

# 以個案技專院校職場實習課程 探討實習生心理適應歷程

廖珮玟

本研究以個案系所 107 學年度實習合作廠商、實習學生為研究對象，以質性訪談配合量化問卷調查，探討實習學生的心理歷程，發現問題缺口，參考 ROPES 設定原則與 ARCS 動機設計模式課程規劃與設計，針對 108 學年度實習課程新教材開發，實習制度流程改善，採 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估。研究發現，廠商督導重視面向除了專業知識技能，更重要的是外向特質與態度；實習生初入實習場域的緊張與壓力，背後存在著實際與想像中的落差，實習生與督導的認知存在差異，溝通確認是實習生需要強化能力。再者，針對實習課程，本系將持續強化實習媒合階段應重視的自傳履歷呈現以及面試應對表達技能。媒合後實際踏入實習場域前，應做足準備，以減緩實習緊張，包括本個案已建構設計出多元系統化的實習前的課程活動準備，推動線上平台化，對系上實習課程皆有所貢獻。

關鍵字：技專院校、職場實習課程、心理適應歷程、實習生

作者現職：修平科技大學人力資源管理與發展系助理教授兼校務研究中心主任

## 壹、前言

從學校到職場上同學們到底帶了什麼到職場，到了職場上又會發生什麼事，感受到什麼？應該如何協助讓同學們縮短其不適，也是筆者在教學場域發現同學們所面臨的真實情況。因此本研究試圖強化本校人力資源管理與發展系的實習課程教案與新教材研發，以 107 學年度實習合作廠商、實習學生為研究對象，從質性訪談瞭解 107 學年度實習時的問題，並且配合量化問卷調查，探討 107 學年度實習學生的實習過程與歷程，並將這些問題缺口找出，做為下學年度實習課程新教材開發以及實習制度流程改善。

學生的學習成長以及未來就業力（employability）一直是高等教育非常重視的一環，在高度競爭環境下，企業界仍普遍感到人才不足，突顯高等教育內容與產業需求有其落差的窘境。有鑒於此，近年來政府亦積極推動各項職場實習或見習方案計畫，例如公部門見習計畫、企業職場實習方案、青年職場體驗計畫等，期望能透過職場實習來提升青年就業力（呂宛蓁，2017）。回顧各大專校院為了讓學生順利與職場接軌而推動職場實習課程，對於實習期間不僅只是為了給學生未來就業準備，更讓學生體會職場認知，培養實習生找出自我興趣以及瞭解自我是否適合所實習的產業，最重要的是提早接觸工作環境盡早準備。

回顧實習歷程對學生來說是踏入真實職場學習的一種方式，遠離課堂的環境，亦是一種就業生存能力的衡量，愈來愈多企業開始使用實習生（Norma & George, 2017）。校外實習制度讓大專生有機會到實際的職場中體驗學習，並接受工作任務，進一步了解該如何滿足組織的期望與要求，建立個人正確的工作態度，長期以來，實施校外實習的價值是肯定的（李青松、趙振維，2008）。因此實習是從教室到工作職場的橋梁，在真實的工作職場中檢驗自己的興趣、能力、生涯選擇（Neuman, 1999）。故實習有正向之發展，且對學生畢業後的職涯規劃影響，進而塑造良好的工作價值及態度。然而在一切美好的安排下，筆者發現同學們需要從原本的學校學習環境踏出去到未知的實習場域，心中不免有許多壓力，包括負面情緒、身心反應等。Norma 與 George（2017）提到實習生往往很擔心從教室學習環境轉換到職場上，且實習生壓力主要來源幾乎都是工作本身，如長時間的工作時間和工作量，其次是工作表現問題，因為不知道每天會發生什麼事，是否持續擁有實習工作機會，具體的壓力源包括工作單調、客戶互動、團隊挫折等。

上述狀況為同學們在筆者教學場域中所遇到的問題，但在筆者接手系上實習課程時，並沒有制度化的要求實習前課程活動安排，以及針對這些問題給予因應對策。但經由筆者反思，各校與系所積極推動安排讓同學們以實習體驗提早接觸職場的同時，應協助學生們做足準備再銜接系所實習體驗，可以減少實

習生的不適應以及期待與真實的差異。

因此引發藉由訪談整合學習者為中心的需求，結合本人的教學研究背景，供後續實際開發新教案與資源整合。因為職場實習對學生而言除了能累積實務經驗，更重要的是能加強未來就業的能力，對於大學生而言，在未正式踏入職場以前，學校工讀或打工場所即是就業前職場學習模式之一，這樣的學習模式，可以透過正式、非正式的學習來達到，幫助學習者從現場實務中建構「學習如何學習」的主動能力。再者，學校與業界應建立良好關係與技術上的交流，加強溝通，透過座談會、研討會、與參訪活動等方式，獲得最佳的互動與討論，交換心得與經驗，以掌握最新的發展資訊，不但雙方可互蒙其利，更有益於學生的學習及輔導，產學之間持續對話才能發揮建教合作最大的效益（劉惠珍，1994）。因此實習對於學生而言亦是學校所指導的理論與業界實務如何連結的重要橋樑，筆者透過訪談與問卷調查分析，瞭解實習生於實習進行中的感受，包括實習焦慮與實習後的表現，與實習合作廠商督導的建議，試圖提供未來本系實習課程教案與相關教材活動規劃與研發，並且開始於 108 學年度實習前課程活動執行探討其成效。具體研究目的分述如下：

1. 探討 107 學年度 7-8 月暑期 2 個月實習生於實習進行中的心理歷程，包括實習焦慮與實習後的表現。
2. 參考 ROPES 的設定原則以 ARCS 動機設計模式，規劃更適合於 108 學年度實習課程的先行作業與課程活動與開發教案，整合於知識平台。
3. 以 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估。

## 貳、文獻探討

### 一、職場實習課程概念與學習者之動機

實習制度是大專生學習過程之一，學校和實習單位透過資源互補，讓大專生可以結合理論與實務，並獲得實用工作技能和人際關係（羅友志，2016）。隨著社會環境的迅速變遷，企業之間的競爭越發激烈，如何有效運用人力資源，招募優秀員工並提升工作績效，將是維持競爭優勢的重要來源（呂宛蓁，2017）。如 Verner、Keyser 與 Morrow（2001）所提到實習制度的實施，為學校、學生及產業界創造了一個三贏的局面，企業實習成為銜接學習與職場間的最佳橋樑。然而同學們也發現，實習對於他們個人來說是銜接職場的重要體驗，如本系每年選擇校外實習的人數逐年增加，從 99 學年度開始推動校外實習其人數國內為 20 人、100 學年度國內實習人數為 38 人、101 學年度國內實習人數為 18

人、102 學年度國內實習人數為 30 人、103 學年度國內實習人數為 25 人、104 學年度國內實習人數為 44 人、105 學年度為 57 人、106 學年度國內實習人數為 56 人。由此可見本系學生對於專題或實習的選擇，偏重於職場體驗的實習課程。

以數據而言選擇實習是個趨勢，但為什麼同學們皆想要以校外實習為選擇動機，且在選擇校外實習後是否有所期待與想像，本文回顧有關動機相關文獻與理論，在論及人們行為時，動機為引起個體活動的原動力，Kotler（1998）指出動機是一種被刺激的需求，足以引發個體採取行動以滿足需求。由於每個人都具有獨特性，因此動機的類型也不盡相同。在影響學業成就的因素中，除了智力因素外，非智力因素以學習動機最被廣泛討論。學習動機是驅動學生學習的重要因素，學習動機與學業成就之間的相關是無可否認的事實（蕭佳純，2017）。研究顯示，具備積極主動人格特徵實習生，會有較高實習滿意度及實習表現（Lu & Kuo, 2016）。具備積極主動人格的個體，較有改變現狀的傾向，因此容易展現出較佳的職場主動行為（proactive behavior），諸如工作表現（Chan, 2006）、職場成就（Seibert, Kraimer, & Crant, 2001）、組織公民行為與工作滿意度等（Li, Liang, & Crant, 2010）因此實習動機將正向影響實習生的心理適應歷程，包括其心理適應歷程在工作任務越清晰（Beenen & Rousseau, 2010）、合理富有挑戰性（Gabris & Mitchell, 1989），則實習生工作成效及滿意度會較佳。基於此，本文欲採量化問卷調查方式探討同學們實習動機、心理適應歷程與實習滿意度、實習表現。

同時參考 Pintrich 與 De Groot（1990）所編製之學習動機與策略問卷（Motivated Strategies for Learning Questionnaire, MSLQ），將動機信念部份的量表內容分為自我效能（self-efficacy）、內在價值（intrinsic values）及測試焦慮（test anxiety）三大構面，因此有關測試焦慮面向亦是引發學習動機策略的一個重要測量變數，後續本文將延伸討論有關實習壓力的議題。

## 二、學習者在職場實習的心理歷程與壓力因應

值得進一步說明的是，校外實習體驗對學生而言，可能會產生另一個問題即是壓力因應，主因學生經驗不足及專業知識缺乏，在實習時勢必面對來自各方面的挑戰，又因身兼學生與實習員工之雙重身份，即容易於實習時產生實習工作的工作壓力與實習課程的實習壓力。李青松、趙振維（2008）針對大學餐旅科系的校外實習制度研究指出，實習生於實習時，容易產生一些實習問題，包含校外實習前置作業、行政執行、實習規劃、教學品質、課程設計、實習效益。實習壓力可被視為正負向因素論述（Martyn, 2000; Tsai, 2003），係指實習周圍環境產生的刺激，使個人生理或心理感受緊張狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦（陳建和、張詠涵，2012）。

就業關係的早期階段是社會新鮮人學習調整適應期，如果社會化成功則成為組織成員階段對組織而言至關重要（Ashforth, 2001），新人會有壓力感知、角色超載以及角色衝突現象，社會化結果則是表現在工作態度以及情感承諾、滿意度與離職傾向和心理健康等面向，相關的研究表明員工一致傾向這些壓力源包括角色模糊、角色衝突和角色負荷這三個關鍵，因為角色模糊是沒有足夠的資訊，而角色衝突則是反映員工不得不面對不一致的感覺（Rizzo, House, & Lirtzman, 1970）。這些都是系上同學們進入暑期實習可能會碰到的壓力因應問題狀況。因此基於壓力因應相關文獻，本文參考入門壓力現實定位程序（Realistic Orientation Program for Entry Stress, ROPES）（Wanous & Reichers, 2000），設計的基本原則包括：1. 提供適切的資訊以供新人典型的失望期待和可能出現的調整問題，如何制定目標與行動因應。2. 提供支持與保證 3. 行為建模訓練，新人演練與接受回饋的應對與技巧 4. 思想與感覺的自我控制 5. 具體的壓力源。

如 Waung（1995）以醫院新進員工進行調查，在 ROPES 條件下接受訓練，包括認知重組、積極的自我對話，以及支持自我效能的陳述，以及不愉快情況的共同情感反應等，並發現接受 ROPES 參與者是具有較高的組織支持。另外 Fan、Yao、Hou 與 Li（2015）的研究採 ROPES 計畫隨機分配 41 位護士進入 ROPES 項目，並且控制組人數為 40 人，參與者採立即評估，以及在入院後三個月和九個月進行評估，研究結果顯示，在 ROPES 項目的表現更多主動行為，且感受壓力較小，有更好的社交化。張菡瑋（2006）也建議學校在學生實習前、實習中給予必要之協助與心理建設，辦理定期聚會及學生實習心得交流針對學生實習時所面臨之問題給予輔導與協助，以提升學生正向視框及實習經驗滿意度。

筆者肯定實習課程存在的重要性，但各校系在推廣實習課程，實習前的課程活動規劃與安排能具體落實才是重點。因為對學生而言實習是從單純的校園環境到職場工作環境，學生將面臨雙重身份，從學生的角色逐漸脫離轉換為工作者的角色，其教師身為學校教育者更應該協助同學在步出校門前，知道如何善用自我長處與優點來強化實習前的活動課程，以及讓學生們知道能從哪些地方找尋資源提升正向視框、降低壓力知覺，最終讓同學們成功的學職轉換，亦促使本文針對 107 學年度完成暑期實習體驗的實習生以及合作廠商，以深度訪談方式瞭解其心理適應歷程，以強化實習前的課程活動規劃設計。並且再一次補充說明筆者進入個案學校接手實習課程前所瞭解，本系實習辦法雖有相關制度與流程，但並無明確的時間點，何時要協助完成所有實習生的實習媒合，以及如何媒合，包括實習課程的交接制度並無落實，如接手的老師為新進教師也完全不清楚系上是怎麼協助同學們媒合，完全由教師自我摸索，再者實習前除了計畫書口試為系上必須安排的實習前活動，其他活動並無強制要求與設計，以往的實習前集合實習生說明也安排在計畫書口試後的時段。因此筆者透過教

學實務以及研究建議，本系實習前的課程活動除參考 ROPES 的設定原則，並且統整學習者動機概念，下一段落文獻將以 ARCS 動機模式進行說明，筆者在接任本系實習課程前所推動的課程活動理念。

### 三、ARCS 動機設計模式設定實習前的課程活動準備

回顧學習動機理論，如 Keller（1987）認為傳統教學的設計對學生學習動機關注太少，且無法引起學生興趣或專注的教材，對教學效果品質學習效果就會大打折扣，因此提出 ARCS 動機模式，將個人內在因素區分為個人學習動機、期望、知識、技能、態度與主觀認知的價值滿足等，而教學環境的外在因素區分為動機設計、學習設計、學習成果設計與管理等。綜合兩種因素後，透過學習者的努力、表現和結果，將會使學習者動機增強或減弱。學習者依其學習結果決定是否繼續努力，並表現在行為上及學習結果上，最終形成循環。ARCS 動機設計模式，區分為四個要素，目的在於幫助課程設計或改進教學，ARCS 指的是 Attention（注意）以吸引學生的興趣和刺激學生的好奇心；Relevance（相關）使學習者本身的需要與目標有切身關係，並使其產生積極的學習態度；Confidence（信心）幫助學習者建立正向的成功期望，相信成功操之在己；Satisfaction（滿足）學習者能因成就得到內、外在酬賞，產生繼續學習的慾望；四個要素強調引起學習者的動機必須配合此四要素的運用，才能達到激勵學生學習的作用。

目前學生的學習歷程已經改變，舊式的教學方式已不足以達成有效教學，為了教導這一代的學生，教師必須發展更有創意的教學方式（Simplicio, 2000）。將傳統的教學方式轉變為以學生為中心，如李啟誠、江建良（1998）也認為因為透過職場角色的扮演法（role playing）以體驗與學習業界實務知識，對未來工作特性及內涵之瞭解，從而有助於專業技能之學習，亦即為了準備從事某些特殊專業課程後到實際工作環境中進行學校所學的觀念或技術印證或實際運用等。因此為了讓同學們在實習前做足準備，筆者在接手實習課程時想將實習前置作業制度化，並且針對本系學生特質狀況建構完善的實習前課程活動。將進入升大四暑期實習前，在大三全學年區分兩大實習前的準備目標：1.大三上學期目標為，順利成功的實習媒合、2.大三下學期目標為，實習前置心態與知識技能準備。首先將課程的目標依兩學期訂定出來後，將實習前的課程活動與學生準備要去實習的真實社會結合，引發同學們的參與動機。

筆者針對 108 學年度實習前的課程活動設計參考 ROPES 的設定原則，採 ARCS 動機模式設計與發展，並需要以體驗式學習方式的創意與思考的啟發，使學習者注意力集中在內在動機的知識追求，因此筆者將利用讓準實習生產生困擾的問題來激發求知的好奇，也就是高品質的教學本身應增強學生信心外，

也應激發學習動機。依據 ARCS 動機教學指出動機過高與過低皆不利學習，動機過高可能會因為壓力或自負的原因造成高錯誤率（Keller, 1987）因此也提出從 1. 定義確認階段開始，此時教學者應先進行學習者現階段的動機分析，再考慮將動機提高到最適程度後訂定評量動機的標準。2. 設計階段時可找出可行的激勵策略。3. 發展階段要開始實際準備教材並加強、改進或發展新教材，並且發展測量工具。4.最後的評價階段，需要經過評量、確認再修正等步驟。因此學習動機策略需要以學生的特性以及需求來調整，根據學生需求建立引發學習動機的教學目標，進而針對目標選擇最適合的策略，適時修正評估，讓學生持續產生學習動機，並參考表 1 所整理的 ARCS 動機要素與實習課程教學策略。

表 1 ARCS 動機要素與實習課程教學策略

組成要素	教學過程中思考問題	激發動機的策略
引起注意	引起學生的注意與興趣、激發學生探究態度、維持學生的注意和興趣。	1.用新奇、非預期的方式引吸學生的注意。 2.維持學生的好奇心。 3.變化教學方式。
切身相關	在學習過程中，提供學生適當的責任、自我訓練的表現機會；並讓學生瞭解課程能滿足實習媒合的需求。	1.提供符合學生動機與價值學習機會，如合作學習。 2.藉由陳述教學與個人目標的相關性，產生實用的知覺。 3.結合學生的先前經驗，提高學生熟悉度。
建立信心	讓學生瞭解要成功完成這門課程所必備的條件。讓學生知道課程所安排的活動與經驗可協助提高其學習能力，順利實習。讓學生知道成功控制在自己的努力。	1.訂定明確的教學目標，協助學生創造正向的成功期待。 2.提供學生在適當範圍內，可自我控制與學習。 3.提供學生有機會成功達到具有挑戰性的目標。
獲得滿足	提供學生應用新學習的技能、增強鼓勵學生的成就、協助學生成功創造正向積極的感覺。	1.提供情境讓學生一展所長。 2.提供正向鼓勵，如讚美、獎勵。 3.對於成功維持一致的標準與結果，學習的最後結果與起始設定的目標與期望。

資料來源：參考 Keller（1987）設計適合個案實習前的課程安排。

## 參、研究方法

### 一、研究對象

基於前述文獻探討結果，本研究主要針對本系，參與 107 學年度暑期實習大三升大四同學選擇職場實習課程的歷程初探，於 2018 年 8 月至 11 月之間針對 107 學年度校外實習合作廠商、實習學生進行訪談，瞭解同學們在暑期實習期間的問題、困難、學習與成長，透過訪談瞭解同學們在暑期實習這兩個月的狀況，以做為後續實習前的課程規劃持續改善的基礎，其目的是為了以學習者為中心，量身訂做更符合暑期實習前的課程準備，除了知識技能態度的養成以及心理建設的準備，以協助同學們更順利在職場進行實習。

同時做為 108 學年度之後暑期實習課程改善依據建構更完善的實習前課程與活動，並提供未來學弟妹們以及未來接手實習課程教師們參考。108 學年度起校外實習課程教案改善，與新課程內容研發，其安排的課程除了實體授課，並且逐步建構完善的校外實習課程知識管理平台建構 ee-class；在課程規劃參考 ROPES 的設定原則，以 ARCS 動機設計模式授課安排，其教案包括：1. 自傳履歷與面試技巧、2. 安排實習合作廠商相關說明會、3. 學長姊實習經驗分享與互動、4. 提供壓力因應策略 5. 提供學長姊所拍攝實習狀況劇等，讓 108 學年度實習同學事前想像實習可能面臨的環境問題，可以如何應對與處理。並且針對 108 學年度實習同學在完成新教材課程之後的學習成效，以 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估。

### 二、研究工具

主要先針對 107 學年度校外實習學生、廠商督導進行訪談與問卷調查，瞭解實習歷程的內在機轉，整理出本系實習課程的問題缺口，建構實習過程的歷程模式，後續做為未來校外實習課程教案改善，與新課程內容研發。

訪談大綱參考 Norma 與 George (2017) 以質性訪談瞭解實習生的狀況，包括：你在實習面試前做了哪些準備？是否有人協助面試準備？有誰協助過你進行面試準備？如何協助？你認為面試過程有展現你的技能嗎？你有什麼建議針對實習前的訓練？實習督導主管協助你什麼？有指導改善建議你哪些地方？整體而言本研究期望實習經歷歷程紀錄下來，轉成文字、影片等相關教材，加以保存供學弟妹參考，強化實習課程的教材與安排，讓本系實習課程更完整且確實協助同學應對實習前的準備與壓力以及更順利進入實習場域。

量化問卷調查設計上，針對 107 學年度實習同學的問卷設計規劃，實習壓力量表參考 Kawada 與 Otsuka (2011) 短式工作壓力問卷 (Brief Job Stress



Questionnaire, BJSQ)，包括工作壓力 6 題、勝任感 3 題、社會支持 6 題、工作滿意度 1 題。實習動機參考 Pintrich 與 De Groot (1990) 所提出共 5 題。角色明確參考 Vandenberghe、Panaccio、Bentein、Mignonac、Roussel (2011) 提出共 5 題。正向視框採用 Chen、Gully 與 Eden (2001) 自我效能量表 (Self-efficacy Scale) 共 8 題。最後邀請實習合作廠商督導填寫實習表現，參考 Podsakoff 與 MacKenzie's (1989) 問項共 3 題。

並且針對 108 學年度實習同學在接受本計畫所安排的課程與新教案方式的效果，採教材動機量表 (Instructional Materials Motivational Scale, IMMS)，皆採用五點尺度量表，1 分表示非常不同意，5 分表示非常同意。

### 三、研究架構

廠商提供在學生實務接觸的機會，降低理論與實務的鴻溝，也使學生提早經驗產業的競爭力，使學生在求學期間更加努力學習知識，進而在實習階段習得專業技術，落實學以致用，加速畢業即可就業的目標(陳柏霖、周益右, 2014)。呼應主要研究目的以質性訪談瞭解 107 學年度 7-8 月暑期 2 個月實習生於實習進行中的心理歷程，包括實習焦慮與實習後的表現。接著問卷調查的部份進行研究假設說明，107 學年度實習生實習過程的歷程模式，本計畫除了採質性深度訪談，並同時以量化問卷進行資料蒐集與分析討論，針對 107 學年度實習生建構實習過程歷程模式。藉由研究發現參考 ROPES 的設定原則，以 ARCS 動機設計模式課程規劃與設計，改善 108 學年度實習前的課程活動與設計，並且推動線上平台 ee-class，將本系實習課程建構系統化，採 IMMS 量表進行 108 學年採 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估，其研究架構圖如圖 1 所示。

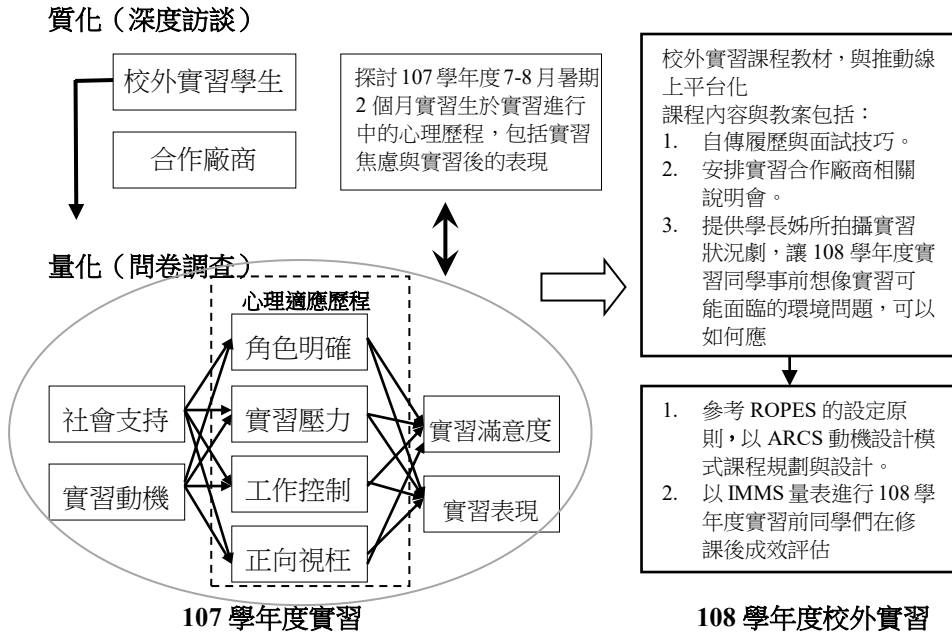


圖 1 研究架構圖

#### 四、資料處理與分析

本研究在深度訪談後繕打逐字稿，進行質性文本分析法，目的是為了更深入瞭解實習生的想法、及其理由，因訪談所獲得的資料以文字資料為主，需多次檢視記錄，重新審視研究的核心，在進行資料分析時著重在將資料條理化，比較同類或異類項目，甚至資料蒐集分析之後，歸納其核心議題，以三角測量法得到值得信賴的經驗材料，因此訪談人數以質性分析結果到收斂為止，因此在分析程序即研究者詮釋和組織資料的過程，是一種選擇、歸類、比較、綜合及詮釋的過程，針對相似性與相異性類型加以詮釋，最後呈現出其研究成果報告（王文科編譯，1994）。而定量研究所使用的統計方法包括敘述性統計、Cronbach  $\alpha$  信度分析、Pearson 積差相關、迴歸分析等，分析工具採用 SPSS20 版。

#### 肆、質性資料分析

深度訪談對象包括 107 學年度暑期實習合作廠商，共聯繫七間願意接受訪

談的廠商，訪談對象包括廠商督導主管們與暑期實習學生，實習生則以實習前以及實習後兩個時間點進行訪談。同時在實習前的課程活動與設計則參考 ROPES 的設定原則，以 ARCS 動機設計模式，規劃更適合於 108 學年度實習課程的行前作業與課程活動與開發教案，整合於知識平台，並以 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估。

## 一、暑期實習合作廠商所安排的督導對 107 學年度實習生的看法

分析結果將呈現督導們用什麼樣的標準錄取面試的實習生，帶領本系實習生所遇到的困難，最後督導給予實習生在進入實習前的建議，以這三個主題探討實習生所欠缺需要補強的能力，如面試需要的自傳、口條、資訊整理，到實習中所需具備的態度、心理建設、專業證照，來幫助這些實習與畢業後所需接軌的職場。

### (一) 錄取標準會參考就讀系所、居住地以及面試資料的準備與當下的應對能力

合作廠商表示參考實習生的居住地，主要考量路途方便，學生實習期間的出勤狀況也會較為穩定，因此會有地域性的限制，再者面試所準備的資料需要齊全，以及面試時的應對與表達能力，如曾在求學或打工遇到的困難，如何解決以及解決方式；再者因為廠商需要的實習工作內容與人資行政相關，因此也是需要找人資系的同學，可學以致用適時的回饋。

「我們第一個選擇是離家近，主要考量到實習生路途方便跟地域性，他們當天面試的資料準備得很齊全也很蠻活潑，所以才決定錄用（督 C016）」

「看面試的表現，兩位實習生當初在面試時，口齒表達還蠻清晰的，兩位也很有自己的想法（督 B010）」

「我會出一些問題，看他回答的內容，基本上都會問求學或打工遇到什麼困難，怎麼解決還有解決的方法（督 A012）」

「不能太內向，因為我們的工作內容要跟雇主應對，如果不能去跟雇主對話、溝通，那在這份工作上，就會沒辦法勝任（督 F004）」

「其實主要是因為你們系上本身就是人力資源相關科系，我們公司的性質跟貴系比較接近，所以就想說人資系的學生過來應該會蠻適合的（督 E023）」

「我們希望找一個符合人資本科系的，這樣他學到的東西可以學以致用，在未來從事相關工作上也有幫助，另外也可以提供一些在學校學到的理論和經

驗，然後適時的回饋給我們（督 G004）」

## （二）實習生需要學會提問以處理工作上的熟悉與認知度

督導指派學生完成交代的任務，學生在完成任務的同時可能會因為怕做錯導致太過小心，連小問題也詢問主管，或是因為怕被罵不懂的事情不敢發問，而有些督導是擔心實習生無法勝任所交代的任務，所以不敢交代太多任務給實習生，公司也不了解現在的學生在校所學的知識、技能，對於職場銜接的程度，所以對交代的工作會有些疑慮。

「就是做事比較小心翼翼，比較不會放膽去做，所以可能一點小問題就來詢問主管（督 A050）」

「我們帶人也是很怕會傷到他們的自尊心，所以都會字字斟酌，也是讓我在學習說，要怎麼交代事情才會讓他們明白了解，不懂就真的要提出來，不要不好意思問，這樣反而會造成困擾（督 B059）」

「現在年輕人抗壓性很差，怕教給他們太多，會擔心到睡不著覺，因為之前有一位案例是這樣（督 D028）」

「人資領域所學的還不夠，因為在反應上有落差，所以他們對於實質工作上的熟悉度和認知度不夠，實務的東西知道的也比較少，還是需要一些經驗（督 E079）」

## （三）實習媒合時應具正確心態並強調專業亮點適度提問

合作廠商有表示實習前應加強自傳履歷內容，可以撰寫在工作中學到了什麼，如何運用，內容是否夠專業有無亮點，再者面試時適度提問也能讓面試官感覺出實習生對求職的公司有興趣。

「加強自傳，因為徵人進來的時候，也是看他們自傳的部分，想要加強的是說，可以寫一些你在工作當中學到什麼，然後怎麼運用（督 B024）」

「表面的東西就是不夠專業、沒有亮點，因為履歷大家都會寫，就像話人人會講，一種就是普通的話，另外一種就是如沐春風的話語，是不一樣的（督 E103）」

「主考官問他們有沒有問題，他們一直搖頭說沒有問題，其實這樣也不太好，就是一直說沒有問題，因為這就表現出你好像對這家公司沒有太大的興趣(督 B129)」

在專業方面應可事先瞭解產業性質，且能鼓勵考取相關的證照如就業服務乙級，TTQS 的證照則是 CSTQ，除了對學生自我專業有幫助，如 TTQS 代表有相關知識經驗，就業服務乙級則是評鑑時能直接幫公司加分，這些是實習生事前可以準備的方向。

「要先了解產業性質是什麼，因為我們的環境有來自不同國家的外籍勞工，所以有時候互動方面會有一些些說爭議，那對這個環境就會覺得很陌生還有一點怕(督 D124)」

「鼓勵去考就業服務乙級，因為我們很希望自己的員工有這張證照，第一可以在評鑑時幫公司加分，第二對自己的專業也有幫助，所以就是人力資源系的都要去考(督 D160)」

「可以先看一下 TTQS，這會很加分，如果畢業之後去 Interview 的時候有這張證照，就會有這個經驗(督 A108)」

最後心態很重要，因為學校和公司是不一樣的，要能瞭解出來實習工作的態度，因為在實習期間表現真的不錯，我們都會積極爭取成為正式員工。

「學校跟公司是不一樣的，所以說要讓他們知道出來工作的心態(督 C112)」

「心態真的很重要，不要說實習生，新人也一樣，我們有很多新人的心態也都不正確，試用期只是一個說詞，因為如果你表現真的不錯，我們會在試用期前就讓他過成為正式的員工(督 F034)」

## 二、107 學年度實習生於實習期間的狀況與反應

實習生們剛到實習場域第一週其實有很多不安緊張，以及心理壓力，因此透過訪談瞭解 107 學年度暑期實習同學們在實習前的情緒反應以及所遇到的狀況，透過暑期實習其實能讓同學們模擬踏入職場生活的體驗，其感受能使得實習生未來進入正式職場環境前的因應，與未來課程和輔導老師們能協助實習生的因應準備。

## (一) 實習生在實習第一天擔心沒辦法完成工作要求而感到緊張

有些實習同學在準備實習前幾週就開始緊張，大多同學在報到的當天都會緊張，大多是因為不熟環境也不認識同事，也不知道實習的工作可否上手，擔心表現不如預期，也怕不適應，甚至有實習生提到其實不知道報到當天到底要做什麼。

「在六月底那時候心情跟就小緊張啊 (E003)」

「實習報到當天比較緊張，來的時候才開始緊張 (C032)」

「實習是七月二號報到，報到那一天很緊張啊！當天從外面進來，報到後就進來，面試就是在這邊，進去先坐，督導才來交代你要做什麼事情，那天是有點緊張 (A015)」

「實習是七月二日開始，但還沒來實習之前大概在六月底時的心情，就還是會緊張，因為不熟悉環境然後也不認識這邊的同事，也不知道這份工作好不好，所以會很緊張。明明鬧鐘還沒響，就會一直爬起來，看看幾點了 (C003)」

「報到那天就整天都很緊張啊，因為第一次在那種陌生的環境，而且又是正式踏入算是踏入到職場裡面，整個環境跟學校不一樣，接觸的人事物還有做的事情也跟學校的不一樣 (E018)」

「實習前的時候就心情上的緊張，報到那天也蠻緊張的，特別是第一天很緊張，因為不知道自己要做什麼 (E029)」

「在實習前心情還有感覺都很緊張，擔心工作表現會不會不如預期 (F005)」

「我的實習工作內容需要協助招募面試，所以我的話應該是幫人家面試的時候最緊張，其他幫忙 KEY 檔進去的時候會怕做錯，來實習前那時候也會緊張怕不適應 (G003)」

## (二) 實習生們所認知的實習內容與實際有所落差

系上所媒合的人資實習工作單位包括組織中的人資單位、管理顧問公司、人力仲介公司等等，依系上的發展包括人力資源管理以及人力資源發展。同學們有想像中的人力資源工作者的樣貌，如受訪的同學們所想像的人資工作內容則是屬於組織中的人資單位結算考勤薪資與法規，但受訪實習生實際的工作內容則是訓練課程登錄公告或報稅文件整理，雖然也是人資相關，但前者屬於人力

資源管理後者屬於人力資源發展面向。從訪談中同學們認為暑期實習的工作內容屬於文件行政處理，他們更想要接觸的是專業的人資工作內容。

「訓練課程跟人資有關係，可是因為我的實習工作是做登錄，在做訓練前就要把課程做一個整理公告，教育訓練分為訓練前置、訓練中、訓練後，但這跟我想的人資工作內容跟這些不太一樣。就我想的是那種~出缺勤（A053）」

「接觸到的東西只是人資的其中一塊，我覺得沒有到那麼中心，我的工作是在報稅的文件處理。想要學的是幫忙算薪水、解僱、解僱相關的法規之類的（F091）」

另外也有同學們提到真實的人資工作場域需要重視很多環節，雖然實習生也有打工的經驗，但是實際在人資實習工作場域有太多非計畫性的工作。

「我覺得真的跟學校差很多，就是真的是真槍實彈的，當初想像的就是不知道會有那麼多的環節，只覺得一般公司就會跟電視上演的差不多（E106）」

「因為我有在打工，打工有一套 SOP 流程，什麼時間該做什麼，時間到就做什麼。所以一開始也不知道公司在幹嘛，丟給你的事情就做就對了，沒有一套 SOP 流程。我比較喜歡有計畫性的工作，一步一步慢慢做這樣，可是在實習期間工作做到一半臨時會有需要幫忙做的事情，只是我這個人比較喜歡有計畫性的處理工作（E131）」

### （三）實習生們提到實習工作上所交待的任務不清楚

實習生們反應督導在交辦事項和自己的認知上是有差異的，其中也包括督導們教的速度很快時筆記也會來不及抄寫；再者，實習生們反應督導在交辦事項時沒有辦法說明得很清楚，和實習生實際操作提供的文件資料有落差。

「到那邊的時候，就變成說他有跟你講，但是沒有辦法到那麼清楚，感覺沒有在同一個頻道裡面。因為就只有傳 LINE 簡單的說明而已（C115）」

「他叫我找一些、key 一些資料，我以為只要找今年度的就好了，但他們的意思是管幾年的都要找出來，在聽的方面有點落差（D140）」

「他只有大概跟你講一下，然後要從他的大概中趕快去改東西，他有時候就會問說你是從網路上找資料嗎？就不知道是要回答還是不回答（E171）」

「他會講解這個系統怎麼使用但是教很快，拿筆記的時候來不及（E206）」

「第一個禮拜就是一直教我，但就是時候遇到事情還是會不太清楚，像月底了要把薪資卡要給工廠，但不知道卡片是自己收回還是守衛收走，這個就講不是很清楚（G026）」

再者實習生們也表示督導其實很忙，所以也很少有時間完整的教導，所以大多先派些簡單的任務，或是要等到真的遇到問題了，督導和實習生都剛好在現場時，這時候督導才能進行工作任務教學。

「就是有時候有些就是比較困難的就是不會給我們，因為還要教我們，他們自己就很忙了，所以他就先派些簡單的，像是建檔之類的，然後說建檔的配套要去看一下，有沒有用錯這樣子（C079）」

「看起來隨時都在忙，所以也很難問問題，能教妳的時候就是真的碰到了，然後他在妳也在他才能教妳（G296）」

### 三、107 學年度暑期實習生於實習結束後的回饋

107 學年度暑期實習結束後實習生們以親身經歷的方式，分享對於職場所遇到的問題，可提供未來學弟妹們初次進入實習場域，有更萬全的準備更具良好的表現。也透過實習生們的經歷，讓系所在實習前的課程安排與規劃更符合實習場域的需求。

#### （一）實習前能夠加強自傳履歷撰寫和模擬面試安排，強化 WORD 以及 EXCEL 實用面操作

107 學年度進行實習的實習生們認為實習的活動安排其實不用在一年級或二年級那麼早，但在實習前一年也就是三年級上學期時安排相關的媒合輔導等課程活動，如果可以請督導來講解會更佳。針對實習前的課程安排以 WORD 以及 EXCEL 會使用資料儲存格和真正實務上會使用到的項目能一致會更好。

「我覺得安排的階段其實不用在一年級那麼早，差不多在實習前三上左右，因為如果二年級排，我們也會覺得太早，如果可以請督導來講解會更好（B064）」

「學校還可以幫我們做什麼相關的訓練，我認為是電腦吧，就 word、excel



會用到的資料儲存格，因為計算機概論的課，是在大一上的，而且我覺得計算機概論教的跟公司用的不太符合（C023）」

107 學年度進行暑期實習的同學們提到很希望老師能協助自傳履歷撰寫教學和修正、模擬面試等課程活動。特別能安排在 10 月份因為實習生們是在 11-12 月（過年前）進行面試，所以安排在面試前是非常有需求。

「我的自傳履歷沒有特別被修改，因為大部分的老師都會把它當成一門作業，或是當成課堂的小作業交上去這樣，我就是上應用文時老師叫我們寫自傳，那是學期末的事情，所以也不看到（B049）」

「希望老師們可以協助我們自傳履歷，因為其實我們在一開始是先面試才開始上職涯輔導的課程，如果說以後都是這樣形式的話，其實可以不用講到這麼多，就重點講就好，接著就講一些比較實用的企業的東西，比如說訓練相關的，不然就是那門課要改到三上（E149）」

「自傳履歷跟面試技巧這兩個可以放在一起講，10 月安排會比較適合，因為我們那時候是 11.12 月的時候面試的，就是實習前，老師要強制安排學弟妹們參與（E190）」

「我覺得就邀請職場的講師或者職場參觀之類的，如果是想要去實習的公司來分享，我們就會認真聽了（F077）」

「我覺得自傳履歷如何撰寫，還有模擬面試都很重要啊，但我也是在實習之後才發現真的很重要，真的（G162）」

## （二）想給予學弟妹的建議，態度與努力是最重要的

透過實習，這些大四實習生以親身經歷的方式面對職場，分享在職場上所遇到的問題以及給學弟妹們的建議，像是在實習之前應該要了解公司類型，從網路上的資料或主動請教督導公司的資料，準備好後進入實習場域，當你選定好實習單位就不要後悔，盡力完成實習的體驗內容。在整個實習過程中，要具備積極學習的態度，外觀與服儀也需要整潔，並隨時保持最佳精神狀況，在工作上更需要多一點細心，包括帶筆記本到實習場域記錄督導交辦的事項，特別是外勞仲介單位要具有良好的語文能力，以及電腦文書處理如 WORD 和 EXCEL 的應用等。

「對以後要來實習的學弟妹我想要給他勉勵的一句話，就是態度很重要吧，

要有認真積極學習的態度 (A043) 」

「我覺得就想做什麼就做，就是要努力，做了就不要後悔 (B168) 。」

「很多事情就是妳選好了要去做了，雖然當下會有點後悔了，但是既然已經選好了，努力去做，下一秒就不要後悔 (B174) 」

「我覺得學弟妹們可以先去查那間公司的資料，像產業介紹、公司的介紹等，在實習中要有學習的態度 (C012) 」

「實習前我覺得也不用太大準備，但還是要了解公司主要在幹嘛 (D008) 」

「想要給學弟妹的建議，就整體而言，英文要好學。語言真的蠻重要的 (D063) 」

「我覺得要準備實習前什麼都不要想，就直接來公司上班，衣服要整潔，來公司上班的時候精神狀況要非常好，眼睛要張大一點要細心一點 (E037) 。」

「就是你選了是什麼樣公司實習就不要後悔，就要繼續實習做到完為止 (E046) 。」

「實習前就平常心吧，不要太緊張，因為太緊張就容易做不好 (E335) 」

「要熟悉 Excel 因為 Excel 很重要 (F012) ，也可以帶筆記本來記錄，對我的工作其實有幫助，因為都是用代號來記的 (F022) 」

## 伍、量化資料分析

量化問卷調查則是探討實習過程的歷程模式，邀請 107 學年度暑期實習學生填寫，研究工具包括社會支持、實習動機、角色明確、實習壓力、勝任感、正向視框、實習滿意度共七大變數，另邀請實習督導填寫實習生的實習表現部份。發放 35 間實習廠商單位共 63 位實習生，扣除無效以及無填答問卷後，並且因應各實習單位的實習生 1-6 位不等，有效配對回收共 32 間實習廠商督導主管與 59 位實習生填寫。

針對 108 學年度實習課程同學則是參考 ROPES 的設定原則以 ARCS 動機設計模式，規劃更適合於 108 學年度實習課程的行前作業與課程活動及開發教案，整合於知識平台，並以 IMMS 量表進行 108 學年度實習前同學們在修課後成效評估，修課同學共 43 位回收有效問卷共 42 份。

## 一、敘述性統計分析與信度分析

首先將量表進行敘述性統計分析與信度分析，本研究探討 107 學年度實習生心理歷程的研究變數：社會支持 (M=4.401 SD=.665)、實習動機 (M=3.996 SD=.733)、角色明確 (M=4.142 SD=.587)、實習壓力 (M=3.692 SD=.590)、勝任感 (M=4.068 SD=.657)、正向視框 (M=4.057 SD=.601)、實習滿意度 (M=4.098 SD=.761)，Cronbach's  $\alpha$  信度落於.722-.929 之間，再者實習表現 (M=4.356 SD=.740) 由 107 學年度實習廠商督導填寫 Cronbach's  $\alpha$  信度為.943。

參考 ROPES 的設定原則以 ARCS 動機設計模式授課後，針對 108 學年度進行暑期實習前的實習課程活動以 IMMS 量表進行施測，研究變數包括引起注意 (107-1 學年度 M=4.07 SD=.649, 107-2 學年度 M=4.19 SD=.72)、切身相關 (107-1 學年度 M=4.04 SD=.437, 107-2 學年度 M=4.22 SD=.584)、建立信心 (107-1 學年度 M=4.09 SD=.715, 107-2 學年度 M=4.19 SD=.696)、獲得滿足 (107-1 學年度 M=4.23 SD=.610, 107-2 學年度 M=4.28 SD=.639)，Cronbach's  $\alpha$  信度 107-1 學年度落於.775-.944 之間，107-2 學年度落於.865-.946 之間。

並且針對實習課程各週安排，於 107 學年度上學期課程結束後先調查同學們所認知的受益與重要課程活動，以模擬面試是同學們認為最受益的活動課程共 32 人次 (76%)、其次為自傳履歷工作坊共 26 人次 (62%)、依序為學長姊實習成果報告共 21 人次 (50%)；其他依序如專題與實習說明會 19 人次 (45%)、自傳履歷諮詢與輔導修正 17 人次 (40%)、工作價值觀與態度講座 16 人次 (28%)、企業參訪 14 人次 (33%)、實習廠商說明博覽會 13 人次 (31%)、實習媒合說明會 12 人次 (29%)。

107 學年度下學期課程結束後亦調查同學們所認知受益與重要課程活動，以課程安排：繳交文件、評分、輔導老師安排是同學們認為最受益的活動課程共 23 人次 (66%)、其次為暑期實習行前集合說明會 (文件發放) 共 20 人次 (57%)、依序為實習計畫口試共 21 人次 (60%)、讀懂督導要的是 (事) 講座共 17 人次 (49%)、學長姊工作日誌分享共 16 人次 (46%)、實習大會考共 11 人次 (31%)、PODA 測驗 自我探索與學長姊實習短片系列活動皆為 10 人次 (各 29%)、學姊-實習分享與我的成長共 9 人次 (26%)。將 IMMS 量表引起注意、切身相關、建立信心與獲得滿足進一步探討各測量題目的平均數與標準差，如表 2 所示。

表 2 108 學年度實習前課程活動的成效（授課期間於 107 學年度）

變數	測量題目	107-1 學期		107-2 學期	
		M	SD	M	SD
引起注意	校外實習課程開始時有一些有趣的東西引起了我的注意	4.33	.612	4.24	.741
	校外實習課程老師準備的這些教材很引人注目	4.21	.682	4.26	.666
	校外實習教材的內容有助於引起我的注意力	4.36	.692	4.32	.727
	校外實習課程太抽象了，我很難把注意力放在這（反）	3.76	1.144	1.97	1.193
	校外實習課程內容看起來很枯燥無趣（反）	3.79	1.200	1.88	1.175
	資訊在版面上的排列方式有助於吸引我的注意力	4.07	.838	4.12	.808
	校外實習課程刺激我的好奇心	4.29	.636	4.15	.744
	在校外實習課程當中讓我有時感到無聊（反）	3.83	1.124	1.76	1.017
	校外實習課程我學到了一些驚艷意外的事	4.24	.656	4.21	.687
	教材設計的閱讀段落或影片等，使我能注意集中力	4.05	.795	4.21	.729
	課程教材寫作風格很無聊（反）	4.02	1.024	1.74	1.082
教材上文字很多令人惱火（反）	3.88	1.214	1.82	1.086	
切身相關	我清楚如何把教材相關事務成為我所瞭解的事務	4.19	.707	4.15	.821
	這些教材有故事、圖片或舉例對一些人來說很重要	4.38	.661	4.38	.604
	成功的完成校外實習這門課對我來說很重要	4.52	.552	4.41	.701
	校外實習教材的內容與我的興趣有關	4.17	.730	4.12	.913
	我能使用知識來解釋或舉例校外實習經驗	4.17	.621	4.18	.834
	校外實習課程的內容傳達出讓人值得瞭解的印象	4.24	.656	4.24	.699
	校外實習課程與我的需求無關，因為我已經知道大多數內容（反）	2.02	1.115	1.91	1.264
	我能把看過的教材內容與我看到、做過或想過的事融入我的生活	4.24	.692	4.15	.857
校外實習課程的內容對我很有用	4.43	.703	4.29	.719	

註：平均數為 M，標準差為 SD

表 2 108 學年度實習前課程活動的成效（授課期間於 107 學年度）（續）

變數	測量題目	107-1 學期		107-2 學期	
		M	SD	M	SD
建立信心	當我第一次看到校外實習這門課時，我覺得對我來說很容易	3.81	.943	3.76	1.017
	校外實習課程的教材比我想要的更難以理解（反）	3.98	1.093	1.91	1.138
	閱讀完介紹後，我確信知道自己是需要校外實習這門課的學習	4.31	.749	4.32	.727
	有很多資訊內容很難選擇和記憶（反）	3.93	1.113	1.79	1.067
	當我選擇校外實習時，我相信我可以學習這些內容	4.29	.708	4.32	.684
	校外實習課程的練習太難了（反）	4.00	.963	1.74	1.053
	學習完校外實習行前相關課程活動安排後，我能順利通過學分	4.14	.783	4.15	.821
	我無法真正理解校外實習課程的內容（反）	4.10	1.008	1.74	.994
	教材良好的整理的確幫助我學習此門課	4.29	.742	4.29	.676
獲得滿足	完成校外實習課程的練習後給我一個滿足與成就感	4.19	.671	4.41	.701
	我非常喜歡校外實習課程，所以我想瞭解更多有關這個主題	4.19	.740	4.18	.716
	我真的很喜歡學習校外實習這一門課程	4.12	.739	4.29	.719
	校外實習課程與練習之後的回饋對我很有幫助	4.29	.673	4.26	.710
	成功的修完校外實習課程會讓我感覺很好	4.31	.680	4.38	.697
	這門課精心設計實在是很愉快的事	4.29	.636	4.15	.784

註：平均數為 M，標準差為 SD

## 二、相關分析與迴歸

探討 107 學年度實習生心理歷程共八大變數，相關係數如表 3 之相關矩陣，值得一提的是，各變數與實習表現皆無顯著相關性。另外探討 108 學年度實習課程 IMMS 量表共四大變數，其相關係數介於.672-.840 之間（ $p<.001$ ）。

後續將 107 學年度實習生心理歷程進行多元迴歸分析，如圖 2 所示，首先針對角色明確、實習壓力、勝任感以及正向視框為依變數，分別以階層迴歸投入社會支持與實習動機兩項自變數，在這四個模型 F 考驗皆為顯著，社會支持只有對角色明確有顯著影響效果  $\beta$  為.275（ $p<0.1$ ，t 值 2.030）；實習動機對角色明確  $\beta$  值為.402（ $p<0.5$ ，t 值 2.970）、實習壓力  $\beta$  值為.629（ $p<0.01$ ，t 值 4.859）、

## 專論

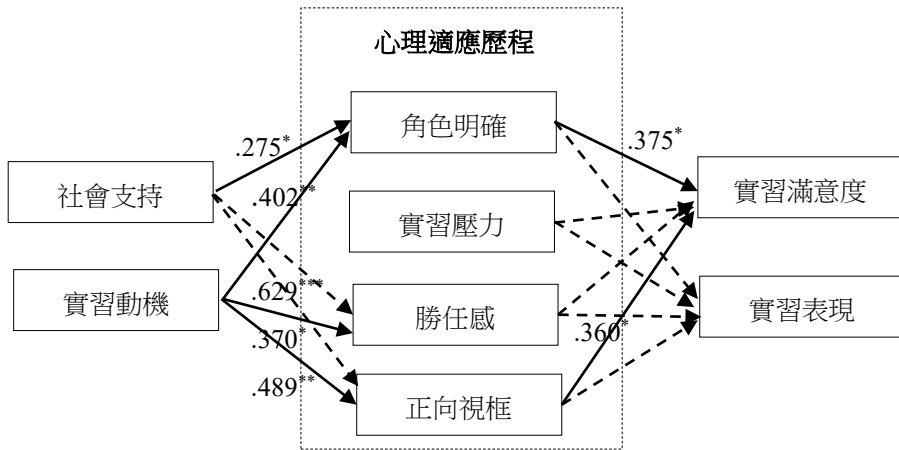
勝任感  $\beta$  值為.370 ( $p < 0.1$ ,  $t$  值 2.439) 與正向視框  $\beta$  值為.489 ( $p < 0.5$ ,  $t$  值 3.574) 皆有顯著正向影響。接著將實習滿意度以及督導評估的實習表現視為依變數，分別再以階層迴歸投入角色明確、實習壓力、勝任感以及正向視框，且此兩個模型僅有實習滿意度模型的  $F$  考驗顯著，且角色明確  $\beta$  為.375 ( $p < 0.1$ ,  $t$  值 2.562)、正向視框  $\beta$  為.360 ( $p < 0.1$ ,  $t$  值 2.173) 對其實習滿意度有顯著正向影響。

量化研究分析發現，實習生的心理適應歷程其社會支持對角色明確有顯著正向影響，實習動機對角色明確、實習壓力、勝任感以及正向視框皆有顯著正向影響，再者角色明確、正向視框能提升實習的滿意度。

表 3 相關矩陣

變數	社會支持	實習動機	角色明確	實習壓力	勝任感	正向視框	實習滿意度	實習表現
社會支持	1	.643***	.526***	.431**	.360**	.462***	.648***	.057
實習動機	.643***	1	.594***	.627***	.460***	.570***	.749***	.231
角色明確	.526***	.594***	1	.583***	.499***	.751***	.697***	.109
實習壓力	.431**	.627***	.583***	1	.339**	.509***	.487***	.016
勝任感	.360**	.460***	.499***	.339**	1	.684***	.458***	.241
正向視框	.462***	.570***	.751***	.509***	.684***	1	.684***	.192
實習滿意度	.648***	.749***	.697***	.487***	.458***	.684***	1	.144
實習表現	.057	.231	.109	.016	.241	.192	.144	1

\* $p < .01$  \*\*  $p < .05$  \*\*\* $p < .00$



\* $p < .01$  \*\*  $p < .05$  \*\*\* $p < .001$

圖 2 107 學年度實習生心理歷程架構

## 陸、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 廠商督導所重視的面向除了專業知識與技能，更重要的是外向特質與態度

本研究透過訪談瞭解廠商選才重點，如面試的臨場反應、外向特質等，也發現在學生實習與督導在帶實習生的問題，如廠商督導希望實習學生有相關的專業證照跟知識，也會希望在實習期間表現良好，能夠在畢業後長期留任，所以學生的留任意願也會成為公司的考慮之一，除了相關證照外，還有態度、心態、溝通，這些也都是可以提早準備的，針對這些建議找出改善方法，才能在職場順利。

#### (二) 實習生初入實習場域的緊張與壓力，背後存在著實際與想像落差

透過訪談瞭解在實習生初入實習場域的緊張不安與心理壓力，能與未來課程與輔導老師共同協助實習生的因應準備。並且大三升大四提早一年透過暑期實習其實能讓同學們模擬踏入職場生活的體驗，其感受能使得實習生未來進入正式職場環境前的因應，亦是職場實習課程的宗旨。

再者實習生反應到實際與當初所想像有所落差，整體而言本系的課程會帶到人力資源管理與發展，從選、訓、育、用、留等相關層面切入實習工作場域內容，如同學們所想像的人力資源工作者樣貌可能片面的認知是薪資、出缺勤、聘僱人員等。但實際上同學們到管顧公司擔任教育訓練人員，她的實習工作內容有一部份是事前準備籌畫，當她要負責教育訓練的宣傳海報，她認為海報製作這不是她所謂的學習人資的工作內容。除了老師在這部份應該再輔導說明外，也建議未來在相關專業課程能配合學生未來在實習工作內容樣貌的結合，以提早將人資相關工作者的工作內容樣貌讓同學們認知。

實習生在實習前的確是非常緊張，且也有期待與實際上的落差，因此透過訪談 107 學年度實習廠商、實習生們在實習場域所碰到的問題與感受討論後拍攝成一系列小短片，透過課程的欣賞讓 108 學年度即將要實習的同學們瞭解未來他們可能會面臨到的問題，以及應該可以有哪些選擇和處遇方式，亦透過學習單的設計，讓同學們進行討論與反思，透過更多元的方式讓準備進入實習場域的同學們瞭解實習工作環境與樣貌，以減少想像期待與實際的落差。

最後，配合量化研究分析亦發現，實習生的心理適應歷程其社會支持對角色明確有顯著正向影響，實習動機對角色明確、實習壓力、勝任感以及正向視框皆有顯著正向影響，再者角色明確、正向視框能提升實習的滿意度。因此在實習前讓同學們能更清楚實習工作內容以及角色，並且在有壓力、困難的過程中，老師們應適時關心與輔導，即能提升實習滿意度。

### （三）實習生與督導有認知差異，因此溝通確實是實習生需要強化的能力

實習生也常遇到督導在交待工作不清楚的問題，未來除了在課程上可安排人際溝通互動的講座或工作坊，並且在實習前帶給同學們相關的概念，養成良好習慣，如讓同學知道督導交代的事應該在準備開始動工之前，可以先和督導再確認你所認知督導交代的工作，可以試著講出來，若不是督導所要的可以提早修正，千萬不要自己以為的方向就埋頭苦幹。

### （四）針對 108 學年度實習前的課程活動同學們反應良好

108 學年度暑期要實習的同學們在經過了實習前課程準備與活動，同學們認為最受益且重要的課程內容前三名為：1.模擬面試、2.自傳履歷工作坊、3.繳交文件評分輔導老師安排，且 IMMS 量表所獲得的滿意度平均皆高於 4 分。

以下則是一整理 108 學年度進行暑期實習前，參與實習課程規劃與活動實習後，學生對教師的回饋與反應，這些回饋皆能做為往後實習課程的強化，讓



學弟妹受益更多。在這些回饋皆能從同學們的文字回饋感受到，針對實習前的課程活動規劃與安排的肯定。

如同學 A 提到：「讓我學到如何製作履歷也了解之後的職場生活，以及各產業的不同，謝謝老師這麼用心的安排所有實習事宜，辛苦您了~」。

同學 B：「感謝老師~從實習媒合到今日文件發放，一直協助我們在實習前準備，並鼓勵與尊重我們的看法等，最後，實習不僅是職場前哨站，也是自己準備從學界踏入業界的前哨站，勉勵自己不要遇到困難，而是要把困難去找方法解決。」

同學 C：「老師很用心在準備實習前中後的事項，也細心的一再提醒同學需要準備的東西，讓同學都能在同個軌道前進！老師用心的說明實習，讓我們知道該注意的事項。」

同學 D：「謝謝老師為我們準備許多資料，也替我們安排許多相關課程，也期許自己能在實習內有所收穫，回饋到以後的工作。」

同學 E：「這個暑期實習讓我們提早體驗進入的課程，也謝謝老師幫我們媒合，幫我們處理相關資料。老師相當用心，時常關心我們有關去實習有什麼不懂或困難的問題，謝謝老師。」

同學 F：「謝謝老師，事先給我們打一支大大的強心針，讓我們瞭解到實習會遇到的事情，讓我們提前預防而不去犯錯。」

同學 G：「行前準備做的很充足，可以讓同學在實習前先有個心理準備，如果沒有這些直接進入公司實習，我想反倒會造成公司及學校的麻煩。」

## 二、建議

### （一）實習媒合階段應重視自傳履歷呈現內容與面試應對表達技能

本系職場實習媒合階段最重要的目標，即是協助每位有意願選擇暑期實習課程的同學們成功的找到實習單位。同學們在選擇實習單位廠商的階段，實習總負責老師所扮演的功能如同小型徵才平台。

同學們透過老師所整理提供的廠商資訊選擇未來暑期實習的前三志願公司，老師如同學生與廠商的橋樑，實習總負責老師首先需在時間內確認廠商們的人力需求以及相關條件，將所整理後的廠商資訊公開於每屆實習組群平台；

同學們從這些平台的資訊選擇前三志願並且繳交自傳履歷給實習總負責老師；實習總負責老師依照同學們的前三志願與廠商確認安排面試時間與地點；於面試結束後與廠商確認媒合狀況。

在這過程中也讓同學們實際體驗求職的過程，同學們需要完成自傳履歷、等待面試通知、前往面試地點實際面對廠商徵才條件的考驗，最後等待是否成功媒合的消息。所以並非每位同學都很順利媒合上想去實習的單位，這過程中實習總負責老師的角色除了讓整體實習行政流程順利以外，更需要關注同學們在這過程中可能遇到的困難、心理壓力等，適時協助與鼓勵。並且老師的任務是有需要協助同學們如何完成最棒的自傳履歷內容，以及指導與訓練同學們在面試的表現。建議校方應透過相關資源投入，協助同學們在實習媒合階段應重視且可能面臨到的重要課程。

### （二）媒合後實習前更應做足準備，以減緩實習的緊張

對學生而言，在實習場域面對的是與學校天壤之別的環境與人事物，雖然實習生們都知道需具備良好的態度、學習熱忱以及主動積極，但往往在面對新的事物面前，因為產生這些緊張的情緒，而無法表現稱心如意。緊張是人體在精神及肉體兩方面對外界事物的反應，尤其是遇到不確定的事情會更加明顯，因為到新環境感到緊張、擔心工作做不好感到緊張以及不清楚工作內容感到緊張等等，都會阻撓職場上的發展與表現，所以必須做好準備、克服緊張才能掌握每一個機會。

因此針對實習生進到實習場域的緊張感，建議系所與輔導老師們應在實習前協同學識實習場域與環境及督導人員，包括讓實習生事前主動先電話聯繫實習督導，且在電話聯繫前應該先順過聯繫的目的用意以及說詞，建議實習生應該將其對話過程事先草擬，更能協助自我在初次電話聯繫更順利。實習前應該更多元的請教輔導老師以及相關實習工作學長姊們，瞭解未來實習工作內容，以及可能面臨到的問題以及狀況有哪些，除了知識技能態度與職場接軌，更重要的是心理建設做足準備。

再者我們實習生也面臨到實習內容想像與期待的落差，因此針對這樣的問題，在 108 學年度實習前，花費更多時間在說明每位實習同學的實習內容，以及所有的人資相關工作者。此外我們實習生也常遇到督導在交待工作不清楚的問題，因此也特別安排「讀懂督導要的是（事）講座」，並且讓同學知道督導交代的事應該在準備開始動工之前，可以先和督導再確認你所認知督導交代的工作，可以試著講出來，若不是督導所要的可以提早修正，千萬不要自己以為的方向就埋頭苦幹，花了時間又不是督導要的東西，就不好了。

### 三、未來在實習前的課程準備與規劃安排應更多元有系統化的教案設計

實習生在實習前的確是非常緊張，因此透過訪談廠商、實習生們在實習場域所碰到的問題與感受討論後拍攝成一系列小短片，未來在實習前能透過課程影片欣賞，讓即將要實習的同學們瞭解未來他們可能會面臨到的問題，以及應該可以有哪些選擇和處遇方式，亦可透過學習單的設計，讓同學們進行討論與反思。再者實習生也面臨到實習內容想像與期待的落差，因此針對這樣的問題，在未來實習前，應該投入更多時間在說明每位實習同學的實習內容，甚至安排實習廠商說明博覽會，並且讓這些教案與資訊更透明完整並且配合數位化相關系統與教材，有效的儲存進行知識管理，重要的是提升同學們職場接軌能力。

如本研究透過訪談與 107 學年度實習同學們共同整理拍攝實習系列小短片，也透過讓 108 學年度實習前的課程活動安排，配合實習課程平台 ee-class 等，包括充份將往年學長姊們實習的工作日誌，提供於實習前課程活動準備，讓同學們充分瞭解實習可能會遇到的狀況與問題，以減少實習內容想像與期待的落差。且校外實習課程教材，與推動線上平台化優點，則是未來若其他教師或新進教師接手實習課程任務，能減少其自我摸索在建構完善的流程制度與課程再往前修正與發展。

## 致謝

本研究感謝教育部教學實踐研究計畫編號 (PED107077) 支持。另外，特別感謝參與本研究所有成員，亦感謝匿名審查委員的指正與建議，使本文更臻完善。

## 參考文獻

- 王文科編譯 (1994)。質的教育研究法 (J. S. McMillan 和 S. Schumacher 原著，1989 年出版)。臺北市：師大書苑。
- 呂宛綦 (2017)。工作控制與運動實習成效之關係：主動人格的調節效果。體育學報，50 (3)，339-351。
- 李青松、趙振維 (2008)。大學餐旅科系的校外實習制度之探討。餐旅暨家政學

## 專論

刊，5，247-272。

李啟誠、江建良（1998）。專科學校企業管理科技校外實習之研究。**正修學報**，11，199-202。

張菡琿（2006）。實習情境對實習生專業承諾之影響--以餐旅業為例（未出版之碩士論文）。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。

陳建和、張詠涵（2012）。實習壓力、休閒因應、休閒參與及身心健康關係之研究—以大專飯店實習生為例。**觀光旅遊研究學刊**，7（2），41-57。

陳柏霖、周益右（2014）。大學生職場學習體驗與職涯發展--從學用合一觀點論述。**國家文官學院 T&D 飛訊期刊**，187，4-17。

劉惠珍（1994）。我國大專觀光教育建教合作效能之評估（未出版之碩士論文）。中國文化大學觀光事業研究所，臺北市。

蕭佳純（2017）。學生學習動機與學業成就關聯之研究：教師創意教學的多層次調節式中介效果。**特殊教育研究學刊**，42（1），79-112。

羅友志（2016）。大學生日本海外實習參與動機、阻礙因素對參與意願之影響。**休閒觀光與運動健康學報**，6（3），72-91。

Ashforth, B. E. (2001). *Role transitions in organizational life: An identity-based perspective*. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Beenen, G., & Rousseau, D. M. (2010). Getting the most from MBA internships: Promoting intern learning and job acceptance. *Human Resource Management*, 49(1), 3-22.

Chan, D. (2006). Interactive effects of situational judgment effectiveness and proactive personality on work perceptions and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 475-481.

Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4, 62-83.

Fan, J., Yao, X., Hou, N., & Li, F. (2015). Testing a realistic orientation program for entry stress: A longitudinal field experiment. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 2015(1), 11537-11537.

- Gabris, G. T., & Mitchell, K. (1989). Exploring the relationships between intern job performance, quality of education experience, and career placement. *Public Administration Quarterly*, 12(4), 484-504.
- Kawada, T., & Otsuka, T. (2011). Relationship between job stress, occupational position and job satisfaction using a brief job stress questionnaire (BJSQ). *Work*, 40(4), 393-399.
- Keller, J. M. (1987). The systematic process of motivational design. *Performance & Instruction*, 26(9), 1-8.
- Kotler, P. (Ed.). (1998). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Li, N., Liang, J., & Crant, J. M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395-404.
- Lu, W. C., & Kuo, C. C. (2016). Internship performance and satisfaction in sports: Application of the proactive motivation model. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 33-41.
- Martyn, C. J. (2000). Reducing distress in first level and student nurses: A review of the applied stress management literature. *Journal of Advanced Nursing*, 32(1), 66-74.
- Neuman, H. (1999). Internships. *Career World*, 27(1), 16.
- Norma, M., & George, V. (2017). The millennial internship experience. *CPA Journal*, 87(12), 42-47.
- Pintrich, P. R., & De Groot, E. V. (1990). Motivational and self-regulated learning components of classroom academic performance. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 33-40.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1989). *A second generation measure of organizational citizenship behavior* (Unpublished doctoral dissertation). Indiana University, Bloomington.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 75, 150-163.

- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Crant, J. M. (2001). What do proactive people do? A longitudinal model linking proactive personality and career success. *Personnel Psychology, 54*(4), 845-874.
- Simplicio, S. C. (2000). Teaching classroom educators how to be more effective and creative teachers. *Education, 120*(4), 675-630.
- Tsai, C. C. (2003). Stress and ways of coping as reported by five-year associated degree nursing student of an institute technology in relation to the pediatric clinical experience in Taiwan. *The Journal of Health Science, 5*(4), 335-350.
- Vandenberghe, C., Panaccio, A., Bentein, K., Mignonac, K., & Roussel, P. (2011). Assessing longitudinal change of and dynamic relationships among role stressors, job attitudes, turnover intention, and well-being in neophyte newcomers. *Journal of Organizational Behavior, 32*(4), 652-671.
- Verner, M. E., Keyser, B. B., & Morrow, M. J. (2001). Experiential learning through field experience: Internships and practical. In B. L. Parkhouse (Ed.), *The management of sport: Its foundations and application* (3rd ed.) (pp. 30-53). New York, NY: McGraw Hill.
- Wanous, J. P., & Reichers, A. E. (2000). New employee orientation programs. *Human Resource Management Review, 10*(4), 435-451.
- Waung, M. (1995). The effects of self-regulatory coping orientation on newcomer adjustment and job survival. *Personnel Psychology, 48*, 633-650.

# **Interns' Psychological Adaptation to a Workplace Internship: A Case Study**

**Pei Wen Liao**

This research was based on a case study on adaptabilities how interns adapt themselves in work sites during their internship in Taiwan. The research tools include interviews and questionnaires for investigating existing problems between the companies and the interns, as well as possible psychological processes that the latter could have developed. Both principles of ROPS and ARCS have been referred. Under the IMMS scale of effectiveness used in this study, the possible problems have been identified and new teaching materials have also been designed in order to improve the internship's curriculum and conducting process in the future.

It is found that in addition to the professional knowledge and skills, all interviewers highly concerned the interns' personal traits and attitudes. Moreover, interns and their supervisors have different perceptions and expectations about the internship, which could be improved, as suggested, if interns could have been well prepared with better skills of communication and corroboration. Finally, more suggestions for internship-related issues have been provided, too, such as how to improve the placement system by emphasizing the interns' autobiographical resumes together with a careful interview.

Keywords: vocational and technological college and university, workplace internship courses, psychological adaptation, interns

Pei Wen Liao, Assistant Professor, Department of Human Resource Management and Development/ Director, Center of Institutional Research, Hsiuping University of Science and Technology

---

Corresponding Author: Pei Wen Liao, e-mail: pearlliao@hust.edu.tw

