

閱讀-口語表達-反思寫作教學法之應用研究-以管理學概論 為例

彭雅惠*

玄奘大學企業管理學系

摘要

課程設計與教學方法是達成教學目標及培養能力的核心。傳統的教學方式大多著重講授與知識積累，缺乏口語表達及批判性思考的訓練，導致學生很難提出自我的看法並與他人分享。管理學是一門實務的科學，學生的課程學習更須深入省思理論與環境的連結，其教學法不應侷限於講授與測驗。本論文提出閱讀-口語表達-反思寫作的教學設計，藉以培養學生具有閱讀理解、批判性思考、報告寫作及口語表達的能力，以符合商管教育多元能力培養的目標。研究結果顯示，學生普遍具備閱讀與書面報告撰寫能力，但反思寫作與口語表達能力偏弱，未來課程設計可朝向加強反思寫作的引導與練習，與鼓勵課堂中口語意見表達，以強化內省與溝通的能力。

關鍵字：反思寫作、批判性思考、閱讀、寫作

* E-mail: yvane@hcu.edu.tw



A Study on Application of Reading-speaking-reflective Writing Method in Curriculum of Introduction to Management

Ya-Hui Peng*

Department of Business Administration, Hsuan Chuang University

Abstract

Curriculum design and teaching methods are important for achieving teaching goals and building core competencies. Most of the traditional teaching methods focus on lecture and knowledge accumulation, and neglect oral expression and critical thinking training, which makes it difficult for students to express their own opinions and share them with others. Management is a practical science. Management skills learning requires a deeper understanding of the connection between theories and the environment. Therefore, the teaching methods should not be limited to lecture and tests. This paper proposes the teaching design of reading-speaking -reflective writing to build up students' abilities of reading comprehension, critical thinking, report writing and oral expression. The results show that students generally have the ability to read and write formal reports, but their ability of reflective writing and speaking is weak. The future curriculum design can be oriented towards strengthening the guidance and practice of reflective writing, and encouraging the oral expression of ideas and opinions in the classroom, in order to strengthen the ability of introspection and communication.

Keywords: Reflective writing, critical thinking, reading, writing

* E-mail: yvane@hcu.edu.tw



壹、緒論

現代的世界，知識和科技皆快速的發展與變動，產業環境競爭激烈，而管理問題也日益複雜。傳統授課教學的管理教育模式已不適用於今日，其教學成效也備受質疑。傳統講授式教學的管理教育主要著重知識傳授、講解教學資料與回答具爭議的問題(Cortazzi & Jin, 1996)，導致學生學習缺乏主動性及思考，過分依賴老師。此外，講授式的教學也缺乏給學生表達想法、意見及討論的機會，無法培養學生溝通表達能力，甚至公眾演講技巧。在教學評量方面，傳統上大多採用測驗方式，側重學生知識的記憶，無法衡量學生其它構面的學習成效，也容易使學生感覺枯燥及厭學。

教學方法是達成教學目標及確保教學品質的重要核心，採用多元的教學方法與設計，能激發學生的學習動機與獨立思考，並能培養自我管理與人際關係處理能力(Boyatzis, Stubbs, & Taylor, 2002)，對於提升教學成效與品質有很大助益。此外，國際商學院促進協會(The Association to Advance Collegiate Schools of Business, AACSB)認為課程教學應兼顧口語表達、創新思考、分析推理、問題解答、閱讀、寫作等能力地培養。因此，要培養學生在面對複雜的管理問題時，能以創新的思考及做法來解決問題，在教學設計上應採用多元教學方法，提升學生的學習興趣及學習內涵與層次，並兼顧多元能力培養的教學目標。

過去許多學者提出提升閱讀能力、寫作能力的個別研究，然而針對口語表達能力訓練的研究較少，其中以大學生為對象的多元能力的研究更少。黃賀、馬國昌與黃世政(2013)提出 3-UP 教學法，教學重點放在提問及口語表達，並適用在博士班課程。為接軌產業對學生就業軟實力的要求提高，培養學生具備閱讀、寫作、口說、反思及批判性思考等多元能力日益重要，尤其管理領域與實務環境脈動關聯性高，很適合作為多元能力培養的推展場域。本研究提出閱讀-口語表達-反思寫作(Reading-Speaking-Reflective writing, 2RS)教學法，並運用在大學部基礎管理教育課程-管理學概論，期望採用多元層次的教學法，提升學生閱讀、表達及批判反思的能力，並藉此提升課程的教學成效與滿意度，此項成果可作為後續管理相關課程規劃的參考，亦能檢視其與傳統教學法的差異。

貳、文獻探討

管理學概論是相關管理課程之基礎知識，更是管理學院的核心課程。管理是科學亦是藝術，是知識與經驗的融合，且必須在產業中實踐。如何提升教學成效，則必須從理論與實務結合著手，採用實務公司案例作為教學與討論的教材，是很重要的部分。透過實務公司案例能增加學生的熟悉感與興趣，願意投入時間做個案閱讀與探討，進一步產生獨立思考及批判的意見，能提升學習的層次。

「閱讀」(Reading)在學習上扮演舉足輕重的角色，知識的學習往往起始於閱讀。閱讀是一項涵蓋語彙學習與思考判斷的複雜腦力活動，閱讀者從書面材料中取得信息，將所接收到的文字轉譯為語言形式並從中獲得意義(Venezky, 1976)。此種過程涉及內在思緒運作的深層複雜心智活動，包含解碼(decoding)和語義理



解(linguistic comprehension)兩部分(Hoover & Gough, 1990)，是獲得資訊的必要程序。Goodman (1996)認為閱讀必須經過視覺、感知、語法以及語意等四個循環，且成功的閱讀首重於理解。因此，「學習讀的能力」(learn to read)包括學習認識符號、文法和理解策略等(Chall, 1983)，能幫助學習者在短時間內吸取他人智慧的結晶，進而轉化及促進自我成長。

「口語表達」(Speaking)是有效溝通的重要因子，更是管理教育的核心項目之一。口語表達是以語言將內心的思想、意願、情感等作表露，以獲得理解、認同或支持。在學習的過程中，口語表達的學習是正常且必須的(Resnick, 1995)。具體而言，口語表達包含用詞精確、語意明白、結構條理清晰、文理貫通，能將客觀概念或意見做清楚、得體及連貫的表述。具有良好的口語表達能力能展現學生之閱讀理解能力、概念化能力、規劃分析能力及論證表述能力等。然而，傳統的教學中對口語表達能力的訓練較少，使得學生不習慣在課堂開口表達意見，甚至採取迴避的態度。

課堂上對研討議題的口語表達是將思想、學識、創意做直接的表述，能幫助反思及梳理自己學習的知識，透過討論或分享能加深對議題的理解，達到學習的目的。國際商學院促進協會(AACSB)在教學品質確保標準中就曾明確指出，商管教育的培養目標包含批判性思維及口頭溝通技術，由此可見口語表達在學習上的重要性。

「寫作」(Writing)亦是一種提升學習層次的重要學習方式。書面報告的撰寫是大學生經常面對的課題，須經由攸關資料的蒐集、閱讀、理解與內化，並藉由寫作的方式清楚陳述自己的觀點或論述。因此，報告撰寫能表達思想、闡述理解意義，是一個思考與發現的過程，更是一項將所學知識、想法或研究結果透過寫作與外界溝通的方式。

寫作能力的培養，除了報告撰寫外，「反思寫作」(Reflective writing)更是被認為是達成批判性思考(Ruland & Ahern, 2007)的重要工具。所謂反思，是指個人經過深層思考後，將經驗化為知識的自我創造與澄清經驗意義的過程(Boyd & Fales, 1983)。反思寫作具體而言，是一種透過書寫，將學習過程中所看、所聽、所想等最原始的經驗，於學習結束後予以記錄並重新反覆思考，將之轉換為有系統且理論化知識的方法，有助於學習者提昇自我察覺和促進問題解決能力。

反思寫作的內容常以 5R 為依據，Reporting 是描述事件經過，Responding 指敘述感受、想法與評估，Relating 是與個人經驗或觀察做聯結，並加上個人的看法或解釋，Reasoning 為個人內在轉化和概念化，深度分析發生原因、探討理論與實踐之關係，Reconstructing 則從經驗整合獲得結論、產生新觀念或想法、針對個人規畫未來行動。透過反思寫作能幫助進行深度的內在反思。因此，反思寫作在許多專業教育上被廣泛導入教學，例如：醫學、護理、心理學、社會工作等領域。Craft(2005)認為反思寫作有助於提升批判性思考和專業的學習、增進自我了解及緊急事件的應變能力。許玉雲與王美卿(2012)指出經由反思實習日誌的書寫，能增進學生自我察覺能力、臨床問題解決能力與批判性思考。然而，反思寫



作卻較少運用在管理教育上。

有關提升閱讀、寫作及表達能力的個別研究很多，但大多集中在國中、小學的範疇，針對大學生層次的研究相對較少。陳鳳如(2004)探討寫作討論對大學生學術性論文寫作品質及寫作歷程的影響，研究發現「專家討論小組」的寫作討論進度明確且有效率，但「同儕討論小組」的效果較差，較無法如期達成團體的預訂目標。靳知勤(2018)運用寫作認知歷程策略於大學之科學寫作的教學。他指出在教學過程中除講述教學與撰文練習之外，也運用科學主題文本之閱讀解析，提升學生瞭解科學主題文本的定義、科學寫作的形式與內容，並增進其對寫作策略與技巧的認識。由此可知，其教學歷程中包含閱讀解析及科學主題寫作。尤素芬與鄭慧珠(2018)則運用多元教學策略於醫管倫理課程，內容包含運用翻轉教室策略結合專家演講、主題報告、閱讀寫作、創意海報等教學法。研究結果顯示，醫管倫理課程採用多元教學策略能提升學生的主動學習能力，具有較佳的教學成效，然過程中仍然需對學生提供足夠的引導。

黃賀、馬國昌與黃世政(2013)指出，要促進學生的學習行為，須提出新的教學法，以訓練學生提出問題、表達意見以及寫作蒐證的能力，從而培養具有創造性思維的人才。其提出 3-UP 教學模式(coming up, speaking up, writing up)，包含研讀問題、直覺表達以及蒐證報告等，並運用在中山大學企業管理系博士班《高等組織管理理論》課程，學生須在課前用大量時間準備，充分閱讀、思考、查資料、撰寫報告，課堂只講授要點，並花費大部分時間讓學生發言與討論。3-UP 教學法較適合於在研究生的教學層次使用。

有鑑於閱讀、口語表達、寫作對學習的影響，以及呼應 AACSB 多元能力培養的目標，本研究提出閱讀-口語表達-反思寫作(2RS)教學法，進一步運用在大學部之管理學概論課程中，以觀察其教學成效。

參、研究方法

一、教學設計

教學設計是實現教學目標的工具，亦關係教學的成效。為提升管理學概論的教學成效，本研究閱讀-口語表達-反思寫作(2RS)教學法包含講授及討論、反思寫作、分組報告與口頭簡報等，期望能培養學生口語表達、思考分析、問題解答、閱讀、寫作等多元能力。具體教學設計說明如下(表 1):

(一) 閱讀、講授與討論

管理學概論之課程單元包含管理思潮演進與環境變遷、規劃、組織、領導與控制等主要單元。針對課程單元，要求學生詳閱教科書內容，課堂上教師講授內容重點，並搭配實務個案及教學影片教學，以促進學生對課程單元的瞭解。為提升學生在課程中的專注力，以及觀察學生的學習狀況，課堂中導入即時反饋系統(Interactive Response System, IRS)做問題討論與意見表達。IRS 於 1960 年代即在美國大學課堂開始使用，但直到近十年來才在各級學校被廣泛使用(Kay & LeSage, 2009)。「雲端即時反饋系統」Zuvio 是 IRS 的一種，但 Zuvio 改善了早期



表 1
管理學概論教學設計

項目	內容	評量	核心能力
講授與討論	課程單元內容	Zuvio 即時課堂反饋系統 課後練習題 期末測驗	專業知識
分組報告	由學生分組蒐集各主題實務資料，進行閱讀、分析、撰寫報告	Rubrics 多元評分量尺	閱讀 寫作
口頭簡報	各組單元主題	Rubrics 多元評分量尺	口語表達
反思寫作	單元主題與問題	Rubrics 多元評分量尺	寫作

IRS 在教學應用上的缺點，也打破傳統課堂單向知識傳遞的教學模式，讓學生能透過聯網裝置即時對教師的提問做回答，教師透過 Zuvio 系統中的統計模式、圖表或是同儕互評的結果能快速了解學生的學習狀況。絕大多數的研究結果皆肯定課堂及時反饋系統對於課堂教學有多項助益，包括提高學生的課堂出席率、專注及投入程度、參與度等(Bruff, 2009; Collins, 2007; Kay & LeSage; 2009)。

(二) 分組報告與口頭簡報

分組報告是合作學習與培養團隊合作常用的教學設計之一。由教師指定各組報告的主題，並給予參考的閱讀資料，由學生分組研讀、蒐集相關實務個案資料，經小組討論與彙整後撰寫報告，並於課堂做口頭簡報。

(三) 反思寫作

Dewey (1933)曾指出，「我們不是在經驗中學習，而是在經驗的反思中學習」。透過反思能賦予經驗意義。教師需重視反思的引導，才能將知識內化到學習者個人的經驗中，並於新的環境嘗試運用學習到的技能，再將嘗試運用情形反饋到直接體驗。為提升學生對教學內容的理解與內化，本課程中融入反思寫作，要求學生針對課堂的單元主題以及各組分組簡報的內容進行反思，並撰寫反思學習單，撰寫依據參考反思學習 5R 原則。

以上教學規畫之成效主要依據 Rubrics 多元評分量尺來評量。Rubrics 是近年各國高等教育評鑑學生學習成效之重要工具，主要包含三個基本要素：一是評量的準則，是評分者判斷學習成果優劣的標準；二為品質的定義，以具體且詳細的敘述定義出學生須達成的技能或知識程度之內涵；三是計分的方式，根據評量結果轉換成等第或分數(Reddy & Andrade, 2010)。本課程之 Rubrics 多元評分量尺項目及比例如表 2 所示。



表 2
課程 Rubrics 多元評分量尺

評量項目	課程投入 20%	分組報告 30%	反思學習單 20%				期末考 30%
出席紀錄	出席 zuvio 課堂 討論	口頭簡報	書面報告	描述理論及個案內容	敘述感受、想法及評估	與個人經驗或觀察做聯結並轉化和概念化	反思回饋與觀摩互評 測驗
核心能力態度	學習態度	專業知識	文字撰述	獨立思考	溝通	專業知識	

二、研究對象

本研究以 106 學年度下學期修習管理學概論之學生為樣本，主要包含管理學院各系共計 77 位學生，扣除 4 位未參與課程活動者，完成問卷填寫者 52 位，約佔修課學生 71%，其中男性為 21 人，女性為 31 人。

三、研究工具與分析

課程開始時，由教師說明課程規畫及評分規則，並依據課程單元主題給予適當閱讀材料，續後由學生進行分組並選定各組報告主題，並依據與課程單元的關聯性排定報告時間。在課程進行間，學生閱讀教科書內容及指定閱讀教材，教師講授內容並搭配分組報告，透過閱讀、簡報、問題討論與反思寫作，促進學生對課程內容的學習成效。

本課程之教學成果採問卷調查法，以自編之「教學評量回饋問卷」(表 3)蒐集教學結果，並利用因素分析之主成分分析法抽取共同因素，保留特徵值大於 1 的共同因素，並以最大變異法將共同因素做直交轉軸處理，使轉軸後每一個共同因素內之各題項因素負荷差異盡量達到最大，以便於共同因素之辨認與命名。本研究「教學評量回饋問卷」是否適用因素分析法，可利用 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定及 Bartlett 球形檢定測。本課程教學問卷之 KMO 適切性量數為 0.736; Bartlett 球形檢定為 1323.188 ($p < .0001$)，顯示問卷之題項適合進行因素分析。進行因素分析後，以因素特徵值大於 1 作為選取因素個數的依據，並利用陡坡圖做檢測，共萃取出三個主成分因素，解釋變異量為 81.35% (表 4)，陡坡圖在因素個數 3 以後突然遽降(圖 1)，顯示應萃取三個主成分。



表 3
課程教學評量回饋問卷

題項	內 容	平均數	標準差
1	本課程的教學內容能引起學習興趣	4.15	.607
2	本課程內容豐富且富有趣味(老師舉很多案例或教學影片)	4.23	.546
3	本課程引導我思考管理知識的實務應用	4.35	.480
4	本課程導入反思寫作的練習對學習很有幫助	4.33	.585
5	本課程的內容及上課方式讓我很融入且感到愉悅	4.21	.723
6	本課程增進我對管理理論與相關管理技巧的認知	4.38	.491
7	透過反思學習單的撰寫讓我對課程的主題有更深刻的印象	4.35	.590
8	爲了撰寫反思學習單，我會更認真聽講課程內容或報告	4.23	.645
9	課程學習成效以反思學單爲依據作評量，更能衡量學生的學習效果	4.37	.486
10	課程的學習結果是採多元評量方式，包含出席、參與、學習單、簡報及測驗等，評分較公平	4.42	.499
11	透過本課程的專題簡報，讓我能透過資料蒐集、研讀，更深入學習的層次	4.40	.495
12	任課教師清楚說明評分的方式及規則	4.44	.502
13	透過反思學習單的撰寫，能引發深入思考，連結課程主題與實務管理現象	4.38	.491
14	本課程中安排分組閱讀及簡報，讓我能深入課程主題的了解與加深印象	4.37	.486
15	本學習導入 zuvio 即時互動反饋系統，能增加上課的趣味性	4.27	.819
16	本學習導入 zuvio 即時互動反饋系統，透過線上即時測驗，能增加學習效果	4.15	.916
17	整體而言，本課程的教學符合我的期望	4.37	.486
18	整體而言，我對這門課的投入程度很高	4.27	.564
19	整體而言，我對這門課的學習滿意度很高	4.10	.823



表 4
課程問卷解釋變異量

因素	特徵值	變異數百分比 (%)	累積百分比 (%)	轉軸後特徵值	轉軸後變異數百分比 (%)	轉軸後累積百分比 (%)
1	9.999	62.496	62.496	5.980	37.376	37.376
2	1.635	10.221	72.718	3.974	24.838	62.214
3	1.382	8.635	81.353	3.062	19.139	81.353
4	.831	5.191	86.544			
5	.616	3.852	90.396			
6	.326	2.038	92.434			
7	.297	1.856	94.291			
8	.213	1.331	95.622			
9	.181	1.129	96.751			
10	.148	.922	97.673			
11	.116	.725	98.399			
12	.099	.621	99.019			
13	.066	.410	99.429			
14	.062	.390	99.819			
15	.023	.143	99.962			
16	.006	.038	100.000			

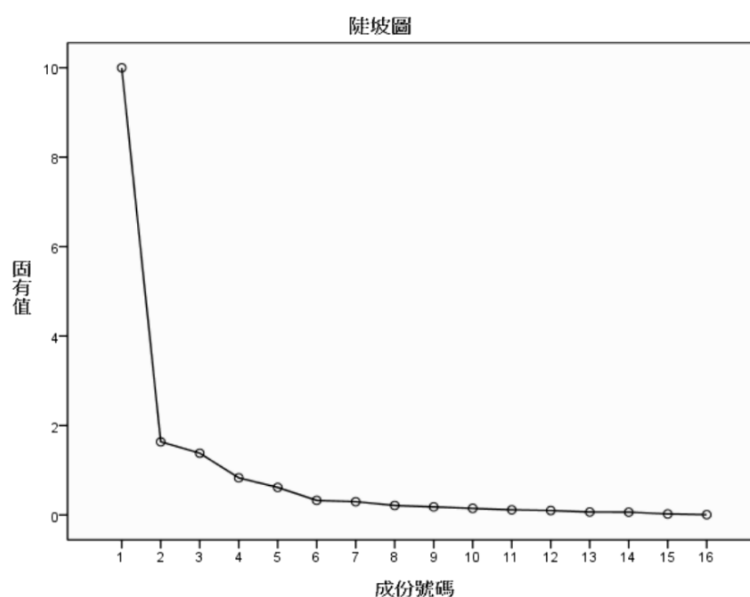


圖 1 因素陡坡圖



表 5
教學問卷因素命名

因素命名 (Cronbach's α)	變數	因素負荷			共通性
		因素 1	因素 2	因素 3	
課程設計與 評量 (.951)	透過反思學習單的撰寫，能引發深入思考，連結課程主題與實務管理現象	.850	.389	.206	.916
	透過本課程的專題簡報，讓我能透過資料蒐集、研讀，更深入學習的層次	.786	.483	.202	.891
	本課程中安排分組閱讀及簡報，讓我能深入課程主題的了解與加深印象	.748	.344	.427	.860
	本課程的教學內容能引起學習興趣	.678	.285	.531	.823
	本課程內容豐富且富有趣味（老師舉很多案例或教學影片）	.657	.404	.476	.821
	課程的學習結果是採多元評量方式，包含出席、參與、學習單、簡報及測驗等，評分較公平	.892	.178	.218	.875
	任課教師清楚說明評分的方式及規則	.884	.107	.127	.809
	課程學習成效以反思學單為依據作評量，更能衡量學生的學習效果	.763	.405	.186	.780
	教學工具運 用 (.887)	本學習導入 zuvio 即時互動反饋系統，能增加上課的趣味性	.279	.836	.150
本學習導入 zuvio 即時互動反饋系統，透過線上即時測驗，能增加學習效果		.079	.764	.160	.615
本課程導入反思寫作的練習對學習很有幫助		.563	.725	.104	.853
透過反思學習單的撰寫讓我對課程的主題有更深刻的印象		.551	.720	.171	.851
為了撰寫反思學習單，我會更認真聽講課程內容或報告		.407	.668	.190	.649
增進管理理 論與實務應 用 (.843)	本課程增進我對管理理論與相關管理技巧的認知	.340	-.037	.890	.909
	本課程引導我思考管理知識的實務應用	.183	.183	.850	.789
	本課程的內容及上課方式讓我很融入且感到愉悅	.100	.462	.743	.775



由表 5 發現，因素 1 由八個題項組成，包括對課程內容(含個案與教學影片)及閱讀、簡報等課程活動的設計，以及對課程評量公平性與多元評量等，可命名為課程評量與設計。因素 2 由五個題項組成，包含 Zuvio 即時互動反饋系統與反思學習單導入課堂，可命名為教學工具運用。因素 3 則由三個題項組成，主要為課程能讓學生投入並增進對管理理論與實務的認知及應用。前述三項主成分因素其信度係數(Cronbach's α)皆大於 0.8 以上，顯示皆具有問卷題項之內部一致性。

由主成分分析所萃取之三項因素可知，學生對課程教學成效的評價包含課程教學設計與評量、多元教學工具的應用以及是否能增進課程理論與實務的認知與應用，三項因素之解釋力分別為 37%、25%、19%，整體解釋力達 81%。此外，由表 3 可知，整體而言，學生認為課程的教學符合期望(4.37)，對於課程的投入程度很高(4.27)，且學習滿意度亦很高(4.10)，顯示本課程的教學符合課程設計目標與學生的期待。

四、教學成效

(一) 課堂討論與互動

本課程為管理學院一年級必修課程，以建立基礎管理概念為主。本研究樣本共計 77 位學生，扣除 4 位未投入課程者，依據課程主題分為 18 組進行討論與分組報告。課堂之問題討論主要分為自由回答及小組回答，並由教師給予回饋。由於課程時間 2 小時，除課程講授外，尚有多項學習規劃，因此分配於問題討論的時間短大約 15 分鐘，且由於一年級學生普遍不習慣或迴避開口表達意見，採自由回答的效果差，通常採用抽選組別回答，但亦時常發生學生不回答或無意見。課堂問題討論的設計是希望引導學生將閱讀與教學的內容，進行批判性思考及培養口語表達能力，但整體實施效果並不佳。為補強學生不願口頭表達欠缺互動，在課堂互動上引入 Zuvio 即時反饋系統，做即時提問回答及線上即測，以提升學生的專注力及增加互動與趣味性，也能及時觀察學習狀況做教學調整或補強。此項設計獲得學生高度的認同，Zuvio 即時反饋系統增加上課的趣味性平均數 4.27，線上即時測驗增加學習效果平均數 4.15。

(二) 分組報告

修課學生依課程主題進行分組報告，學習成果包含口頭簡報及書面報告，並依據設計的 Rubrics 進行評量(表 6)。書面報告分數 90 分以上為 2 組，歸類為 A，80 分以下歸類為 C 有 3 組，其餘歸類為 B 至 B+ 佔大多數，顯示各組學生在閱讀理解、蒐集補充資料與歸納整理能力佳，能完成書面報告撰寫的要求。

口頭簡報的表現普遍較差，約有三分之一為 C，三分之二為 B。口頭簡報表現不佳的原因主要是低頭照稿念，無法流暢自然的表達，缺乏自信與聽眾無眼神交流或互動。此外，簡報檔的製作多為文字，占滿版面，缺乏圖表或多媒體材料，導致閱讀困難。由於本課程開設於一年級，學生口頭簡報的經驗及訓練較少，整體表現較弱，有較大的改善空間。此外，修課學生對分組閱讀及簡報的課程設計滿意度高，認為能增進對課程主題的了解並加深印象(平均數 4.37)，亦能培養資料蒐集與閱讀的能力(平均數 4.40)。



表 6
分組報告評分原則

分數標準	優	良	可
口語表達	口齒清晰，能有結構進行重點報告，能注意聽眾反應並進行互動	口齒清晰，能有結構進行重點報告，但與聽眾互動少	口語表達待加強，但尚能讓聽眾瞭解報告重點，與聽眾無互動
簡報呈現	簡報具視覺吸引力，能呈現報告重點，能善用圖表呈現結果	簡報內容能呈現報告重點	簡報內容文字過多，無法呈現報告重點，閱讀困難
書面報告	文字流暢鮮少錯別字段落分明以標題或條列呈現重點歸納結論或意見呈現	文字流暢度略差有些錯別字能分段呈現重點歸納結論	文字流暢度差，有許多錯誤、不達意未分段區分重點未歸納結論或意見陳述

(三) 反思寫作

管理是一門融入實務經驗的學科，學習的過程中僅靠教師講授或記憶背誦獲得的知識，常印象不夠深刻很快就會遺忘。德瑞克·伯克(Derek Bok)-前哈佛大學校長在《大學教了沒？》一書中指出：「大學生能夠學到什麼樣的知識和心智習慣，較少取決於他們上了什麼課，而是取決於課是怎麼教與教得多好，學生對學科內容資訊的記憶消逝得很快，但興趣、價值觀、認知能力以及經由自己的思考努力所獲得的觀念或知識，則會保留得更為長久。」其中，經由自己的思考努力所獲得的觀念或知識是學習成效的重要來源。

深化反思可讓人透過內心活動將自己整合起來，而透過書寫則可幫助自己進行反思。反思寫作是提升學生自我批判、自我覺察與自我改善等能力的重要方法之一。透過將課程理論及自我經驗的連結與反思過程，進行知識與經驗的融合，能發展更高層次的知識內涵，並藉由實務個案討論與意見分享做實務印證與實踐，透過寫作的方式呈現內在學習的成果。本課程設計的反思寫作題目，重點涵蓋課程理論與個人經驗、實務的連結、分組報告主題的投入與思考等(表 7)。

反思寫作的教學設計獲得學生的認同，對於提升學習效果(平均數 4.37)、加深課程主題的印象(平均數 4.35)及專注聽講(平均數 4.23)有正面幫助。然而，學生反思寫作的能力明顯較分組書面報告的寫作能力差。針對分組書面報告，通常具有特定主題，可蒐集到許多參考資料，經過整理及歸納，可獲得具體的結果或結論。反思寫作則須經過自我的內心活動，將理論知識與自我經驗、價值觀做批判或融合，並以文字描述。由於傳統教育下批判性思考的學習訓練少，且大一學生的實務經驗、人生閱歷皆少，甚至有部分學生表示對環境或新聞事件不太關



表 7

反思寫作問題表

1. 請描述課程單元中印象最深刻的實務事件、案例或觀念
2. 對於這個實務事件、案例或觀念，你有什麼感覺、看法或啓發？或者在管理實務上如何應用？
3. 請描述課程中你印象最深刻的管理理論，並說明對管理實務的影響。
4. 近年企業倫理及社會責任的議題受到關注，請說明其對企業營運的影響，或者舉例說明您的觀點
5. 請描述自己分組報告主題的重點及管理意涵
6. 請描述他組分組報告主題的重點及管理意涵(請任選一主題)
7. 對本學期分組報告或課堂討論的事件或觀念(任選一項)，你有什麼感覺、看法或啓發？或者在管理實務上如何應用？

注，導致反思寫作無法深入。

在進行課程主題反思寫作前，即針對反思寫作的技巧及要求做說明，然由撰寫成果顯見學生並未掌握寫作技巧。以企業倫理及社會責任的議題為例(表 8)，學生習慣以摘要的方式寫作，寫作內容以定義、簡單舉例為主，較少深入闡述個人看法及相關經驗，且用字不精確、字句精簡，甚至字句無法達意，不符合反思寫作 5R 原則的要求。因此，評量時無法以反思寫作 5R 原則做依據，而以評量者主觀認同與感受為基礎，整體評量結果約四分之一為 A，三分之一為 C，其餘為 B 到 B+。綜觀整體反思寫作的成果發現，學生對於事件或經驗的描述能力弱，常無法涵蓋完整事件、個人感受或想法的描述，或做適當的論述及批判。

肆、教師教學反思**一、強化閱讀能力訓練**

本課程中閱讀能力是展現在分組報告的指定材料與實務個案資訊的閱讀與分析整理，進而以書面報告呈現閱讀理解的結果。閱讀能力的培養與強化亦可結合寫作，未來可規劃各管理議題的指定閱讀材料，並透過逐步的寫作引導問題，讓學生從閱讀教材中發掘探討的核心問題，並將問題的描述、影響、個人看法及解決方案透過文字書寫作呈現。教師可更容易了解學生對管理議題的學習狀況，並同時作閱讀與寫作能力的訓練。學生也能將管理理論與實務議題作連結的學習，透過內省反思深化學習的內涵。

二、反思寫作的教學改善

受制於過去的學習方式及經驗，很多學生將反思寫作當成傳統心得感想的書寫，隨興抒發意見，並未掌握反思寫作技巧。本課程反思寫作的目標是鼓勵學生關心實務管理議題，透過實務公司個案或議題認真思考遭遇的問題，並了解議題中利害關係人不同立場與價值觀，研擬提出自己的看法或解決方案。由課程寫作的成



表 8

反思寫作成果範例

題目	近年企業倫理及社會責任的議題受到關注，請說明其對企業營運的影響，或者舉例說明您的觀點
學生 1	UNIQLO 母公司選擇雇用難民當員工，對社會是極大的貢獻，對難民則有付出公司資源，對自己公司得到更大的獲益，讓大眾對其公司更有支持的想法，進而能創造更高的效益。
學生 2	企業倫理是管理者在經營企業的時候，用來分析什麼是[正確]以及[適當]的企業行爲。同時，好的企業倫理也會提升企業聲譽以及企業形象。而社會責任是指企業管理者做決策及採取行動時，有意義的去保護及強化利害關係人及社會利益。
學生 3	例如黑心油、塑化劑事件，這事件的影響，對台灣來說是嚴重影響民眾健康的食安問題。對企業營運也會帶來聲譽及獲利的損失，更是對不起社會大眾。
學生 4	企業社會責任已成為國際社會極度重視的企業指標之一。越來越多的投資者不只單以財務面表現來審視企業，亦重視企業在社會責任上的表現，故企業必須將社會責任的議題納入企業當中，使企業得以於快速變遷中得以永續生存。
學生 5	例如味全事件。味全設置企業社會責任委員會，除了向社會大眾道歉，還舉行公益活動，投入食品教育。

果顯見並未達成預期目標，反思寫作的學習需進一步教導，可透過二個部分強化：一是反思寫作的題目需更詳細描述要求學生撰寫的內容，分項給予撰寫的指示，以引導寫作的內容。二是給予反思寫作的範例供參考，並解說5R撰寫技巧，讓學生能具體了解何為反思寫作，以提升寫作的的能力。

三、鼓勵發表意見加強口語表達能力

本課程透過課堂討論、分組口頭簡報來培育口語表達能力，然而教學成效尙有待改進。課堂討論中，學生仍會逃避回答、惜字如金，較少論述個人的想法或意見。分組簡報則是照稿念，無法流暢表達。本研究認為課堂中鼓勵發表意見很重要，可參考黃賀、馬國昌與黃世政(2013)鼓勵直覺表達的作法，評分項目中設計口語表達的分數，課堂中隨機抽籤，抽中的學生須針對課堂討論的問題發表看法，被抽中卻缺席或不願表達意見者，就得不到口語表達的分數。想爭取發言的學生可舉手自願，由授課老師視情況給予發表機會並給分。透過課程中多次的口語意見表達訓練，期望能提升學生表達能力及簡報的流暢度。

伍、結論

因應時代與環境的變化，教學方法越趨多元，教學品質的確保更是重要核心。



國際商學院促進協會(AACSB)指出課程教學應培養學生具備口語表達、創新思考、分析推理、問題解答、閱讀、寫作等能力。本研究之目的即在探討屬於基礎管理教育的管理學概論之閱讀-口語表達-反思寫作(2RS)教學設計及其實施成效,以檢視是否能達成 AACSB 列示之能力的培育,並作為進階管理課程的學習基礎。研究結果發現,學生對教學成效的評價包含三項因素,分別為課程設計與評量、教學工具運用以及增進管理理論與實務應用,整體解釋力達 81%。此外,學生具有中上程度之閱讀理解及寫作能力,包含資料蒐集閱讀、歸納與整理,並能透過書面報告呈現單元主題之重點,但較少提出個人的看法及論述。口語表達尤其是簡報能力為重要的就業軟實力,更是商管教育需培養的重要能力。由於傳統課程教學多是教師講授為主,較少訓練學生口語表達,以致學生不習慣公開陳述意見,使學生口語表達能力偏弱。

在反思寫作部分,多數學生無法掌握寫作技巧,且無法深入反思將個人經驗與課程主題進行整合,並闡述個人的意見,由此可見學生的批判性思考與創新思考的能力較弱。透過學生學習成效的表現,顯示在寫作與口語表達能力的培養上皆可再加強。本研究認為,課程設計應鼓勵口語意見表達,並透過適當的管理議題或個案閱讀材料選擇,加上反思寫作的教學訓練,給予寫作範例及寫作指引,可提升學生批判性思考的寫作能力,亦能同時檢測學生對閱讀材料的理解程度。

對於課程的整體教學設計,學生表示高度認同,認為能促進學習的效果,對教學與學習成效感到滿意,此結果可由 Zuvio 即時反饋系統的互動中觀察到。本研究所提倡之閱讀-口語表達-反思寫作(2RS)教學法能促進課程學習效果,並培養口語表達、批判性思考、問題解決、閱讀、寫作等多元能力。此項教學規劃可作為後續管理相關課程設計的參考。

參考文獻

- Boyatzis, R. E., Stubbs, E. C., & Taylor, S. N. (2002). Learning cognitive and emotional intelligence competencies through graduate management education. *Academy of Management Learning & Education, 1*(2), 150-162.
- Boyd, E. M., & Fales, A. W. (1983). Reflective learning: Key to learning from experience. *Journal of Humanistic Psychology, 23*(2), 99-117.
- Bruff, D. (2009). *Teaching with classroom response system: Creating active learning environment*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Chall, J. S. (1983). *Learning to read: The great debate*. McGraw-Hill.
- Collins, L. J. (2007). Livening up the classroom: Using audience response systems to promote active learning. *Medical Reference Services Quarterly, 26*(1), 81-88.
- Cortazzi, M., & Jin, L. (1996). Cultures of learning: Language classrooms in China. *Society and the Language Classroom, 42*, 169-206.
- Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to*



- the educative process*. Boston: D. C. Heath and Co.
- Goodman, K. (1996). *On reading. A Common-sense look at the nature of language and the science of reading*. Heinemann.
- Hoover, W. A., & Gough, P. B. (1990). The simple view of reading. *Reading and Writing*, 2(2), 127-160.
- Kay, R. H., & LeSage, A. (2009). Examining the benefits and challenges of using audience response systems: A review of the literature. *Computers and Education*, 53, 819-827.
- Reddy, Y. M., & Andrade, H. (2010). A review of rubric use in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35(4), 435-448.
- Resnick, L. B. (1995). Inventing arithmetic: Making children's intuition work in school. In C. A. Nelson (Ed.), *Basic and applied perspectives on learning, cognition, and development* (pp. 75-101). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Ruland, J. P., & Ahern, N. R. (2007). Transforming student perspectives through reflective writing. *Nurse Educator*, 32(2), 81-88.
- Venezky, R. L. (1976). Theoretical and experimental bases for teaching reading. In T. A. Sebeok (Ed.), *Current trends in linguistics, Vol. 12. Linguistics and adjacent arts and sciences* (pp. 2057-2100). The Hague: Mouton.
- 尤慧芬、鄭慧珠(2018)。運用多元教學策略於醫管倫理課程之教學實踐。人文社會科學研究：教育類，12(1)，19-45。
- 許玉雲、王美卿(2012)。反思寫作在護理上之應用以反思實習日誌為例。志為護理-慈濟護理雜誌，11(1)，68-73。
- 黃賀、馬國昌、黃世政(2013)。3-UP 教學法-為管理教育注入創造性活力。創業管理研究，8(2)，55-73。
- 陳鳳如(2004)。寫作討論對大學生學術性論文寫作品質及寫作歷程的影響—從探索、閱讀到寫作。師大學報：教育類，49(1)，139-157。
- 靳知勤(2018)。運用寫作認知歷程策略提升大學生的科學主題寫作表現。科學教育學刊，26(3)，261-282。

