

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：PGE107008
學門分類/Division：通識(含體育)學門
執行期間/Funding Period：2018/8/1～2019/7/31

融入職場英語需求分析與實踐之課程設計行動研究
配合課程/職場英語

計畫主持人(Principal Investigator)：林澄億
執行機構及系所(Institution/Department/Program)：
國立臺灣海洋大學 應用英語研究所

繳交報告日期(Report Submission Date)：2019/9/15

計畫執行內容

壹、研究動機與主題目的

問題情境---

隨著網路的發達與世界區域經濟的轉變，越來越多的工作機會落腳在海外，尤其是中國與東南亞。各國企業前仆後繼地湧入中國與東南亞國家開設公司，包含台灣知名企業。因此台灣大學生，畢業後如果想要找到滿意的工作，現今面臨得不只是台灣人才的競爭，更得面對國際人才的挑戰。此外，在工作崗位上，需與來自世界各國的同事一起合作，完成工作。在此潮流下，英文在職場上的地位不降反升。

加州大學洛杉磯分校(UCLA)教育學院院長 Marcelo Suarez-Orozco 指出「世界受到全球市場、媒體新科技與人口移動的影響，比過去更緊密，教育得回應這樣的多元」(程晏鈴, 2017)。因此，現今教育的重點是培養學生國際移動的能力。而國際移動力中，英語溝通能力是基本能力。104 人力銀行在 2008 年曾就刊登在它底下的職缺進行調查，當時線上將近 24 萬個工作機會，有 47% 的職缺要求英語能力，而且職位越高，英語能力的要求也越高(陳免, 2009)。時隔將近 10 年，筆者相信有更多的職缺有英語能力的要求。

然而台灣大學英語教育長久以來受到詬病，認為上課內容無法培養英語溝通能力，更無法真切反應業界需求，培養大學生職場英語力 (施玉惠 & 張武昌, 2005; 李振清, 2007)。因此，國內不少學者呼籲除了培養學生基礎英文能力以外，大學英語課程亦需著墨於專業英語課程的規劃，應可解決此問題(Liu, 2011; Tsou, 2011)。

可是專業英語課程的設計與規劃不應只有老師單方面決定，參酌專業領域專家的意見，以及考量修課學生的學習需求也很重要。以筆者為例，有一年教授在職班學生的英語課程，他們全部任職於金融界。因此筆者依照自己的意思，設計了一堂自以為對他們工作上有幫助的一門課，我教導如何撰寫英文履歷表、準備英文面試，以及如何做場有效的英文簡報。結果期末結束時，班上同學委婉地向我表示，課程內容雖然實用有趣，但卻未符合他們目前工作上的迫切需要。他們更需要學習如何清楚地用英文向在台灣的外籍人士解釋如何開戶、匯錢回自己國家，以及如何寫英文評估報告與景氣預測報告。

那次學生的回饋，促使筆者了解到需求分析在專業英語課程設計時的重要。因此筆者以問卷調查了 143 位任職於金融業、製造業與進出口業的商務人士，調查他們職場上需使用到英文的工作任務，目前工作上使用英文時遭遇的困難，以及他們想增強的英語技能。之後以此研究結果，作為我規劃商用英文與職場英文課程的依據。

根據學者 Hutchinson 與 Waters (2009)，專業英語課程規劃始於需求分析，包含學習者分析與情境分析，根據分析結果，獲得學習者對英語學習的態度、想加強的英語技能，以及在專業領域上需展現的英語技能與知識。再依此結果設計課程大綱、選擇教材，教授過程中，不時檢驗學習者的學習成效，再依學習成效的檢驗，重新檢討需求分析。根據筆者所找到的文獻，當初大學專業英語課程方興未艾時，不少學者投入職場英語需求分析調查，如: Shih, Su

& Lin (1998), Chang(2011), Lin (2013), Spence & Liu (2013)。亦有學者提出專業英語課程評鑑架構，如 Tsou(2014)。然而目前由專業英語課程教師所提供課程成效之反思，較少看到相關文獻。

研究目的---

此行動研究的主題主要為既有課程突破。研究的目的有二，一是藉此行動研究，深刻省思筆者開授的職場英文課的教學成效，是否有達到筆者規劃此課程設定的教學目標。藉著訪談已進入職場工作的學生，請他們給予我教學回饋，好讓我調整既有職場英文課程，建構更符合學生需求、能提升國際移動力的課程。二、藉此教學實踐研究反思，批判並補充 Hutchinson 和 Waters(2009)所提的以學習者為中心的專業英語課程設計理論的論述。

貳、文獻探討

理論基礎---

Hutchinson 與 Waters (2009) 兩學者針對專業英文課程設計，曾提出一個以學習者為中心的課程設計理論架構。他們建議課程設計者首先須了解上課的學習者是誰，然後進行需求分析。需求分析的重點有二：一是分析學習者的學習狀況，如：英語學習態度、想加強的英語技能、目前的英語程度、還有學習環境的狀況與侷限。二是分析學習者於專業領域的英文使用情況，包含在甚麼樣的情境需使用到英文、須展現聽說讀寫那些英語技能？分析之後，再依此為據，以專業領域的英文需求為本，輔以學習者的學習需求，設計課程內容與上課教材。課程進行中，不時檢驗學習成效，看是否能滿足學習者的需求。Hutchinson 與 Waters (2009)指出此課程設計的架構不是單向的線性過程，而是動態的流程。因此學習者的學習狀況與英文使用情況，會因時因地而變化。兩學者強調課程設計者需有內建回饋機制，隨時反思、調整上課內容與教材，以隨時反映其變化。

在本研究中，筆者亦將採用 Hutchinson 與 Waters (2009)對英語學習需求的定義。Hutchinson 與 Waters (2009) 兩學者將專業英語需求定義為三部份：必須(necessities)、不足(lacks)與渴望(wants)。第一部份指的是學習者在專業領域上必須使用英文的情境 (necessities)，如：讀寫電子郵件、撰寫學術報告、用英文開會等等。第二部份指的是學習者在專業領域使用的英文情境遭遇的不足 (lacks)。第三部份則指學習者個人渴望增強的英語技能 (wants)。在本研究中，筆者將依此定義設計訪談問題，並分析訪談內容。

國內職場英語需求分析相關研究---

由於專業英語課程在台灣日受重視，有幾位學者就不同領域進行大規模職場英語需求分析 (CHRNA & ETS, 2010; Chang, 2011, Lin 2013, Spence & Liu, 2013)。以下就他們的職場英語

需求分析結果一一介紹。

中華人力資源管理協會(CHRMA)與 ETS 台灣辦公室於 2010 年發表一份台灣產業「員工英語能力需求標準」調查報告，共回收 417 份有效問卷，調查結果表示在台灣職場上，最常使用到英文的前 3 個情況有：收發英文電子郵件與到國外網站蒐集專業知識或尋找合作對象並列第一、其次為接待外賓、赴國外出差。而且職位越高，英語能力要求也相對越高。該調查並對應多益考試的能力指標，問卷回答者表示中階主管至少要 600 分以上的成績，而更高階的主管至少要有 705 分以上成績。如果是服務於金融業與進出口業的中階主管，英文能力要求更高，至少就要有 705 分以上多益成績。

Chang (2011)利用問卷與訪談調查了來自 16 家不同企業的員工，使用英語的任務與需求。與前一份調查結果相似，Chang 的受訪者亦表示在職場上最常使用英文的任務是收發電子郵件。其次是接聽與撥打電話給國外客戶。再來是上國外網站瀏覽資訊。雖然受訪者平常最常需要使用英語讀寫能力完成工作任務，但當被問到最想加強何種能力時，有六成左右的受訪者最想加強英語聽講能力。如以部門來看，公關部門、行政秘書與市場行銷部門是接受調查的 11 個部門當中，最常需要使用到英文的前三名。

如前面所提到，由於受到學生回饋的震撼，筆者亦進行了一份職場英文需求分析 (Lin, 2013)。與 Chang (2011)所不同的是，筆者聚焦在金融業、製造業與進出口業的商務人士的職場英文需求分析。筆者聚焦在這三個產業的原因是因為這是台灣商學院大學生畢業從事的三大領域，此研究共回收 143 位有效問卷，其中 27 位問卷填答者接受更深入的訪問。與前述研究相似的地方是英語讀寫能力在這三個產業中是最常使用的英語能力，問卷填答者最常使用英文來收發電子郵件、閱讀產品型錄、瀏覽國外網站資訊、撰寫工作報告。在工作上最常遭遇到的困難來自英語口語表達，問卷填答者表示最困難的地方在英語與國外客戶社交與閒聊。由於遭遇到困難，大多數的參與者皆表示最想增強英語口語溝通能力。此外，跨文化溝通技巧與語用技巧也是參與者最想增強的英語能力。由於工作上得面對不同國家的客戶與同事，他們希望增強這方面的技能，使工作時相處更加融洽。針對最常使用英文的工作任務，筆者更深入地調查使用的語言功能，以撰寫英文電子郵件為例，參與者最常撰寫英文電子郵件以回覆客戶詢問、詢問國外客戶產品事宜、以及請求國外廠商配合。撰寫工作報告部分，參與者最常需要使用英文撰寫現況報告、進度報告與評估報告。

Spence & Liu (2013)則針對台灣科技業的半導體製程整合工程師進行職場英文需求分析，其調查結果與 Lin(2013)相似，科技業與前述金融、進出口業一樣，英語讀寫能力是工作時最常使用的能力，工程師常需要寫英文電子郵件、工作報告、備忘錄。英語聽講能力較少使用，但參與研究的工程師需要使用英語開會，尤其是參加視訊會議，以及用英語做工作簡報。隨著職位越高，英語聽講能力越顯重要，因為有更多的機會赴國外出差拜訪客戶。

以上 4 個近幾年做的職場英文需求分析，可發現問卷調查量化研究還是需求分析的主要方法。目前的文獻探討，國內還是較少學者以質性方式，深度批判反思需求分析與專業英語課程設計。是以筆者想藉此教學實踐研究，深度批判反思自己的教學。

參、研究方法

研究說明---

此研究為達到學以致用的教學目標，以培養學生 21 世紀須具備的國際移動力，於職場英語課結合需求分析，採用行動研究方法，由教師擔任研究者，於 107 學年度第 1 學期和第 2 學期各進行一次行動研究循環。在 107 學年度第 1 學期第一個循環中，筆者聯絡 103 學年度與 105 學年度曾修過我的職場英語課且目前進入職場工作的同學，共有 10 位同學願意參與訪問，他們針對在工作上使用英文的情況，給予筆者教學內容建議，以協助筆者省思自己的教學成效。經過彙整分析與檢討診斷後的結果，成為擬定教學改進行動計畫的依據，以調整之前設計的教學內容與活動。筆者並諮詢業界專家，詢問調整後的教學內容與活動是否還有不足之處。第 2 學期期初第二個循環開始時執行計畫，同時仍持續地觀察、評估、檢討和調整教學策略。期末時，再次進行「期末課程意見問卷調查」，並與 7 位學生個別訪談，以獲取學生對於調整後的課程之回饋意見。

研究範圍----

此研究的目的主要是既有課程的省思與突破。筆者原來開授的職場英語課，是以自己曾做過的台灣商務人士職場英文需求分析為本，輔以前述相關文獻探討，設計而成的課程。底下就原有課程的教學目標、課程安排、評分標準一一說明。

一、教學科目：職場英語

二、課程說明：學生須修畢大一英文，才可以選修此課程，為大二進階英文選修課之一

三、授課對象：全校大二至大四非英語系學生，一班約 35-40 人

四、授課教材：筆者自行蒐集編製而成

五、課程內容概述：

本課程旨在幫助學生熟悉未來職場所需英語能力，並準備即將面臨的求職挑戰。為達到此教學目標，課程重點分為四部分：

一、修課同學需就未來欲從事之工作領域，訪問一位職場前輩，了解未來職涯的工作內容，與該工作所需英語能力要求，並在課堂上與同學分享。

二、由於修課同學多為大三、大四同學，即將或馬上面臨畢業求職的挑戰，此課程亦會教授如何看懂英文求職廣告，以及撰寫英文求職信與履歷表的要領。

三、根據職場英語相關研究指出，讀/寫英文商業電子郵件是職場上每天必要的工作任務，因此此課程亦會教導撰寫英文商業電子郵件的基本原則，以及各種在職場上撰寫的電子郵件。

最後，為提昇同學口語溝通能力，授課教師亦搭配美國商業影集「誰是接班人」(The

Apprentice)，選擇合適內容在課堂撥放、討論，並從中學習如何用英文自我介紹、殺價、領導會議。

六、課程教學方式:

為達上述教學目標，此課程以學習任務為本，來設計教學內容。每一任務一開始由授課教師講解任務宗旨、欲達成的學習重點，及注意事項，接著讓同學實作/討論，同學皆被要求完成自己的作品或專題簡報，好讓教師驗收修課同學的學習成果。最後，針對同學的成果，授課教師提供回饋，同學依其回饋，再修改、精進其學習成果。以下針對每一教學任務，詳細說明教學方式:

一、 職場英語需求分析: 授課教師首先說明其活動之目的、訪問對象之要求，並提供訪問參考題目。此外，透過遊戲讓同學彼此用英語討論未來想從事之工作。期中考之後，每周安排一組同學上台報告訪談結果。針對同學的簡報表現，授課教師給予建議，並針對同學的報告內容，連結至同學應如何提昇進入該產業的專業英語能力。

二、 英文求職信與履歷表撰寫: 根據自身未來想從事之工作，修課同學首先被要求上求職網站尋找相關英文徵才廣告。授課教師再從同學蒐集到的英文徵才廣告，教授重要英文單字。之後授課教師提供英文求職信與履歷表範例，點出寫作重點，再由同學根據所找到之徵才廣告，撰寫求職信與履歷表。

三、 英文商業電子郵件撰寫: 首先教導撰寫英文商業電子郵件的基本原則，之後練習兩種職場新鮮人在職場上最常撰寫的電子郵件: 夾帶檔案信與感謝信。針對同學的習作，授課教師從切題、語言、語用等角度與同學討論。根據老師的建議，同學再修改，直至精熟為止。

四、 看美國商業影集學英文: 授課教師從美國影集「誰是接班人」(The Apprentice) 挑選其中幾集，設計學習單，觀賞之餘，針對影片內容以及教師選擇主題，如：用英文自我介紹、殺價、領導會議，以英語討論，練習口語能力。

七、評量方式:

出席率與課堂表現 20%

個人作業一: 求職信與履歷表撰寫 25%

個人作業二: 電子郵件習作 25%

小考 30%

研究對象---

研究對象為就讀於北部一所國立大學的學生，主要分為兩個部分:

第一部分的研究對象為曾選修過我 103 學年度與 105 學年度職場英語課的學生，現已畢業踏入職場工作約 1-3 年。本課程屬於英語通識選修科目，為期一學期，主要開給大二至大四非英語系學生選修。筆者以前述條件篩選適當人選，並以電子郵件與電話聯絡，共有 10 位學生參與訪談，他們來自商船系、運輸系、資工系、生科系、食品系等科系。

第二部分的研究對象為選修 107 學年度第二學期的職場英語課學生，共有 27 位同學選修。

學生來自 7 個學院(海運管理學院、生命科學院、海洋科學與資源學院、工學院、電機資訊學院、人文社會科學院、海洋法律與政策學院)各科系的大二至大四學生。筆者把調整過後的課程用於他們身上，帶著批判反思的角度，時時與自己與學生對話。

研究工具---

此研究的研究工具包含訪談、教師省思札記、學校舉行的期末教學評鑑結果。

一、訪談: 筆者聯絡 10 位修過我職場英語課，目前已進入職場工作的學生參與訪談。訪談目的為了解筆者的授課內容是否幫助這些學生在工作上使用英文完成任務?是否還遭遇到甚麼困難?從訪談中，筆者反思自己的教學成效。此外，第二學期結束時，筆者也訪談了 7 位修職場英語課的學生。訪談目的為了解他們對調整過後的新職場英文這門課的授課內容與教學活動的想法。他們覺得受益最多的是哪個部份?是否有哪個主題希望筆者多著墨?上課進行的教學活動是否有幫助他們對職場的英文要求有更深入的了解?訪談全程錄音，之後轉譯為謄錄稿，以茲分析。訪談題目請見附件一。

二、教師省思札記:教師省思札記的內容是筆者於課後根據課堂教學與學生互動情形所撰寫的教學省思札記，以及所構思的教學策略。

三、期末教學評鑑:學校每學期期末會針對全校所有教師的所有課程進行教學意見調查。調查問卷為 5 點量表形式(非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意)，並有開放式問題，供學生填寫文字描述或建議。經由學校專責單位統計之後，再寄給任課教師參考。

實施步驟---

此研究實施步驟分 4 個階段，依序說明。

第一階段: 2018 年 8 月-12 月

在這個階段筆者聯絡曾上過我的職場英語課，現已進入職場工作的學生，向他們說明我的研究目的，詢問他們是否有意願接受訪談，協助筆者省思自己的教學成效。確認訪談人數後，一一訪談願意參與此研究的學生，訪談過程中，藉著學生分享、討論，筆者省思自己的教學內容與活動設計，記錄下省思過程。

第二階段: 2019 年 1-2 月

結束訪談並完成分析後，筆者在這個階段重新調整課程架構、尋找合適的教材，並設計教學活動。設計完新的課程大綱後，再諮詢業界專家的意見，然後再調整底定課程大綱。

第三階段: 2019 年 2-6 月

調整過後的新課程架構在這個階段於新開的職場英文班上實施，實施期間，筆者會觀察修課同學的反應，再調整自己的教學節奏、內容多寡與教學活動。期末再訪談 7 位同學，了解他們對這門課的看法。

第四階段:2019年7-8月

依據訪談、省思札記、教學評鑑結果與課堂觀察，筆者將其教學實踐的成果寫成報告。

資料處理與分析---

此研究主要收集質性資料，有訪談謄錄稿、教師省思札記，以及學生於期中期末教學評鑑問卷中寫下對課程的回饋意見等。省思札記以單次分析和整體分析兩種方式進行，單次分析是每次訪問完已進入職場同學後，對自己課程的反思，以及第二學期每次上完課後，所做的觀察和省思紀錄分析，作為規劃後續課堂教學的參考依據。

除了單次的省思記錄分析之外，另有學期末的整體省思紀錄分析。為進行質性資料分析時之三角檢定，整體省思紀錄連同其他來源的資料，包括訪談謄錄稿和學生的回饋意見，採取一系列的步驟進行內容分析。首先，經由重複閱讀紙本資料、開放編碼、交互參照與比對各項資料後，建立一套初步的分類系統以界定主題和次主題，並根據分類系統一一將已初步編碼的資料作進一步分析、歸納和統整，再檢視分類系統並進行調整，以確認能清楚地、完整地、且有條理地呈現資料。

肆·教學暨研究成果

教學過程與成果---

在第一學期訪談10位曾修過我的職場英語課，現已畢業在職場工作的學生，他們表示工作中需使用到英文的比重並不高，因為他們主要面對的客戶以本土客戶為主。如果需要使用到英文，最常需要閱讀操作系統英文指南、上網搜尋英文資訊，與英文法規。雖然暫時不需要與外國客戶口語溝通，但所有的受訪者皆表示想加強英語口說能力，因為他們平常較無機會練習到，且是較沒把握的能力。

因為受訪者當中有些現在從事的工作與之前大學主修無相關，有些雖相關，但因負責業務不是跟外國客戶交涉，他們認為筆者這門課應先以幫助修課學生求職為主的能力培養，這也是他們認為之前上課最受用的單元，即如何撰寫英文求職信與履歷表。他們並認為應該要加入英文面試準備的單元，以及在課堂中製造更多講英文的機會。至於各領域的專業英文字彙並不需要在課堂上著墨。

根據以上訪談發現，筆者微調整我原有的教學方式與內容，說明如下：

一、職場英語需求分析:這部份仍保留，因為希望修課學生藉此任務探索自己的興趣，對未來想從事的工作領域有所了解。之後於課堂上與其他同學分享與職場前輩請益心得，亦可訓練同學用英文報告的能力。

二、英文求職信與履歷表撰寫:這部份是受訪同學表示受益最多的單元，因此保留。

三、英文求職面試準備: 這部份是新加的單元，因應受訪同學的回饋。

四、英文商業電子郵件撰寫: 這單元的份量縮減，將看授課情況，調整上課份量。先教兩種職場新鮮人在職場上最常撰寫的電子郵件:夾帶檔案信與感謝信。

五、看美國商業影集學英文: 這部份一樣保留是因為作為口語訓練的個案素材，筆者並以此介紹美國職場文化。

評量方式依授課內容的調整亦做更改:

出席率與課堂表現 20%

小組口頭報告: 職涯探索與職場英文需求分析 15%

個人作業一: 求職信與履歷表撰寫 20%

個人作業二: 電子郵件習作 15%

英文求職面試大考驗 20%

小考 10%

學生學習回饋---

由學校於學期末舉行的教學評鑑調查，經過訪談已在職場工作的畢業學生，而調整的職場英語課程，於第二學期實行後，教學評鑑成績為 4.77 分 (滿分為 5 分)。若與筆者於 103 學年度與 105 學年度開授的同課程相比，當時的教學評鑑成績為 4.39 分與 4.61 分，這次的學生給予這門課更正面的評價。而教學評鑑中，有一題問到是否滿意老師的教學效果，這題的平均值是 4.82 分。因此從量化數據來看，因訪談已在職場工作的畢業學生而調整的職場英語課程內容，似乎更能符合本校學生的學習需求。

而從 7 位學生的訪談中，筆者詢問哪個授課主題最受用，最多人提到英文求職信、履歷表撰寫，與英文面試準備，這 3 個主題獲益最多，他們覺得對未來求職最有幫助，而且在課堂上執行這 3 個學習任務時，筆者先提撰寫綱領與應答準則，然後讓同學回家練習，下一堂課在班上與同儕討論初稿，再回家修改，才交給筆者，筆者看過後給予建議，回家再修改。過程中雖花了不少時間，但也注意到上課時沒聽懂的地方。而在教英文面試時，每位同學都需要與同儕彼此練習，再由筆者抽點上台演練，受訪同學表示雖然緊張，但都覺得這是很好的練習，甚至建議筆者應該花更多時間在英文面試的演練上。

當筆者詢問是否該教專業英文字彙時，這 7 位受訪學生與先前訪問的 10 位畢業生回答一致，認為筆者並不需要著墨於此，原因一是因為在他們自己的專業課程裡，授課教師就會提到。原因二是瞭解本課程修課學生來自不同科系，大家的專業皆有不同，筆者無法兼顧所有學生的專業，因此寧可希望筆者投注更多心力於口語訓練上，這是這 17 位受訪學生表示自己不足，因此很想增進的英語能力。

而這樣的回饋，呼應 Chang (2011)與 Lin (2013)的調查結果。在這兩個研究中，研究參與者表示在工作上最常遭遇到的困難來自英語口語表達，最困難的地方在使用英語與國外客戶社交與閒聊。由於遭遇到困難，大多數的參與者皆表示最想增強英語口語溝通能力。

前面曾提到，Hutchinson 與 Waters (2009)兩學者將專業英語需求(needs)定義為三部份: 必

須(necessities)、不足(lacks)與渴望(wants)。這兩位學者僅建議教授專業英文的教師可從這三個面向切入，設計課程。根據筆者所閱讀的文獻，大部分的文獻著重在職場上必須執行的英語任務的調查，關於研究參與者英語能力的不足與渴望，皆輕描淡寫。然而，根據筆者此一研究，發現受訪者對於工作上常需執行的英語工作任務，只要熟練，就不構成問題，因此反而較不需在課程中著墨太多。因此，從此研究發現，筆者欲補充 Hutchinson 與 Waters (2009)的專業英語需求定義，我認為這3個構面的比重應調整，當開授職場英文相關課程，應先以修課學生的不足與渴望為出發點設計課程。

教師教學反思---

在執行此研究時，筆者有以下主要幾點反思：

(一) 知識論觀點的反思--- 學用落差的現實

當初促使筆者投入專業英語研究領域、教授專業英語課程的動機是社會上時有所聞的「學用落差」現象，常聽到職場人士抱怨學校教的，等進入職場，無法派上用場。這次訪談已畢業的學生，發現即使他們所學專精，如：食科、運輸、輪機，卻仍是無法避免學用落差的情況。有些同學是求職不順，無法順利找到跟自己科系所學最相關的工作，只好退而求其次。即使同學一畢業就進入自己理想的公司任職，如受訪的兩位運輸系學生，一位進入長榮海運，一位到交通顧問公司服務，卻因承接業務關係，主要客戶為本土客戶，英文使用時機並無想像中多。之前在課堂上花了不少時間教授英文電子郵件寫作，反而還無派上用場的機會。而仍在就讀的學生因尚未工作，缺乏實務經驗，因此在討論個案時，也無法做到批判思考，還是仰賴筆者的觀點居多。

因此筆者認為大學端除了更加緊密地與業界合作以外，與業師一起授課、邀請業師到班上分享經驗、鼓勵學生至業界實習，大學課程更重要的是能力導向的課程規劃，培養學生解決問題的能力、找尋資料的能力，磨練口語表達溝通能力等，如此才能應付這變化快速的世界趨勢。

(二) 技術觀點的反思--- 英語口語能力訓練

在訪談研究參與者時，不論是已畢業的學生，還是正在就學的學生，皆向我反應增進英語口語能力的需求。筆者其實有苦難言，因為知道台灣英語學習者都希望可以提升英語口語能力，因此在我的課程裡我已盡力加了不少口說任務，比如我利用美國商業影集「誰是接班人」為個案，在觀看當中與之後，設計討論題目，希望同學嘗試用英語討論並分享自己的觀點。然而即使給了同學時間思考與練習，請同學發表看法時，往往鴉雀無聲，都得由我直接點名才肯開口說。

因此筆者反省自己的教學，或許在教學中我應該給予更多的鼓勵，讓同學對於開口說英語這件事能有較低焦慮。此外，筆者應該明確地提供一些英語句型當鷹架，輔助學生把心中想說的話造成英文句子。

(三) 研究設計觀點的反思

本研究為行動研究，從實務情境中找尋答案，有效解決研究者在工作上所遭遇的問題，並提供情境類似者參考。但從研究設計的觀點來看，本研究僅招募自己教過的學生為研究參與者，又因自己到現在這個學校服務僅滿五年，因此能滿足研究參與者的招募條件的人數有限，研究發現或許無法做普遍解釋。為彌補此一缺點，本研究與先前文獻對照，並採取多種資料相互印證、綜合考量，如：業界人士的三角驗證。

筆者希望藉此行動研究所獲得的研究成果，針對教學內容與活動設計，提供同是教授職場英文或專業英文的教師一些參考意見。此外，筆者更希望此行動研究成果，能給予台灣各大學英語課程設計者，無論是通識英語、專業英語，或應用外語系課程，更進一步思考的依據。

參考文獻

中文部份

- 陳免 (2009)。打敗菜英文。《**今周刊**》，637，46-53。
- 程晏鈴 (2017)。擁抱世界需要的五種能力。《**天下雜誌 2017 教育特刊**》，635，58-68。
- 中華人力資源管理協會 & ETS 台灣區代表忠欣股份有限公司 (2010)。《**2010 年台灣產業「員工英語能力需求標準」調查報告**》。台北：忠欣股份有限公司。
- 李振清 (2007)。大學英文指考凸顯的英語教育問題。《**立報**》。
- 施玉惠 & 張武昌 (2005)。大學英語文課程模式之建構與實踐：教育部第一梯次「**提升大學基礎教育計畫**」執行報告。台北：國立臺灣師範大學。

英文部份

- Chang, Y.-Y. (2011). From the needs of foreign languages in Taiwanese enterprises to the curriculum design for undergraduate students in departments of foreign languages and applied linguistics. *English Teaching & Learning*, 35(2), 139-183.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (2009). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lin, C.-Y. (2013). A needs analysis of English language use in the business workplace in Taiwan. Paper presented at the 30th International Conference on English Teaching and Learning in the Republic of China, Tainan, Taiwan.
- Liu, C.-K. (2011). The relationship between students' performance and their attitudes towards the project-based framework used in ESP classes. *Proceeding of 2012 International Conference on Applied Linguistics & Language Teaching at NTUST*. Taipei: National Taiwan University of Science and Technology.

- Shih, Y.-H., Su, S. F. & Lin, C.-C. (1998). Designing the curriculum for departments of applied foreign languages from the corporate needs analysis. *The proceedings of the 15th International Conference on English Teaching and Learning in the R.O.C.*, 59-80. Taipei: Crane Publishing.
- Spence, P. & Liu, Gi-Zen (2013). Engineering English and the high-tech industry: A case study of an English needs analysis of process integration engineers at a semiconductor manufacturing company in Taiwan. *English for Specific Purposes*, 32(2), 97-109
- Tsao, W. L. (2011). Creating a well-grounded ESP assessment model for higher education. *Selected papers from the 2011 PAC and the 20th International Symposium on English teaching*, 144-147, Taipei: Crane Publishing.

附件一

訪談題目

一、已進入職場工作之受訪者---

1. 可否請你先自我介紹? 你目前任職於哪家公司? 擔任職位為?
2. 可否請你詳述你平日的工作內容? 從你一踏進辦公室, 到下班離開, 你需要做哪些事?
3. 你剛才提到的工作內容, 有多少需使用到英文? 在工作上, 你常需要使用到英文嗎? 是否曾遭遇任何困難?
4. 貴公司在徵才時, 有何條件要求? 英文是否為考量能力之一? 請問有要求應徵者檢附英文能力檢定證書嗎?
5. 大學時上職場英語課, 你還記得我們上過哪些內容嗎? 哪些部份你覺得現在在職場上有幫助? 有沒有什麼部份你希望當時職場英語課能著墨到?

二、第二學期選修職場英語課之受訪者---

1. 當初為何選這門課?
2. 畢業之後你想從事哪方面的工作? 與職場前輩請益時, 你覺得最大的收穫是什麼?
3. 你還記得我們這學期教過哪些內容嗎? 你個人覺得哪個單元受益最多? 哪個單元覺得老師不需著墨? 為什麼?
4. 你還記得我們這學期做過哪些活動嗎? 你個人覺得哪個活動受益最多? 哪個活動覺得老師不需著墨? 為什麼?