際情境學習如何落實課程所學的知識於實際運作中，並針對學長姐的公司場域提出人力資源制度規章，此做法符合 Keller (1987)所提 ARCS 模式的 Relevance (相關性)，將課堂所學習的理論應用到個案場域，達到提升學習動機的目的(課程綱要詳見附件一)。

3). 理論實務結合的報告進度：報告進度配合課程進度，於教師講授每一章節後，學生經營團隊即須於隔週提出相關主題的企劃書；例如：課程第三週講授主題為「employee selection」，隔週每組經營團隊需針對「employee selection」提出人員面試流程設計，面試問題，筆試問題等(詳見附件二、附件三)。藉由小單元的理論學習，學生可以在企畫書內將理論轉換成企劃文案與業界可執行之執行方案，符合 Locke (1966)目標理論內容，透過小而具體的目標可以讓學生更具有學習動力並提高學習自信(ARCS 模式之 Confidence)，並且教師就達成目標的情形立即的提供回饋，可以提高學生學習效率。學生學習單元與報告進度說明如下：

- 經營願景宗旨、SWOT 分析、營運短中長期目標與 KPI
- 人力資源規劃配置：組織人力分配、內外場及正值兼職員工配置
- 服務工作設計 SOP：以劇場理論為基礎，針對第一線員工的工作內容進行設計，透過制度引導員工服務行為，強化員工服務力
- 人力招募計畫：針對少子化的現況為前提，為專案公司提出具有創意的「有效」的動態招募計畫
- 人才選拔策略：依據選材理論，為企業建構應徵表格、選材測驗、面試流程以及考評表格
- 員工訓練計畫：量身訂做 Orientation 以及兩個專業訓練提案

➤ 員工績效考核：量身訂做績效考核方法、與考核流程表格

4). 學習評量工具由學生參與發展：專案計畫採人力資源績效管理之 360 度評量方法，分為餐飲人資個案分享(15%，教師評分)，每週小主題企劃提案(25%，教師評分)，完成計畫書(25%，教師評分)，期末口頭報告(15%，全體同學評分)，期末組員互評(15%)與期末自我評估(5%)等評分項目。本研究依據 Adams (1963)提出之公平理論為依據，加入組員互評與自評項目(共 20%)，同一組員所得到之回饋不會是齊頭式平等，能真實反映出學生不同程度的投入，達到激勵的目的。另外學生亦參與考核評量表的設計(附件四、附件五)，透過參與評量表設計除達到學以致用的目的之外，亦可更清楚瞭解評量的機制與方法，可以引導學生往教師希望的方向努力(goal theory)，讓學生更具有學習動機。

本計畫進行方式除上述之餐飲人力資源管理專案之外，亦邀請多位業界經驗豐富之業者來課堂與學生分享不同主題，本課程結束共計替八家台中餐飲公司(做咖啡、奇異鍋物、NNThaiThai、Twinkle cafe、皮耶法式小館、浪浪別哭寵物餐廳、銅鑼灣文記港式餐廳、Kobitos 森林鍋物)規劃出八份人力資源管理建議書，內容包含下列主題：

- 以劇場理論為依據的服務工作設計 SOP
- 少子化趨勢下的員工招募創意提案
- 如何找到適合的員工?員工選材流程企劃案
- 員工教育訓練企劃案設計
- 員工績效管理制度設計以及管理表格應用



圖一：餐飲人力資源規劃書八冊

## (二) 教師教學反思

透過學用合一的課程設計提高學生學習動機與意願，讓理論不僅是在教科書中而是找到將理論與實務結合的方法，在教學過程中學生從一開始的被動學習到中後期主動積極參與，並在課堂中踴躍發問參與討論，不同組別之間產生正向的學習比較氛圍，從學生的神情反映可以看到學習已經啟動，學生開始主動思考探索答案，這是傳統教學所無法達成的效果。

每週花許多時間和學生討論互動，藉由明確的修正方向，學生能知道要如何調整改變，學生也會積極地和老師約時間討論計畫內容不足之處。每週花許多時間批閱企畫內容，從無數次的 redo(企劃內容不符合期待就要重新做過)中一次次地和學生磨耐性比毅力，雖然非常辛苦，但看到學生的進步與最後完成的規畫書，教學成就感十足。

此課程在教學設計上除了傳授學生人力資源管理訓用流的制度設計與制度執行能力之外，更訓練學生專業文案撰寫能力、口頭報告能力、團隊合作能力與溝通協調能力。另外過大學部同學的專案來協助 EMBA 同學(許多微小型餐旅業者)建立建立完善的人力資源管理制度與規章，跨齡學習讓大學生與 EMBA 學生互動擷取彼此優點，增進彼此的學習成效。

本計畫亦聘請外部專家針對課程設計提供諮詢與意見，外部專家參考課程綱要與規劃內容，並參閱學生作品後提出正項意見，肯定課程執行成效。專家意見指出此課程有助學生對於人力資源管理趨勢政策有進一步的理解，而多元成績評量可以反應學習成果，課程內容結合理論與實務，讓學生可以設計規劃餐旅業之人力資源管理的重要政策與管理流程，學習如何建立制度，以及如何特過制度有效管理(附件六)。

## (三) 學生學習回饋

本研究首先進行量化測量了解學生學習成效，採取前後測方式比較學習反應，測量問題由研究者參考其他相關學習成效問卷(郭美貝，2011；謝妙芬，2015；顏冠明，2016)依照本研究之課程屬性修改而成，共具有 16 個問題，以 5 點李克特尺度衡量。本研究第一次施測於學期初第二週，並於學期最後一週再行施測第二次，施測對象為研修本課程之所有學生，共發放 58 份問卷，回收資料以成對樣本 t 檢定比較前後測學習成果，資料分析結果 12 項學習成效前後測差異均達顯著水準，後測之學習成效顯著高於前測。

表一、學習成效前後測成對樣本 t 檢定結果

題 項	前 測		後 測		p
	M	Sd.	M	Sd.	
課程內容可引發我的學習興趣	2.10	.84	4.12	.79	.00
課程可以讓我更理解餐旅產業現況	3.21	.76	4.67	.92	.00
我更理解如何將理論應用於實際	1.57	.96	4.88	.93	.00
我具備有服務流程設計的概念	1.08	.58	4.52	.85	.00
我具備有工作分析的觀念與能力	1.24	.73	4.31	.82	.00
我具備撰寫員工服務力 SOP 的能力	2.17	.85	4.63	.86	.00
我清楚如何撰寫招募企畫及相關作業	2.21	.69	4.82	.93	.02
我可以設計人才篩選的機制與相關配套措施	2.34	.89	4.57	.81	.01
我具備有設計員工訓練的能力	2.08	.92	4.96	.92	.00
我了解績效考核的政策規劃	1.56	.74	4.84	.93	.00
我具備執行績效考核面談的能力	1.79	.85	4.39	.94	.00
我知道如何應用課堂所學的觀念於產業實際營運現況中	1.69	.89	4.67	.87	.00

本研究另蒐集學生質化回饋，學生對於教學內容執行方式均反映有助於學生理解理論內容，並可以融合理論於實務當中，學生反應每週有進度非常有助其了解課本的內容，並且將大主題切成碎片式的教學單元可以建立學生學習的信心。學生質化回饋心得摘要整理如下：

學生回饋：老師讓我們做的作業雖然很複雜，有些時候覺得很難，覺得很多，但是作業的內容結合了課本知識，在座的過程中慢慢地掌握了課本底面所包含的知識，理論結合世紀，大有收穫。

學生回饋：每週都有進度，老師很用心在改我們的報告，每次都得到不同的回饋，很感謝

學生回饋：老師讓上課變得有趣，每節課要有新的進度讓我們能運用上課內容，老師批改了那麼多次作業，辛苦了！

學生回饋：以實際例子文章帶我們了解人資，書面報告每周會給予回饋，讓大家去修正。

學生回饋：報告雖然很麻煩，但做完之後學到蠻多的。

學生回饋：教授教學尋系漸進，依照教學進度要求每週報告內容，讓學生較無壓力

也可以跟著進度準備。

學生回饋：教授依照不同小組提出式應於不同狀況的建議及方案幫助學生完成作品，只有一個字，推!!!!!!

## 5. 結論

此次申請的教學實踐研究計畫內容整合申請者多年來在人力資源管理議題研究心得，並將學術理論融合於教學內容之中，此種做法可以結合教師研究專長與授課領域，讓研究與教學能充分結合。本教學實踐計畫打破不同學籍的藩籬，不同學制的學生有不同的特質，現大學部學生懂理論充滿創意但缺少實務的臨場感，而碩專班同學滿滿的實務經驗但缺少理論輔導制度建構與 think outside the box 的勇敢創意。引此本研究提案可以整合大學部與碩專班不同學生特性，共構學習歷程，希望結合不同學籍共同學習的創新作法可以作為其他課程的參考。

## 5. 參考文獻

台灣連鎖加盟協會(2016). <http://www.tcfa.org.tw/>

蘋果日報(2014)日和民年中關 60 分店增人手擬減工作量資料來源：

<https://hk.news.appledaily.com/international/realtime/article/20140328/52330134>

范濤(2015) 「不好意思」拖垮台灣服務業，資料來源：

<https://www.businesstoday.com.tw/article-content-100207-115529>

Albrecht, K, & Zemke, R. (2008). *Service America in the new economy*, McGraw-Hill; 2nd edition (August 20, 2001).

Cheers (2012), 釋放 Y 世代熱情，而不只是工作。資料來源：

<http://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5043989>

Chu, H. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

Grove, Fisk, and Bitner (1992). *Dramatizing the Service Experience: A Managerial Approach*, *Advances in Services Marketing and Management*, 1, 91-121.

Griffin, R. W., & McMahan, G. C., 1994. Motivation through Job Design. *Organizational Behavior*, pp. 23-43.

## 餐旅人力資源報告專案

### Hospitality Human Resource Management Project Guideline

#### 人力資源報告專案背景:

本學期大學部餐旅人力資源課程專案將與餐旅研究所碩士在職專班人力資源研究課程共同合作，由大學部學生組成團隊搭配一位業界經驗豐富的學長姐共同組成顧問團，替選派的組織進行人力資源了解其目前人力管理的現況，進行組織診斷並針對組織特性來撰寫一份人力資源管理白皮書。透過大學部同學與碩士在職專班的學長姐共同合作，將理論與實務充分結合，大學生可以透過學長姐引導理解產業現況，碩士在職專班學生則可透過大學部同學的創意思考突破框架，利用垂直整合大學部與碩士在職專班的課程串聯資源，達到雙贏目的。

#### 人力資源報告專案目的:

1. 提供學生一個實際的營運場所，讓學生學習如何落實課程所學的知識於實際運作中。
2. 訓練同學構思發展一套完整的餐飲業人力營運管理計畫
3. 此專案報告提供學生依實際環境，讓學生以”經營者”角色定位思考，模擬實際情境，並提出經營計畫細節內容。
4. 了解企業導入新的管理策略前後的顧客滿意度與員工滿意度變化
5. 報告進度配合課程進度，教師講授每一主題後，每組學生須針對該主題(例如員工訓練)蒐集資料或報導(公司網頁、網路資訊、媒體報導、相關書籍等二手資料，或透過與公司主管的訪談)說明產業在實務運作上如何進行該主題的人力資源管理，提出書面說明並上台進行口頭簡報。
6. 學生經營團隊即須於隔週提出相關主題的企劃書；例如：課程第三週講授主題為” employee selection”，隔週每組經營團隊需針對” employee selection” 提出人員面試流程設計，面試問題，筆試問題等，並說明提出策略的背後理論基礎，達到學以致用的目的。

#### 人力資源報告專案經營團隊:

經營團隊以 8 人為限，請於學期開課第二週提出團隊成員名單，並於於次週選定組織，並提出簡單報告說明店名，營運項目，營運規模，SWOT 分析等。

## 書面企劃報告必須包含以下內容；

各組經營團隊提出之經營計畫書需包含下列主題；

1. 經營願景宗旨
2. 人力資源規劃配置
3. 人力招募計畫
4. 人才選拔策略
5. 員工訓練計畫
6. 員工績效考核
7. 顧客滿意度與員工滿意度調查

本人力資源專案報告最後完整繳交日期：2018.12.20 5:00pm

期末 Presentation 日期：2018.12.27 & 2019.01.03

## 期末報告指南

各經營團隊於學期最後兩週課堂時間上台向全班提案，每組 20 分鐘，上台報告時請注意下列事項：

1. 各團隊須負責將**經營企劃摘要**影印給全班同學作參考。
2. 請當日第一組同學上課前即準備好電腦單槍等設備
3. 請各團隊著正式服裝
4. 報告形式：
  - powerpoint presentation: 精簡說明企劃內容
  - video presentation: 拍攝簡短影片(5-10 分鐘)利用影片活潑生動的呈現各組創意想法
6. 每組報告時，台下同學會針對報告內容評分，以作為本課程人力資源報告分數內容的一部分。

## 人力資源報告專案評分標準：

本專案評分方式，採用人力資源管理績效考核中的 **360 度多面向評分方式**，評分面向說明如下：

- 產業人力資源管理主題個案分享(15%)
- 提案草稿 (25%, rater: 教師)
- 最後書面經營計畫書(25%, rater: 教師)
- 上台報告 presentation (15%, rater: 聽眾)
- 組員互評 (15%, rater: 經營團隊成員)
- 自評(5%, rater: 自己)

### DEALING WITH GROUP MEMBERS.

- Team project 最令人頭疼的問題之一就是 team members 之間的合作! 如果你的團隊很差的有一個配合度不高的團員, 該團團員必須學習如何去 motivate 該名團員多花些心思在此 project (就如同你必須花心思去激勵你的員工認真工作一般)! 但如果成效不好, 則該團隊有權去決定如何適當的懲戒(discipline)該名團員! 必要時, 團隊可開除此名團員(就如同你 fire 一個員工一般)。
- 管理團隊合作或懲處團員需遵循下列原則
- 1. 詳細追蹤紀錄每次 group meeting 的出席狀況(including dates and times of meeting, group member present)
- 2. 如有某些團員出席率低或不參與報告討論, 該團 leader 需口頭警告此名團員並紀錄此口頭警告!
- 3. 若在口頭警告之後該名團員行為仍沒有改善, 則該團隊可對此團員發出書面警告並由全體成員簽署。此書面警告必須備分給指導老師。
- 4. 若該名團員在接獲書面警告後一周內仍沒有作出正面回應或完成報告, 則該團隊可會商指導老師並開除此名團員。而被開除的團員將不會得到 project 分數

人力資源報告專案評分指標：

組織診斷分析

1. 是否能依據 SWOT 提出人資相關的目標與行動方案?
2. 人資行動方案是否有具體的 KPI?

工作分析

1. 是否能依組織目標規劃反應組織特質的工作分析與工作說明書?
2. 是否了解工作需要具有哪種人才特質? 人才特質是否能具有達成組織目標的潛力?

充分連結

招募選才規畫

1. 企劃案是否能提出具有”創意”的招募與選才方法?
2. 選才策略是否能找到組織所要的”理想人才”?
3. 組織的目標與 KPI 是否能透過選才來達成?

充分連結

Person-Job  
Fit

職前訓練與在職訓練

1. 職前訓練是否能協助新人心理上”fit-in”新的工作團隊?
2. 職前訓練是否能幫助新人進快上手?
3. 在職訓練”教案”企劃是否具體明確(who what when where how) 備有訓練成果評估方法(態度、學習、行為、組織)?
4. 訓練目標是否能協助組織達成 KPI?

充分連結

Person-Group  
Fit

績效考核

1. 是否完整說明績效考核政策(方法、步驟)
2. 績效考核表的指標與評分方法是否清楚具體?

充分連結

附件三 每週進度審查重點

書面審查重點

重點 組別	基本資料				工作設計		招募策略			選才企畫		
	店家背 景	人力配 置	SWOT	願景策略 KPI	SO P	說明書&規 範	勞動市場分 析	招募企 劃	廣告	面試流 程	人事資料表	題庫評分 表
NN 泰泰												
浪浪別哭												
做咖啡												
Kiwi 鍋物												
文記銅鑼 灣												
皮耶小館												
Twinkle Cafe												
Kobitos 森 林鍋物												

重點 組別	員工訓練				績效考核			員工手冊
	Orientat ion	訓練教 案.	在職訓 練	訓練效益評 估	績效考核計畫 書	考核表	主管日誌	
NN 泰泰								
浪浪別哭								
做咖啡								
Kiwi 鍋物								
文記銅鑼 灣								
皮耶小館								
Twinkle cafe								
Kobitos 森 林鍋物								

附件四 期末口頭報告評分表

第一組	第二組	第三組	第四組	第五組	評分項目	第六組	第七組	第八組	第九組
5	5	5	5	5	<b>前置準備</b>				
4	4	4	4	4	所有細節都流暢	5	5	5	5
3	3	3	3	3	節奏有點卡	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	沒準備充分，讓台下的人等	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>服裝儀容</b>				
4	4	4	4	4	全體著正式/主題服裝	5	5	5	5
3	3	3	3	3	服裝雖正式/具主題性但無整體性	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	不正式也沒主題	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>口條清晰</b>				
4	4	4	4	4	咬字清晰音量適中	5	5	5	5
3	3	3	3	3	雖然含糊但還聽懂	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	請問你是在說中文嗎?	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>應對進退</b>				
4	4	4	4	4	對答如流，表達完整且符合邏輯	5	5	5	5
3	3	3	3	3	能回答多數問題，內容稍嫌不完整	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	你可以認真回答我的問題嗎?!	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>Powerpoint 內容</b>				
4	4	4	4	4	內容豐富排版精美	5	5	5	5
3	3	3	3	3	內容豐富排版略遜一籌	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	沒有整理，文字很多	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>吸引目光</b>				
4	4	4	4	4	影片精采有創意，讓人目不轉睛	5	5	5	5
3	3	3	3	3	報告引人注意但略為平淡	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	報告讓人覺得無聊聽不下去	2	2	2	2
						1	1	1	1
5	5	5	5	5	<b>時間控制</b>				
4	4	4	4	4	報告在規定期間完成	5	5	5	5
3	3	3	3	3	報告超過規定時間(三分鐘以內)	4	4	4	4
2	2	2	2	2		3	3	3	3
1	1	1	1	1	報告超過規定時間(三分鐘以上)	2	2	2	2
						1	1	1	1

					<b>提案內容</b>				
5	5	5	5	5	提案用心，並且有許多創新思維	5	5	5	5
4	4	4	4	4		4	4	4	4
3	3	3	3	3	四平八穩但提案缺少創意亮點	3	3	3	3
2	2	2	2	2		2	2	2	2
1	1	1	1	1	無法理解提案的邏輯	1	1	1	1
					<b>互動交流</b>				
5	5	5	5	5	設計交流橋段，互動熱切絕無冷場	5	5	5	5
4	4	4	4	4		4	4	4	4
3	3	3	3	3		3	3	3	3
2	2	2	2	2	稍有互動但呆板平淡	2	2	2	2
1	1	1	1	1		1	1	1	1
					無互動，台下昏昏欲睡				
					<b>內容可行性</b>				
5	5	5	5	5	在職場可以派上用場	5	5	5	5
4	4	4	4	4		4	4	4	4
3	3	3	3	3	嗯....再想想看!	3	3	3	3
2	2	2	2	2		2	2	2	2
1	1	1	1	1	不切實際，天馬行空	1	1	1	1
總分	總分	總分	總分	總分		總分	總分	總分	總分

意見      意見      意見      意見      意見      意見      意見      意見      意見      意見

東海大學餐旅系人資報告

Peer Evaluation

姓名： \_\_\_\_\_ 學號： \_\_\_\_\_

Performance Rating Scale

1= Poor. 很少參與小組會議，對報告內容少有提出建設性意見

2= Unsatisfactory. 小組會議出席率佳，對報告提出不錯的意見，但所呈現出來的工作品質(資料蒐集，報告撰寫，powerpoint 準備……)so so

3= Adequate. 參加所有的小組會議並且持續性的對報告提出許多有價值的建議，工作品質(資料蒐集，powerpoint 準備……)良好.

4= Good. 參加所有小組會議，提出許多寶貴意見，呈現出高品質的工作(資料蒐集，powerpoint 準備……).

5= Excellent. 充分發揮其領導才能，將小組各成員的想法有效的彙整，主導協調分配成員工作，使小組報告呈現出最高品質

1. 利用上述之評量尺度，評比你的組員(包括你自己)在書面報告的工作表現及貢獻.

姓名	評分	具體正/負面事蹟