

# 會展職能教學知覺與學習滿意度關係之研究

李培銘

宏國德霖科技大學會展活動管理系副教授兼主任

## 摘要

會展產業急需具備專業職能人才以提升競爭優勢，然而傳統講授教學，學生無法感受到學習滿意，也無法培養其專業職能。本研究目的透過更新職能基準與撰寫個案教學教材，讓學生在教學提升學習滿意度，養成會展職能內涵。本研究方法透過職能訪談法更新職能基準，透過問卷調查蒐集資料，採用便利抽樣共發放 100 份問卷，有效問卷共計 96 份。本研究資料分析方法包括敘述性統計分析、相關分析、相依樣本 t 檢定、層級迴歸分析，以檢視研究對象特性與變數間關係。研究結果發現不同人口統計變數在會展職能教學知覺、學習動機、學習滿意度有顯著差異，會展職能教學知覺與學習滿意度二者呈現顯著正向影響。最後，針對研究結果提供學術研究與管理實務之建議。

**關鍵詞：**職能、會展職能教學知覺、學習滿意度

## 壹、緒論

### 一、研究背景

我國政府為發展會展產業，自 2002 年行政院核定「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，2004 年成立「行政院觀光發展推動委員會 MICE 專案小組」，由行政院經濟建設委員會研擬之「全國服務業發展綱領」，將會展服務業列為重要新興服務業之一，執行「會議展覽服務業發展計畫」(2005~2008 年)，2009 年總統府財經諮詢小組持續將「會展產業」納入 10 大重點服務業發展項目之一，推動「臺灣會展躍升計畫」(2009~2012 年)、「臺灣會展領航計畫」(2013~2016 年)、「推動臺灣會展產業發展計畫-會展產業整體計畫」(2017 年~2020)、「加強提升展覽國際競爭力方案」(2006 年迄今)，持續整合中央與地方資源，以建構具吸引力的國際會展環境和科技化會展服務，爭取更多國際會展活動來臺舉辦，推動臺灣會展產業能夠永續發展。

在政府政策鼓勵及會展產業持續蓬勃發展，其就業人口也逐漸成長，但仍無法支撐產業的快速擴張，目前產業人才荒嚴重與因能力缺口造成的人才良莠不齊問題，已開始對會展產業的整體成長與競爭力造成威脅。謝馥蔓 (2017)為解決人才缺口和培育國內會展產業人才與蓄積會展產業人才的能力，依照「產業創新條例」第 18 條以及「職業訓練法」第四條之 1 等法令規定為進行本研究之依據與背景，以建立會議展覽人才「職能基準」(Occupational Competency Standard, OCS)，而職能基準係完成特定職業工作任務所需具備的能力組合(勞動部勞動力發展署，2017)，可強化會議展覽從業人員的專業職能，如此才能提高我國會議展覽產業發展的競爭實力(陳淑莉、楊舒淇，2007)。經濟部國際貿易局於 2016 年接手會展產業的「職能基準建置與更新」(勞動部勞動力發展署，2020)，期能更瞭解會展產業所需的人才條件，並透過專業訓練與培育課程，提供需求殷切的會展產業合乎標準的高素質人才，以提升會展產業的專業能量與競爭優勢。

### 二、研究目的

本研究目的透過業師協同規劃個案教材，應用於會展職能教學現場，讓學生在教學過程中，學習活動企劃專員職務別應具備之職能內涵，當學生感受到自身所具備之會展職能符合該職務別內涵程度越高，越有可能激發學習動機，並感到學習滿意度，以培養學生專業會展知識、能力與態度，減少學用落差，得以精進學生專業職能。

### 三、研究問題

因此本研究問題為會展相關課程教學現場，學生對傳統會展講授教學方式，是否能夠知覺到自身應具備之會展職務別內涵，達到課程學習滿意度？是本研究在教學前測時欲瞭解之問題。並於課程中進行會展職能教學後，透過後測瞭解學生是否知覺到自身應具備之會展職務別內涵有所提升，以及達到課程學習滿意度？最後瞭解會展職能教學知覺與學習滿意度間的影響為何？

## 貳、文獻探討

### 一、職能相關研究

學者對組織中的卓越績效工作者實施一連串研究，之後發現智力不是決定工作成效好壞的唯一因素，並在過去研究中發掘出一些能導致卓越績效行為背後的態度、認知、及個人特質等因素，統稱為職能(McClelland, 1973)。Zemake (1982)研究職能是指一個人的才能，其與卓越的工作績效相關，它可能是知識、技巧、智商或是綜合這些特質在工作上的應用。Cofsky (1993)強調職能內在特性，認為擁有知識與技能，並不足以保證產生高績效，卓越績效的產生依賴更

高的能力層次，包括基本的動機與特質(例如：執行工作時的自我概念、工作態度與價值觀等)。Nordhaug and Gronhuag (1993)發現與工作有關的生產性能力，是由統整技能、知識、習性合成的能力。

Spencer and Spencer (1993)認為職能的定義為：職能是指一個人所具有之潛在基本特質(Underlying Characteristic)。基本特質是指個人個性中最深層與長久不變的部分，即使身處不同的職務或工作中，都可以藉由這些基本特質預測個人可能會有的思考與行為表現，換言之，這些潛在的基本特質，不僅與其工作所擔任的職務有關，更可以瞭解其預期或實際反應，以及影響行為與績效表現。Ulrich (1998)認為職能是指個人所表現出的知識、技術和能力之統稱，當透過這些職能的發展與運用，將可讓工作上的績效獲得提升。李聲吼 (1997)將職能定義為：人們在工作時所必須具備之內在能力或資格，這些職能可能以不同的行為或方式表現於工作場合中。其意指某方面的知識或技能，這些知識與技能對於產生關鍵性的成果有決定性的影響。陳玉山 (1997)認為職能是一種結果取向的概念，也就是構成工作績效的關鍵性要素。Parry (1998)認為職能為影響個人工作主要部分的相關知識、態度和技能的群體，與工作績效相關，可以藉由一個可接受的標準來衡量，並且可以透過訓練與發展來加以改善。蔡明穎 (2000)指出能力表現與工作績效之間具有正向的因果關係，故能力可以影響並預期一個人的工作行為與績效表現，亦即會展活動從業人員之技能會正向影響其績效衡量。李隆盛、許全守、張良德、方瑀紳 (2017)指出職能可以協助個人或組織提升其工作績效的能力表現。

Spencer and Spencer (1993)係根據心理學家佛洛伊德的「冰山原理」提出了「冰山模型」理論(Iceberg Model Theory)，將人的能力稱之為「職能」，並區分為「知識技能」與「工作動力」，而這兩者之間的關係是相輔相成。冰山模型理論是將人的能力，依照冰山在海平面上及海平面下，分別區分成知識技能與工作動力，知識技能就是可以展現的顯性能力，而工作動力則是比較不容易被發覺的隱性能力，絕大部分的人都只在意顯性能力，而忽略隱性能力，但是，隱性能力對工作與人的影響卻是最大的。露出海平面的冰山尖端是容易觀察和測量的，但海平面下的冰山底部則是剛好相反。海平面之上的冰山(職能)為「技能、知識」，這兩個部分的職能通常可以藉由學習與訓練來取得其能力，是大家比較容易發覺與重視的部分。海平面之下的冰山(職能)分為「動機、特質和自我概念」，這幾個部分的能力則是天生或是在成長過程中不斷學習累積而成的，是比較不容易被發覺，但這幾個部分卻是決定未來成就的重要關鍵。莊淑婷(2021)綜合出職能的特性為：1.一個包含知識、技能及態度相關的集合體，是影響一個人工作成效最主要的因素；2.與工作績效密切相關並能透過可接受的標準來衡量；3.可以經過訓練和發展予以增強。Boyatzis (2008)指出職能係依據工作績效理論，當個人才能、工作需求、組織環境相符合時，會產生最佳績效表現。莊翔達、蕭富鴻、林雲燦(2017)彙整國內休閒相關系所課程，以比較學界與業界在職能重要性方面的認知落差，而分析此落差有助於瞭解學生就業力及生涯規劃(潘瑛如，李隆盛，黃藍瑩，2014)，至於如何評估學生畢業後職場表現所具備的職能，則可採取多重評估者(陳邠婕，2020)。因此在學校端亦可依據職能基準來規劃培訓課程以降低學界與業界之落差(賴宜妙、林弘昌，2020)。

## 二、會展職能相關研究

會展產業是產業資訊交流的重要平台，展覽業者協助參展廠商在展覽會中展示宣傳其服務與產品，會議業者則協助不同參與身份及目的與會人員進行資訊交流與互動，活動業者則是透過活動舉辦讓活動參與人員盡情體驗或樂在其中。因此會展產業業者能促使國際技術與學術之交流合作、有助於業者獲得產業的資訊與商機、參與者充份取得體驗與資訊，是以會展產業成為許多國家積極發展的策略性產業。

李培銘(2018a)應用冰山模型理論的職能概念於會展職能研究，並以會議產業為例，探討會議從業人員在工作上所感受到的工作滿意，研究發現會議職能知覺與工作滿意之間呈現顯著正向影響，建議會議業者要維持會議從業人員對於自身會議職能的正向知覺，有利於讓同仁感受到工作滿意，進而表現出對企業良好的忠誠度與投入度，對企業績效之展現，有很大幫助。另外，李培銘(2018b)亦將會展職能應用於展覽產業，探討展覽從業人員在工作上所表現的投入程

度，研究發現展覽職能知覺與工作投入之間呈現顯著正向影響，建議展覽業者要提升展覽從業人員的職能正向知覺，促使工作者投入於工作，以提升其工作績效。李培銘(2020)協助幼教產業進行活動企劃專員職能建置，研究發現活動企劃專員是會展從業人員非常重要的職務別，因此進行活動企劃專員職能建置與企業應用，格外有意義。本研究依據 2015 年行政院經濟部國貿局所建置之「活動企劃專員」職能基準予以更新後，作為本系學生在畢業前適合培育之會展職能，並透過將其撰寫成個案教學教材，融入教學中，激發學生學習動機，培養專業會展知識、能力與態度，藉以精進學生會展專業職能，減少學用落差。

### 三、會展職能教學知覺與學習滿意度關係

陳琮斐 (2012)研究發現教師若能在教學環境中提供對工作能力養成有價值之學習內容，學習者會感到滿意。李培銘 (2020)亦指出會展職能教學係將會展職能融入教學活動中，有助於提升學習滿意程度。

Flammger (1991)認為滿意度是一種個人需求期望的實現，會產生高度的愉悅與滿足感覺。Tough (1982)研究發現學生對學習活動的感覺或態度，可能是「滿意」或「不滿意」。Martin (1988)指出如果個人所感受到獲得經驗的實際結果等於或超出所期望，便覺得滿意；反之則不滿意。陳雅玲 (2012)認為學習滿意度是學習者在整個學習過程中的內在感受之衡量。劉耀中、陳建明 (2013)發現學習者對整體學習活動的喜歡程度及滿足，來自於學習者參加學習活動後的主觀的感覺與態度，以及學習需求的滿足。蔡茗涵 (2017)說明學習滿意度是指學習者個人在活動過程中的態度與表現，並且學習活動後感受到的正面心理反應；黃馨德 (2018)定義學習滿意度為學習者在經歷課程參與後，對其感到滿足或失望的程度。

Biner, Dean and Millinger (1994)認為學習滿意度透過改善課程的缺失，增進學習者的利益，而可以獲得，進而引導教師教學發展方向。Gordon (2001)認為一個有系統的課程，有助於提高學習成果滿意度，並且讓學習者得到愉快的學習經驗。吳易達 (2012)認為學習滿意度可呈現出學習者對於學習活動喜好的程度，是屬於較主觀性的個人感受。張麗香 (2018)則定義學習滿意度為：學習者在學期間對學校提供的行政、軟硬體設備等服務設施與服務內容的實際感受。Chen, Luo, Fang and Shieh (2018)認為學習滿意度是學習者的願望和需要在學習過程中得到滿足和實現。綜合前述文獻，本研究認為學習滿意度是個體在參與或體驗一個學習活動後，將實際結果與自我期望相比較過後之內心感受，亦即學生感受到學習過程之滿意程度。李桂雲 (2007)在碩士在職學生學習動機與滿意度研究發現：高度學習動機在職學生也具有高度的學習滿意度。賴怡婷 (2012)針對高職學生研究結果發現學習動機分別對學習態度、學習滿意度與學習成效有正向影響。王全得 (2003)、范蕙華 (2009)研究亦發現學習動機與學習滿意度有顯著相關，學習動機愈強，學習滿意度也愈高。因此本研究將學習動機列為依變數學習滿意度的控制變數，以純化會展職能教學知覺與學習滿意度二者之關係。

### 參、研究方法

本研究之研究架構如圖 1 所示。此研究架構包括會展職能教學知覺(自變數)、學習滿意度(依變數)，以及學習動機(控制變數)，並從中分析會展職能教學知覺、學習滿意度，學習動機在不同人口統計變數是否有顯著差異，以及會展職能教學知覺與學習滿意度存在何種影響關係。

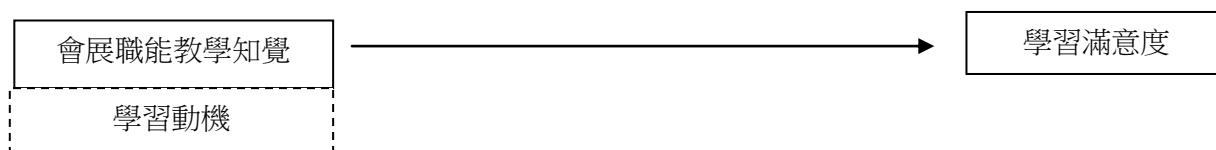


圖 1 研究架構圖

## 一、職能訪談法

職能訪談法之訪談對象係以從業人員、主管、下屬為限，因訪談屬於結構式訪談，訪談題目以職務上的職能為主(賴春金、李隆盛，2011)，因此本研究依據 2015 年行政院經濟部國貿局職務別職能內涵，擬訂職能訪談大綱說明如下：

- (一)請問貴公司該職務別人員的「工作描述」為何？(可以請您描述一下該人員在工作中做哪些事情嗎？針對此職務工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容及工作產出之重要成果。)
- (二)請問貴公司該職務別人員的「職能基準」屬於哪一級？(請參考行政院勞動部勞動力發展署之職能基準級別，以最主要或最多數的工作任務所對應之職能級別為準)。
- (三)請問貴公司該職務別人員的「主要職責」為何？(通常會有 4-6 項主要職責，可以列舉描述嗎？依據該職務別之主要工作進行分析，分層展開主要職責、工作任務、工作產出、行為指標，視工作複雜度決定分層數。)
- (四)請問貴公司該職務別人員在每一個主要職責的「工作任務」為何？(通常會有 1-5 項工作任務，請加以命名，可以列舉描述嗎？)
- (五)請問貴公司該職務別人員在每一個工作任務之「工作產出」為何？(例如：手冊、合約書、流程表、紀錄表等等。指執行某任務最主要的關鍵工作產出，包含過程及最終的關鍵產出項目。)
- (六)請問貴公司該職務別人員在每一個工作產出所呈現之「行為指標」為何？(例如：工作產出為需求紀錄，其所呈現行為指標會有 1-5 項包括：蒐集專案活動產業現況、活動形式與注意事項等等。用以評估是否成功完成工作任務之標準。需具體描述在何種任務情境下，有哪些應有的行為或產出。)

職能訪談過程中為避免被訪談從業人員在回憶工作內容有所疏漏，因此將與活動企劃專員工作有直接相關的主管與下屬納入訪談對象，以求更全面的瞭解活動企劃專員之職能，因此本研究於 2021 年 07 月訪談 2 位會展活動公司副總經理、2 位主管、2 位從業人員關於「活動企劃專員」職能內涵之意見，並將訪談內容轉換成逐字稿後，進行編碼將有相關、同質的內容予以彙整。

## 二、職能訪談信效度

信效度是判斷研究客觀性的依據，信度是測量方式的可重複性，效度是研究過程中獲得正確答案的程度，Kvale (1996)指出可於訪談的各項步驟中逐一建構研究效度，訪談效度決定於訪談的目的、客觀性及知識論概念。訪談的研究效度取決於研究者之專業技術及對於訪談結果進行檢核、詢問和理論性，本研究信、效度之說明如下。

### (一)研究者專業能力

- 1.研究者本人 2019 年取得中華觀光人力資源暨資訊發展學會之「OP 職能基準種子教師培訓班課程」結訓證書，具備職能分析與課程規劃設計之專業能力。
- 2.研究者曾協助經濟部國貿局完成 2018 年「會展職能基準建置暨人力供需研究計畫」、2019 年「會展職能基準更新暨人力供需研究計畫」，並擔任 2021 年會展職能更新計畫專家學者，且發表會展職能學術論文。

### (二)抽樣與訪談設計

- 1.依據本研究之研究目的進行立意抽樣，訪談過程中進行一對一訪談 2 位會展活動公司副總經理、2 位主管、2 位從業人員。
- 2.考量職能可能因產業變化或需求而有所改變，因此所有訪談在一個月內完成，以確保訪談內容的正確性。

### (三)多元資料蒐集方法

由於受訪者對於職能的敘述，較為口語化，因此多元檢視「活動企劃專員」相關研究對從業人員之專業能力的定義，以相互驗證訪談內容，並以 2015 年行政院經濟部國貿局所建置「活動企劃專員」職能基準為比照標準，進行該職務別職能內涵更新。

#### (四)資料編碼

訪談所得資料容易產生信度的問題，因此本研究除研究者外，另邀請 2 位熟悉「活動企劃專員」職能的學者，針對訪談結果進行分類歸納，3 人歸納一致者，則納入編碼。

### 三、個案教學教材導入會展課程

本研究依據職能訪談結果予以更新「活動企劃專員」之職能內涵(更新內容詳如表 1)，並針對更新後主要職責內容進行會展職能個案教學教材撰寫(主要職責對應個案教學教材詳如表 2)，在個案教學教材撰寫完成後，再透過諮詢會展活動公司主管，作最後修訂，並導入「會展產業概論」課程，以個案教學、業者演講、競賽指導取代 2/3 傳統講授週次，以提升學生學習滿意度，希望藉此培養學生專業會展知識、能力與態度。

表 1 活動企劃專員職能基準更新對照表

編號	更新項目	2015 年	2022 年
1	主要職責	T1 取得活動籌辦相關資訊 T2 管理專案 T3 準備與監控預算 T4 發展會議議程 T5 選擇活動場地與場所 T6 安排活動基礎設施 T7 協調行銷活動 T8 協調現場活動報到登記	T1 活動企劃 T2 數位科技應用 T3 管理活動
2	工作任務	T1.1 取得與解讀產業相關資訊等 28 項	T1.1 企劃需求分析 T1.2 規劃活動提案 T1.3 規劃活動計畫 T2.1 統籌及協調微電影拍攝及剪輯 T2.2 統籌及協調社群媒體經營及管理 T2.3 統籌及協調 AR、VR、XR 等數位科技應用 T3.1 統籌及協調活動 T3.2 處理客訴 T3.3 彙整活動結案報告
3	工作產出	O1.1.1 活動產業資訊彙編等 40 項	O1.2.1 活動提案書 O1.3.1 活動計畫書 O2.1.1 微電影行銷影片 O2.1.2 微電影行銷績效統計表 O2.2.1 社群媒體(Facebook、YouTube、LINE、Instagram)產出統計表 O2.3.1 AR、VR、XR 等數位科技應用產出統計表 O3.1.1 活動執行檢查表 O3.1.2 異常處理紀錄 O3.2.1 投訴紀錄單 O3.3.1 活動結案報告
	行為指標	P1.1.1 確認產業結構及運作資訊來源等 112 項	P1.1.1 蒐集專案活動產業現況、活動形式與注意事項。

編號	更新項目	2015 年	2022 年
			<p>P1.1.2 依客戶需求或組織服務項目定位，彙整並確認專案活動需求與預算。</p> <p>P1.2.1 依組織或客戶需求，以組織服務項目定位，進行活動提案簡報，並規劃工作時程。</p> <p>P1.2.2 與組織相關單位／客戶溝通需求，並調整提案內容及期程。</p> <p>P1.2.3 確認活動需求內容，並完成活動提案書(含目標、預算、活動範圍、資源等)。</p> <p>P1.3.1 依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動場地，並進行場地勘查；或依活動需求，規劃準備相關內容(人力、物力、素材)進行蒐集或採購。</p> <p>P1.3.2 依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動方式或場地，並進行設備測試。</p> <p>P1.3.3 依協議後活動提案書及活動目的，規劃活動方式與執行流程、需求文件、聯繫方式、場地與設備、宣傳方式、兩天備案等，並完成活動計畫書。</p> <p>P2.1.1 依協議後活動提案書，製作微電影。</p> <p>P2.1.2 依協議後活動提案書，進行微電影行銷作業。</p> <p>P2.2.1 依協議後活動提案書，進行社群活動行銷與管理。</p> <p>P2.3.1 依協議後活動提案書，進行線上會展活動AR、VR、XR等數位科技執行。</p> <p>P3.1.1 依活動計畫書統籌活動資源(含人員、保險、經費、設備與文件等)，並執行活動。</p> <p>P3.1.2 依活動計畫書，安排活動次序並視需要進行彩排。</p> <p>P3.1.3 依活動計畫書，進行活動前置確認。並說明活動參與者報到、接待流程、活動進行流程與安全須知。</p> <p>P3.1.4 指導活動流程執行，並處理活動現場突發狀況。</p> <p>P3.2.1 依組織意見回饋機制，蒐集活動執行意見。</p> <p>P3.2.2 依組織客訴流程，處理客訴狀況及後續衍生事件處理。</p> <p>P3.2.3 依組織客訴流程，完成投訴紀錄並陳報相關單位或主管。</p> <p>P3.3.1 依活動執行情形及回饋意見，彙整活動結案報告。</p> <p>P3.3.2 依結案報告內容視需要提出改善建議。</p>
4	職能等級	4	3
5	職能內涵(知識)	K1 活動籌辦產業和舞台架設產品與服務資訊來源管道等 47 項	K01 產業現況與發展趨勢 K02 組織政策與流程 K03 活動類型、場地及設備 K04 專案活動規範

編號	更新項目	2015 年	2022 年
			K05 財務報表概念 K06 消費者行為 K07 活動提案書、計畫書內容 K08 異常處理流程 K09 資訊回饋方法 K10 活動成效分析方法 K11 微電影製作概念 K12 鏡頭拍攝概念 K13 微電影行銷概念 K14 社群媒體經營概念 K15 線上會展活動概念
6	職能內涵 (技能)	S1 主動聆聽、以開放式與封閉式提問的溝通技能，向資深業界人員、同事、合作廠商、產業團體取得資訊等 68 項	S01 資料蒐集與判斷能力 S02 資料分析能力 S03 溝通協調能力 S04 活動提案能力 S05 資源盤點與分析能力 S06 預算規劃能力 S07 視覺化簡報製作能力 S08 計畫撰寫能力 S09 資源分配能力 S10 表達技巧 S11 問題判別及解決能力 S12 指導能力 S13 文書處理能力 S14 客訴應對技巧 S15 AR、VR、XR 等數位科技操作能力 S16 微電影拍攝能力 S17 微電影剪輯能力 S18 鏡頭運用能力 S19 社群媒體文案撰寫能力 S20 社群媒體行銷能力 S21 社群媒體經營能力
7	態度	A01 親和關係等 7 項	A01 親和力 A02 主動積極 A03 自信心 A04 壓力容忍 A05 謹慎細心 A06 應對不確定性

備註：

1.本研究對照 2016~2020 年行政院經濟部國貿局所修訂活動企劃助理、活動專案執行等職務別職能基準，將不歸屬於活動企劃專員之職能內涵(主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、知識、技能、態度)予以刪除，並更新 2022 年活動企劃專員職能基準之職能內涵。

2.因應 COVID-19 疫情等天災人禍，增加線上會展活動所需之 T2 數位科技應用主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、知識、技能、態度。

本研究依照更新後之活動企劃專員職能基準之主要職責撰寫相對應之個案教學教材(詳如表 2)，依序說明如下：主要職責 T1 活動企劃，對照「不可能的任務」個案教學教材，以教導



學生「T1.1 企劃需求分析、T1.2 規劃活動提案、T1.3 規劃活動計畫」等工作任務及相關工作產出與行為指標；主要職責 T2 數位科技應用，對照「沒人沒設備怎麼直播」個案教學教材，以教導學生「T2.1 統籌及協調微電影拍攝及剪輯、T2.2 統籌及協調社群媒體經營及管理、T2.3 統籌及協調 AR、VR、XR 等數位科技應用」等工作任務及相關工作產出與行為指標；主要職責 T3 管理活動，對照「婚禮場地不見了」、「我們規劃的活動落伍了」個案教學教材，以教導學生「T3.1 統籌及協調活動、T3.2 處理客訴、T3.3 彙整活動結案報告」等工作任務及相關工作產出與行為指標。

表 2 活動企劃專員職能基準-主要職責與個案教學教材對照表

<p><b>T1 個案教學教材：</b> <b>不可能的任務？</b></p> <p>會展系的課程實作過去都是利用 1-2 個月發想創意主題、1 個月完成企劃書、1 個月招商、1 個月佈置攤位展覽、1 個月演練開幕典禮及表演、辦 1 場活動預計至少需要 5-6 個月的準備時間。</p> <p>李老師在本年 8 月中接到 10 月底左右要舉辦 3 場特色主題活動，以作為系成果展的任務，而這 3 場活動包括：中西婚禮論壇、婚禮小物展覽、中西婚禮走秀活動，總預算 4 萬元，參與此次活動學生有 20 名。</p> <p>參與此次舉辦活動的學生雖說有 20 名，但依照李老師對學生的瞭解，勉強只有 9 名學生可以協助，讓李老師回想起當兵時當班長的情形，先不說 3 場活動都要完成，如果照過去學生教導的方式，恐怕 10 月底連企劃書都完成不了，更何況 9 月下旬才開學，4 萬元預算只能辦 1 場活動而已，在舉辦活動預算、工作人員不足的情況下，李老師腦海中開始響起不可能的任務電影經典配樂，到底要怎麼辦才能完成任務呢？</p> <p>問題 1：請說明此個案活動現況、活動形式與注意事項。</p> <p>問題 2：請依個案需求彙整並確認專家活動需求與預算。</p> <p>問題 3：請依個案需求，以項目定位，進行活動提案簡報，並規劃工作時程。</p> <p>問題 4：請與相關單位溝通需求，並調整提案內容及期程。</p> <p>問題 5：請確認活動需求內容，並完成活動提案書（含目標、預算、活動範圍、資源等）。</p> <p>問題 6：請依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動場地，並進行場地勘查；或依活動需求，規劃準備相關內容(人力、物力、素材)進行蒐集或採購。</p> <p>問題 7：請依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動方式或場地，並進行設備測試。</p> <p>問題 8：請依協議後活動提案書及活動目的，規劃活動方式與執行流程、需求文件、聯繫方式、場地與設備、宣傳方式、兩天備案等，並完成活動計畫書。</p>	<p><b>T2 個案教學教材：</b> <b>沒人沒設備怎麼直播？</b></p> <p>會展系預計於 10 月底晚上舉辦 3 場特色主題活動(中西婚禮論壇、婚禮小物展覽、中西婚禮走秀活動)，希望能在 FACEBOOK、YOUTUBE 等社交媒體以直播方式進行，吸引大眾觀看，達到行銷宣傳的效果，提升系科形象，因此系主任找來大三的學生小夏，希望小夏協助活動的整個直播。</p> <p>小夏小心翼翼走到系主任的辦公室門口，以為是自己最近學習較慢，主任要對自己訓斥一番，小夏敲著門聲：「報告！」，原本埋首於電腦中的主任，抬頭看到小夏，連忙招呼小夏坐到會議室椅子上，拿著 2 罐飲料，1 人 1 瓶，詢問小夏最近課業是否跟上，升上大三是否正忙壞桌上的成果展，話鋒一轉便說：「小夏！主任常常看到你們年輕人利用手機在直播，有很多人收看嗎？」，小夏連忙回答：「朋友之間彼此分享！只是好玩而已！」，主任接著說，既然你會作直播，10 月底系上有 3 場活動就請你幫忙！希望有 100 人以上可以觀看哦！我給你一份活動手冊，直播分成四個場地，當天晚上 6:00-6:30 為 1 樓川堂賓客報到及拍照打卡區直播，要讓其他三個場地可以看得見，晚上 07:00-08:00 婚禮開幕典禮在 201 教室開始，播成 202、301 教室觀看直播，但 07:10-07:15 在 2 樓川堂婚禮走秀則需 201、202、301 教室都可以觀看哦！小夏你找 4 位同學協助，再麻煩你了！加油！</p> <p>小夏走出主任辦公室後，頭腦一陣發麻，回想方才主任交代的直播工作，系上無直播的軟體設備，活動當天只有 4 位同學幫忙，直播又分成四個地方，在沒有專業機器及人員有限情況下，應該怎麼處理呢？</p> <p>問題 1：請依協議後活動提案書，討論製作微電影大綱。</p> <p>問題 2：請依協議後活動提案書，進行微電影行銷作業討論。</p> <p>問題 3：請依協議後活動提案書，進行社群活動行銷與管理討論。</p>
<p><b>主要職責-T1 活動企劃</b></p> <p><b>T3 個案教學教材：</b> <b>婚禮場地不見了？</b></p> <p>系學會會長小江與副會長小瓊規劃本年 10 月底上午辦理東西方聯合婚禮作為學期成果展，預計有 6 對新人，其中代表東方婚禮是 1 對新人穿中國古禮服裝、2 對新人穿越南新人禮服，代表西方婚禮則是 2 對新人穿西方宮庭禮服，為強調多元融合，有 1 對新人穿原住民禮服。規劃完婚禮新人的呈現方式之後，小江露出一抹得意的微笑，心想接下來就是規劃流程，至於舉辦場地就在系館 101 教室，既不用租金，也不用預約，再方便不過了，一切都在掌握之中。</p> <p>隔天上午小瓊氣急敗壞上不接下氣跑到系學會辦公室，看到小江悠閒聽著音樂，劈頭大叫：「火燒花股了，你不知道嗎？」，小江不解的看著小瓊說：「怎麼了？」，小瓊急忙告訴小江系館的中央空調出狀況了，空調無法提供涼爽的冷氣，室內溫度超過 30 度，不適合當教學及成果展場地，系辦與總務處幾次溝通之後，決定本學期所有學生到其他大樓上課，系館封館維修中央空調與管線。小江一聽完頭腦一陣蒙眩，過一會才緩緩的說，那我們的成果展該怎麼辦？要去哪裡找場地？</p> <p>問題 1：請依活動計畫書統籌活動資源(含人員、保險、經費、設備與文件等)，並執行活動。</p> <p>問題 2：請依活動計畫書，安排活動次序並視需要進行彩排。</p> <p>問題 3：請依活動計畫書，進行活動前置確認。並說明活動參與者報到、接待流程、活動進行流程與安全須知。</p> <p>問題 4：請指導活動流程執行，並處理活動現場突發狀況。</p> <p>問題 5：請依組織意見回饋機制，蒐集活動執行意見。</p> <p>問題 6：請依組織客訴流程，處理客訴狀況及後續衍生事件處理。</p> <p>問題 7：請依組織客訴流程，完成投訴紀錄並陳報相關單位或主管。</p> <p>問題 8：請依活動執行情形及回饋意見，彙整活動結案報告。</p> <p>問題 9：請依結案報告內容視需要提出改善建議。</p>	<p><b>主要職責-T2 數位科技應用</b></p> <p><b>T3 個案教學教材：</b> <b>我們規劃的活動落伍了？</b></p> <p>在一個下過雨的週六午後，小美正坐在書桌前一手抓著頭髮，另一手翻閱著被經理還回畫上滿滿紅色閃閃的活動企劃書。心裡百感交集，小美努力了四個工作天加上熬夜晚半宵拼出來的企劃書，在週五下午被經理叫進辦公室，第一句話便是：「妳不是年輕人嗎？怎麼會不知道年輕人有興趣活動是什麼？妳企劃的活動落伍了！」，接下來 20 分鐘經理數落小美的話，小美一句話都不記得，只覺得腦筋一片空白。</p> <p>看著書桌前亮紅燈照閃閃的孔聖桌，小美悶著大罵：「婚禮中看著主廚等個服務人員的燈光上菜秀，不是很震撼人心？」、「新人與長輩敬著抽新被抽花的遊戲，不是可以炒熱氣氛嗎？」、「新人和好友的拖地熱舞，不是年輕人的最愛？」，這些真的都落伍了？大胃還是快辦的時裝秀去，完全不理解小美提出的問題。</p> <p>小美嘆了一口氣，打開筆電連上 LINE，開始呼叫佳怡，希望佳怡可以提供一些「新的」想法給她。佳怡回答：「現在年輕人婚禮活動的最愛，當然是玩降桌遊戲！」或者「一桶金」，瞬間現場翻到翻！！！妳可以請教谷歌大神，記得要喊三聲「芝麻開門」，接著佳怡揚長而去，小美一臉錯愕，只好找上谷歌大神，下開關鍵字「最夯的婚禮活動」，果然大神非常靈驗，給小美好好研讀了一遍，小美挑了三個比較有趣的活動，替換原本企劃書中的落伍活動後，心滿意足將企劃書印下來，心想這週一呈給經理應該會滿意才是。</p> <p>問題 1：請依活動計畫書統籌活動資源(含人員、保險、經費、設備與文件等)，並執行活動。</p> <p>問題 2：請依活動計畫書，安排活動次序並視需要進行彩排。</p> <p>問題 3：請依活動計畫書，進行活動前置確認。並說明活動參與者報到、接待流程、活動進行流程與安全須知。</p> <p>問題 4：請指導活動流程執行，並處理活動現場突發狀況。</p> <p>問題 5：請依組織意見回饋機制，蒐集活動執行意見。</p> <p>問題 6：請依組織客訴流程，處理客訴狀況及後續衍生事件處理。</p> <p>問題 7：請依組織客訴流程，完成投訴紀錄並陳報相關單位或主管。</p> <p>問題 8：請依活動執行情形及回饋意見，彙整活動結案報告。</p> <p>問題 9：請依結案報告內容視需要提出改善建議。</p>
<p><b>主要職責-T3 管理活動</b></p>	<p><b>主要職責-T3 管理活動</b></p>

## 四、研究樣本與資料收集

本研究針對 2021 年 09 月修讀「會展產業概論」課程學生進行會展職能教學知覺與學習滿意度問卷調查，在正式問卷調查之前，隨機選取 30 位會展活動管理系學生進行問卷的前測，基於前測結果，對原量表做適度調整與修改，以確保調查工具能有效的衡量。正式問卷調查時間為 2021 年 09 月 20 日至 12 月 31 日，採用便利抽樣，共發放 100 份問卷給予「會展產業概論」課程學生填答，扣除作答不完整的問卷 4 份，有效問卷共計 96 份，有效回收率為 96%。

## 五、變數之操作性定義與衡量

### (一)會展職能教學知覺

本研究之會展職能教學知覺定義為「修讀會展課程學生感受到自身所具備會展職能符合該職務別內涵的程度」，由本研究自行設計題項，共 10 題，以李克特式五點衡量尺度計分，分別為「5=非常同意」、「4=同意」、「3=普通」、「2=不同意」、「1=非常不同意」，得分越高代表修讀會展課程學生感受到自身所具備會展職能符合該職務別內涵程度越高。本研究所測得之 Cronbach  $\alpha$  值為 0.833，已達建議可接受程度 0.7，顯示信度水準良好，而效度方面，以因素分析進行效度分析，發現會展職能教學知覺量表之 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin, KMO)檢定值為 0.720，已達建議可接受程度 0.5(Kaiser, 1974)，Bartlett 球型檢定亦達到統計上的顯著水準( $p$  值  $< 0.01$ )，且每一題項之因素負荷量均大於 0.3，因此，本研究所採用量表之信度及效度都在可接受範圍內。

### (二)學習滿意度

本研究之學習滿意度定義為「學生感受到學習過程之滿意程度」。本研究採用吳玉麗(2020)學習滿意度量表，共 18 題。以李克特式五點衡量尺度計分，分別為「5=非常同意」、「4=同意」、「3=普通」、「2=不同意」、「1=非常不同意」，得分越高代表學習滿意度越高。本研究所測得之 Cronbach  $\alpha$  值為 0.814，已達建議可接受程度 0.7，顯示信度水準良好，而效度方面，本量表為學者依據理論編製，應具有內容與建構效度。

### (三)學習動機

本研究將學習動機定義為「學生在課程中產生的價值、期望與情感」，並參考吳怡惠(2018)、盤舜仁(2019)、巴巧詩(2019)三位學者所設計之問卷，包含三個構面分別為：價值部分 6 題、期望部分 6 題與情感部分 5 題，共 17 題。以李克特式五點衡量尺度計分，分別為「5=非常同意」、「4=同意」、「3=普通」、「2=不同意」、「1=非常不同意」，得分越高代表學習動機越強。本研究所測得之 Cronbach  $\alpha$  值為 0.847，已達建議可接受程度 0.7，顯示信度水準良好，而效度方面，本量表為學者依據理論編製，應具有內容與建構效度。

## 六、資料分析方法

本研究資料分析方法包括：敘述性統計分析、相關分析、相依樣本  $t$  檢定、迴歸分析，內容說明如下：

### (一)敘述性統計分析

本研究對象為大學部學生，教育程度均為高中職、婚姻狀況均為未婚，因此人口統計資料僅針對性別、年齡進行次數與百分比之統計分析與整理，以瞭解本研究對象特性。

### (二)相依樣本 $t$ 檢定

本研究相依樣本 t 檢定以一組樣本反覆測量其前後測的平均值是否有差異，以探討會展職能教學知覺、學習動機、學習滿意度是否存在顯著性之差異情形。

### (三)相關係數分析

本研究以 Pearson 積差相關係數分析，驗證會展職能教學知覺、學習動機、學習滿意度之間相關方向及強度。

### (四)層級迴歸分析

本研究層級迴歸分析是用來判斷自變數與依變數之間，是否存在種非線性或線性關係的一種分析方法，以表示連續變項對於連續變項的解釋量與係數關係。本研究層級迴歸分析用來探討會展職能教學知覺對學習滿意度的解釋量與係數。

### (五)研究假設

李培銘 (2020)研究發現會展職能知覺在不同人口變數有顯著差異。郭姿伶 (2009)、李梅 (2010)、呂銀益、林欽堯、陳劭崇 (2012)、趙蓓蓓 (2020)研究發現不同人口統計變數在學習動機、學習滿意度存在較大差異。本研究可推論出研究假設 1 如下：

假設 1：不同人口統計變數在會展職能教學知覺上有顯著差異。

假設 1-1 不同性別對會展職能教學知覺有顯著差異

假設 1-2 不同年齡對會展職能教學知覺有顯著差異

假設 2：不同人口統計變數在學習動機上有顯著差異。

假設 2-1 不同性別對學習動機有顯著差異

假設 2-2 不同年齡對學習動機有顯著差異

假設 3：不同人口統計變數在學習滿意度上有顯著差異。

假設 3-1 性別對學習滿意度有顯著差異

假設 3-2 年齡對學習滿意度有顯著差異

會展職能教學即是將會展職能融入教學活動中，有助於提升學習滿意(李培銘，2020)，Hoyt (1973)針對社區大學所做研究指出，學習動機越強，其學習滿意度也越強，所以學習動機的良好與否與滿意度是有其相關性存在。李桂雲 (2007)在碩士在職學生學習動機與滿意度研究發現：高度學習動機在職學生也具有高度的學習滿意度。賴怡婷 (2012)針對高職學生研究結果發現學習動機分別對學習態度、學習滿意度與學習成效有正向影響，由上述文獻可推論出本研究假設 4 如下：

假設 4：會展職能教學知覺與學習滿意度呈現正向影響。

## 肆、資料分析結果

### (一)敘述性統計分析

由表 3 發現，學生性別以女性(62 人，佔 64.58%)居多，年齡以 20 歲以下(60 人，佔 62.50%)居多。

表 3 敘述性統計分析

	類別	次數(百分比)
性別	男性	34(35.40%)
	女性	62(64.60%)
年齡	20 歲以下	60(62.50%)
	21-30 歲	36(37.50%)

註：n=96。

## (二)相關係數分析

由表 4 發現，會展職能教學知覺與學習動機、會展職能教學知覺與學習滿意度、學習動機與學習滿意度相關係數分別為 0.322、0.559、0.479， $p$  值均達到統計顯著性，變數間均呈現顯著正相關。

表 4 相關係數分析

變數	1.	2.	3.
1.會展職能教學知覺			
2.學習動機	.322***		
3.學習滿意度	.559***	.479***	

註：\*\*\* 表顯著水準為 1%。n=96，分數為 1~5。

## (三)相依樣本 t 檢定分析

由表 5 發現，會展職能教學知覺在男性的平均分數 4.10(標準差 0.56)，女性的平均分數 4.45(標準差 0.31)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.69， $p$  值達統計顯著性，故不同性別在會展職能教學知覺達顯著差異，假設 1-1 獲得支持，女性學生的會展職能教學知覺顯著高於男性學生。由表 6 發現，會展職能教學知覺在 20 歲以下年齡的平均分數 3.68(標準差 0.58)，21-30 歲年齡的平均分數 3.96(標準差 0.44)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.49， $p$  值達統計顯著性，故不同年齡在會展職能教學知覺達顯著差異，假設 1-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的會展職能教學知覺顯著高於 20 歲以下年齡的學生。

由表 5 發現，學習動機在男性的平均分數 3.85(標準差 0.71)，女性的平均分數 4.15(標準差 0.59)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.36， $p$  值達統計顯著性，故不同性別在學習動機達顯著差異，假設 2-1 獲得支持，女性學生的學習動機顯著高於男性學生。由表 6 發現，學習動機在 20 歲以下年齡的平均分數 3.85(標準差 0.53)，21-30 歲年齡的平均分數 4.10(標準差 0.47)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.33， $p$  值達統計顯著性，故不同年齡在學習動機達顯著差異，假設 2-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的學習動機顯著高於 20 歲以下年齡的學生。

由表 5 發現，學習滿意度在男性的平均分數 3.55(標準差 0.68)，女性的平均分數 4.26(標準差 0.53)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.54， $p$  值達統計顯著性，故不同性別在學習滿意度達顯著差異，假設 3-1 獲得支持，女性學生的學習滿意度顯著高於男性學生。由表 6 發現，學習滿意度在 20 歲以下年齡的平均分數 3.60(標準差 0.59)，21-30 歲年齡的平均分數 4.17(標準差 0.42)，經相依樣本 t 檢定分析後  $t$  值為 2.31， $p$  值達統計顯著性，故不同年齡在學習滿意度達顯著差異，假設 3-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的學習滿意度顯著高於 20 歲以下年齡的學生。

表 5 不同性別對會展職能教學知覺、學習動機、學習滿意度差異分析

變數	性別	人數	平均數	標準差	t 值
會 展 職 能 教學知覺	男性	34	4.10	0.56	2.69**
	女性	62	4.45	0.31	
學習動機	男性	34	3.85	0.31	2.36**
	女性	62	4.15	0.59	
學 習 滿 意 度	男	34	3.55	0.68	2.54**
	女	62	4.26	0.53	

註：\*\* 表顯著水準為 5%，分數為 1~5。

表 6 不同年齡對會展職能教學知覺、學習動機、學習滿意度差異分析

變數	年齡	人數	平均數	標準差	t 值
會 展 職 能 教學知覺	20 歲以下	60	3.68	0.58	2.49**
	21-30 歲	36	3.96	0.44	
學習動機	20 歲以下	60	3.85	0.53	2.33**
	21-30 歲	36	4.10	0.47	
學 習 滿 意 度	20 歲以下	60	3.60	0.59	2.31**
	21-30 歲	36	4.17	0.42	

註：\*\* 表顯著水準為 5%，分數為 1~5。

#### (四)層級迴歸分析

由表 7 發現，會展職能教學知覺對學習滿意度有 10.8%的解釋力， $p$  值達到統計顯著性，表示會展職能教學知覺與學習滿意度之間有正向顯著影響，假設 4 獲得支持，會展職能教學知覺越高，學習滿意度越高。

由表 7 為會展職能教學知覺與學習滿意度之層級迴歸分析結果，結果顯示在控制了控制變數對學習滿意度之影響後，會展職能教學知覺對於學習滿意度有顯著的預測力， $\beta$  係數為 0.556，並達統計顯著水準( $p$  值 $<0.01$ )，亦即會展職能教學知覺愈高者，其學習滿意度程度愈高，因此，假設 4 獲得支持，會展職能教學知覺越高，學習滿意度越高。此迴歸模式中，控制變數可以解釋學習滿意度總變異的 20.9%，會展職能教學知覺可以解釋學習滿意度總變異的 10.8%，而其餘 68.3%則由於隨機項或其他非本研究之變數所導致。

表 7 會展職能教學知覺與學習滿意度層級迴歸分析

變數	係數
(常數)	0.084
學習動機	0.223 ***
會展職能教學知覺	0.556 ***
$R^2$	0.320
Adjusted $R^2$	0.317
$R^2$ 增量	0.108
F 值	11.46 ***
df	95

註：\*\*\*表顯著水準為 1%。

## 伍、結論與建議

### (一)結論

本研究活動企劃專員職能基準經過職能訪談後予以更新，其中對照 2016~2020 年行政院經濟部國貿局所修訂活動企劃助理、活動專案執行等職務別職能基準，將不歸屬於活動企劃專員之職能內涵(主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、知識、技能、態度)予以刪除，並更新 2022 年活動企劃專員職能基準職能內涵。因應 COVID-19 疫情等天災人禍，增加線上會展活動所需之 T2 數位科技應用主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、知識、技能、態度，以提升該職務別數位應用職能。

本研究將個案教學教材融入會展職能教學過程後，對於 100 位修課同學進行會展職能教學知覺與學習滿意度問卷調查，進行相依樣本 t 檢定分析，有以下分析結果：

- 1.不同性別在會展職能教學知覺達顯著差異，假設 1-1 獲得支持，女性學生的會展職能教學知覺顯著高於男性學生。
- 2.不同年齡在會展職能教學知覺達顯著差異，假設 1-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的會展職能教學知覺顯著高於 20 歲以下年齡的學生。
- 3.不同性別在學習動機達顯著差異，假設 2-1 獲得支持，女性學生的學習動機顯著高於男性學生。
- 4.不同年齡在學習動機達顯著差異，假設 2-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的學習動機顯著高於 20 歲以下年齡的學生。
- 5.不同性別在學習滿意度達顯著差異，假設 3-1 獲得支持，女性學生的學習滿意度顯著高於男性學生。
- 6.不同年齡在學習滿意度達顯著差異，假設 3-2 獲得支持，21-30 歲年齡學生的學習滿意度顯著高於 20 歲以下年齡的學生。

本研究進行會展職能教學知覺與學習滿意度之層級迴歸分析，結果發現會展職能教學知覺對學習滿意度有 10.8%的解釋力， $p$  值達到統計顯著性，表示會展職能教學知覺與學習滿意度之間有正向顯著影響，假設 4 獲得支持，會展職能教學知覺越高，學習滿意度越高。

## (二)建議

### 1.個案教學教材可提供教學社群老師進行共授

學校傳統講授教學方法，雖可培養學生專業知識，而個人特質與態度以及實作技能，卻難以透過課堂講授予以養成，因此，一般傳統講授教學方法，實難培養活動企劃專員職能，導致流動率居高不下，業務績效不佳，是以會展活動企業殷切需要可以將活動企劃專員之職能融入個案教材進行教學，才能使畢業生在會展企業招募遴選活動企劃助理時符合所需，進而作為升遷、薪資或報酬、人力配置或調動等方面運用，才能全面提升會展從業人員之素質，進而提升會展產業競爭力。本研究所完成會展個案教學教材，可進行教學示範，並提供社群教師作為教學使用，共同提升學生學習成效。

### 2.善用 3C 產品提升學生學習動機

本研究從執行過程中發現，現在的學生使用 3C 工具已成為生活習慣的一部份，教學現場要多使用學生熟悉的 3C 工具，比較容易在學生熟悉的學習工具下產生學習效果，例如多透過手機、平板進行資料蒐集與互動。另外，老師們要瞭解現今學生常接觸的社群、軟硬體，才能與學生產生共鳴，進而建立互動聯結，後續才容易產生學習滿意度及學習成效。

### 3.未來研究主題可進行自主學習相關研究

本研究發現學生透過個案教學教材學習，能夠提升其學習滿意度，主要原因在於學生能夠取得學習的部分自主權，若能將會展職能融入桌遊或線上遊戲，將進一步讓學生作為教室學習的主體，亦即「自主學習」，當能翻轉教室，大幅提升學習滿意度與成效。

致謝：

本研究感謝教育部「109 年度大專校院教學實踐研究計畫」之「會展職能應用教學與精進學生專業職能計畫」經費支持，計畫編號：PSK1090379。

本研究感謝宏國德霖科技大學產學合作計畫提供經費支持，計畫編號：宏德研(會展)11109。

## 參考文獻

- Biner, P. M., Dean, R. S., & Millinger, A. E. (1994). Factors underlying distance learner satisfaction. *The American Journal of Distance Education*, 4, 232-238.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st Century. *The Journal of Management Development*, 27, 5-12.
- Chen, Y. F., Luo, Y. Z., Fang, X., & Shieh, C. J. (2018). Effects of the application of computer multimedia teaching to automobile vocational education on students' learning satisfaction and learning outcome. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(7), 3293-3300.
- Cofsky, K. M. (1993). Critical keys to competency-based pay, *Compensation & Benefits Review*, 25(6), 45-52.
- Flammger, D. M.(1991). *Nontraditional students and postsecondary school satisfaction*. Master's project State University College, Buffalo.
- Gordon, D. G. (2001). Classroom management: Problems and solutions. *Music Educators journal*, 88(2), 17.
- Hoyt, D. P. (1973). Measurement of Instructional Effectiveness. *Research in Higher education* , 1 , 367-378.
- Kaiser, H.F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Kvale, S. (1996). The 1,000 page question. *Qualitative Inquiry*, 2(3), 275-284.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for Intelligence, *American Psychologist*, 28(1), 1-24.
- Martin, C. L. (1998). Enhancing children's satisfaction and participation using a predictive regression model of bowling performance norms. *Physical Educator*, 45(4), 196.

- Nordhaug, O., & Gronhuag, K. (1994). Competence as resources in firms. *The International of Journal Human Resource Management*, 5(1), 89-106.
- Parry, S. B. (1998). Just what is a competency? And why should you care? *Training*, (Jun), 58-64.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work*, New York: John Wiley & Sons.
- Tough, A. (1982). *The adult learning projects* (2"d ed.). Ontario: The Ontario Institute for Studies in Education.
- Ulrich, D. (1998). Intellectual Capital = Competence x commitment, *Sloan Management Review*, 15-26.
- Zemake, R. (1982). Job competence: Can they help you design better training? *Training*, 19(5), 28-31.
- 王全得 (2003)。成人教育的學習型態、動機和滿意度相關性研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。未出版，高雄市。
- 巴巧詩 (2019)。排灣族學童族群認同與族語學習動機相關研究。國立屏東大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，屏東縣。
- 呂銀益、林欽堯、陳劭崇 (2012)。高雄市前鎮區國小六年級學生對游泳參與動機與學習滿意度之研究。臺灣水域運動學報，3，63-74。
- 吳怡惠 (2018)。台南市高職學生烘焙課程學習動機、學習滿意度與學習成效之探討。南臺科技大學餐旅管理系碩士論文，未出版，台南市。
- 吳易達 (2012)。學習動機、學習滿意度與學習成效關係之研究－以中部某高職學生為例。南華大學企業管理系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 吳玉麗 (2020)。失業者職業訓練學員學習動機、學習滿意度及就業成效之研究-以照顧服務員訓練為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，未出版，基隆市。
- 陳玉山 (1997)。能力基礎途徑應用在人力資源管理的研究－個人、工作及環境之整合。國立政治大學公共行政學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳淑莉、楊舒淇 (2007)。國際會展產業現況及會展專業教育之初探。管理與教育研究學報，7，121-138。
- 李桂雲 (2007)。碩士在職學生學習動機與滿意度研究-以國立高雄海洋科技大學航運管理研究所為例。國立高雄海洋科技大學航運管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李培銘 (2018a)。會議職能知覺與工作滿意關係之研究。論文發表於宏國德霖科技大學舉辦之「2018 會展活動管理研討會」，新北市。
- 李培銘 (2018b)。展覽職能知覺與工作投入關係之研究。論文發表於宏國德霖科技大學舉辦之「2018 會展活動管理研討會」，新北市。
- 李培銘 (2020)。會展職能知覺與實習滿意度關係之研究。論文發表於宏國德霖科技大學舉辦之「2020 會展活動管理研討會」，新北市。
- 李梅 (2010)。桃園縣龍興國中體育課之學習滿意度。大專體育學術專刊，130-138。
- 李隆盛、許全守、張良德、方瑀紳 (2017)。高雄應用科技大學工程科技學刊。臺灣太陽光電高科技人才所需能力分析，3 (1)，61-83。
- 李聲吼 (1997)。人力資源發展的能力內涵，就業與訓練，15(2)，51。
- 郭姿伶、林彥廷、張育璋 (2009)。臺北地區國高中撞球選手學習滿意度之研究。島嶼觀光研究，2(1)，44-54。
- 范蕙華 (2009)。臺北市國小補校母語非華語外籍配偶學習動機與學習滿意度關係之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所在職進修專班碩士論文，未出版，台北市。
- 陳邠婕 (2020)。運動中心初階經理人職能落差分析。國立體育大學休閒產業經營學系碩士論文。未出版，桃園縣。
- 陳琮斐 (2012)。全民共通核心職能課程對職場就業力之影響-以學習動機為干擾。嶺東科技大學經營管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 陳雅玲 (2012)。青年參與職業訓練之參訓動機、學習滿意度、職涯準備與能力提升之關係-以雲嘉南地區「青年就業旗艦計畫」為例。南台科技大學企業管理系碩士論文，未出版，台南市。
- 勞動部勞動力發展署 (2017)。職能基準介紹。<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=587B06AA3B7E815B>，取自於 2022 年 10 月 15 日。



勞動部勞動力發展署 (2020)。各部會所建置之職能基準。<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=BBF5C83DDCCEE939815B>，取自於 2022 年 10 月 15 日。

劉耀中、陳建明 (2013)。台南市新營區居民對社區推廣教育課程滿意度之研究。體驗教育學報，7，97-125。

莊淑婷 (2021)。運動中心執行長職能模型與職能導向課程發展之研究。國立體育大學體育研究所博士論文，未出版，桃園市。

莊翔達、蕭富鴻、林雲燦 (2017)。台灣大專院校休閒系所課程規劃之研究。運動休閒管理學報。14(2)，64-85。

蔡茗涵 (2017)。成人與高齡者參與數位科技課程知覺易用性、知覺有用性與學習滿意度之關聯性研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，台北市。

蔡明穎 (2000)。團隊領導者核心才能評鑑量表之建立-以在台日式企業為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園市。

趙蓓蓓 (2020)。大學運動員學習滿意度與生涯規劃之研究-以臺灣地區武術套路選手為例。國立清華大學運動科學系碩士論文，未出版，新竹市。

盤舜仁 (2019)。歷史科學習動機、學習滿意度及學習成效之相關研究-以桃園市某國中為例。萬能科技大學經營管理研究所在職專班碩士論文，未出版，桃園市。

黃馨德 (2018)。桃園市政府文化局藝文研習班學員認知課程價值、學習滿意度與忠誠度研究。國立臺灣師範大學美術學系碩士論文，未出版，台北市。

張麗香 (2018)。國中技藝教育學程學生的學習態度、學習成效與學習滿意度之研究。國立高雄科技大學觀光管理系碩士論文，未出版，高雄市。

潘瑛如、李隆盛、黃藍瑩 (2014)。科技大學學生共通職能表現及其對課程地圖的意涵。課程與教學，17(3)，39-60。

賴宜妙、林弘昌 (2020)。申請「職能導向課程認證」關鍵成功因素之初探。科技與人力教育季刊，6(4)，45-66。

賴春金、李隆盛 (2011)。職能分析的方法與選擇，T&D 飛訊，114，1-22。

賴怡婷 (2012)。學習動機、學習態度、學習滿意度與學習成效關係之研究-以某技術學院美容系學生為例。南華大學企業管理系碩士論文，未出版，嘉義縣。

謝馥蔓 (2017)。我國職能基準發展現況、趨勢與應用。工業安全衛生，331，9-16。

# **Research on the Relationship between Teaching Perception of Event Competency and Learning Satisfaction**

**Lee, Pei-Ming**

Associate Professor and Director, Department of Event Management, Hungkuo Delin University of Technology

## **Abstract**

The event industry is in urgent need of talents with professional competency to enhance its competitive advantage. However, via traditional teaching, students cannot feel satisfied with their studies, nor can they cultivate their professional competency. The purpose of this research is to improve students' learning satisfaction in teaching and develop the connotation of event competency by updating competency benchmark and writing case teaching materials. This research method uses the competency interview method to update the competency benchmark and collects data through questionnaire survey. A total of 100 questionnaires are distributed, and a total of 96 valid questionnaires. The data analysis methods of this study include descriptive statistical analysis, correlation analysis, independent sample T test, and regression analysis to examine the relationship between the characteristics of the research object and variables. The results of the study found that different demographic variables had significant differences in the teaching perception of event competency, learning motivation and learning satisfaction, and there was a significant positive relationship between the teaching perception of event competency and learning satisfaction. Finally, recommendations for academic research and management practices are provided based on the findings.

**Keyword:** competency, teaching perception of event competency, learning satisfaction