

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

壹、執行成果總表

子方案編號/名稱		108-A02-03-01 創新教學孵化器-扎根專業學習師資					
教師	業師姓名	演講主題	服務單位	業師職稱	上課日期	授課時數	平均滿意度
林啟耀	陳思吟	總統社群團隊的日常	中華民國總統府	社群小編	109/10/13(二) 10:10-12:00	2	4
方正璽	陳瓊華	LINE 顧客經營術	自由講師	自由講師	109/10/15(四) 13:10-15:00	2	4.6
李佩霖	詹育華	未來思考創意公司	用鏡頭說故事	導演	109/10/26(一) 17:10-19:00	2	4.7
夏春祥	蘇啟禎	用圖像說故事：台灣公共電視的經驗	公共電視	新聞部經理	109/10/30(五) 14:10-16:00	2	4.8
胡全威	羅亦耀	職場邏輯力	麥巨卡索訓練中心	執行長	109/11/16(一) 13:10-15:00	2	4.5
李佩雯	黃秋燕	我的職涯初探	若鏡國際教練顧問有限公司	共同創辦人/ 教練/引導	109/11/17(二) 15:10-17:00	2	4.6
葉蓉慧	劉 楨	客語紮根-從音樂和語言推廣談起	公視新聞部	經理	109/11/18(三) 10:10-12:00	2	4.45
黃鈴媚	王傳文	客評經濟的力量－解套社群負評危機	三二行館	行銷公關經理	109/11/18(三) 10:10-12:00	2	4.5
秦琍琍	彭晟庭	金牌業務的入門之道	閱康科技股份有限公司	行銷業務管理師	109/12/2(三) 15:10-17:00	2	4.5

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：政治學

③授課教師姓名：林啟耀

業 界 師 資 資 料			
演 講 主 題	總統社群團隊的日常		
業 師 姓 名	陳思吟		
服 務 單 位	中華民國總統府		
現 職 職 稱	社群小編		
上 課 日 期	109 年 10 月 13 日	平均滿意度	4
演講次數及時數	共演講 <u>1</u> 次，合計 <u>2</u> 小時		
授 課 內 容	<p>本次演講邀請總統社群小編陳思吟小姐來課堂分享，如何經營總統的相關社群網站。講者首先說明總統社群團隊目前主要經營的社群，包括：Facebook 粉專、Line、IG、Twitter 等。針對上述不同的社群媒體，總統社群團隊的經營策略也不同，包括鎖定的對象、傳達的主題、使用的形式等。例如：Facebook 鎖定的是一般大眾，傳達的大多是大眾議題；Line 則是鎖定年齡層較高的民眾，因此一些敏感議題（同婚）則不會在這個頻道進行宣傳；Twitter 則是鎖定外國使用者較多，因此主題大多與國際事務或國際形象有關。講者也以親身經歷說明，如何從總統的日常中選擇社群經營的素材，其中也包括不少有趣以及成效非常高的範例。對於同學而言，能聽到國內社群經營最成功的政治人物團隊的經驗分享，是相當難得的經驗。尤其是對傳播學院的同學而言，本次的演講讓他們了解更多政治人物的溝通與表達策略。</p>		

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明：講師分享總統社群團隊的經營策略



說明：講師介紹如何經營相關社群網站



說明：介紹總統社群團隊目前主要經營的社群



說明：學生專心聽講。



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4
4	本次演講符合我的需求	4
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：

- (1) 對於緊急事務應變的經驗，非常特別
- (2) 演講有趣實用
- (3) 各政治人物如何使用新媒體創造形象
- (4) 不同取向與風格的政治人物如何運用新媒體的各種方式
- (5) 分享經營數位社群相關經驗
- (6) 新社群的使用方式

2. 本次演講讓我最有收穫的內容：

- (1) 講師的經驗分享
- (2) 現今政治人物想和年輕族群對話互動，在社群平台經營上十分積極用心。面對不同年齡、地區的選民，應對措施都不同。是個需要高度洞察力、熱忱度、和應變力的工作。
- (3) 對於公關危機的應對經驗
- (4) 如何用社群平台與民眾做互動

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：0 社群媒體概論

③授課教師姓名：方正璽

業 界 師 資 資 料			
演講主題	LINE 顧客經營術		
業師姓名	陳瓊華		
服務單位	自由講師		
現職職稱	自由講師		
上課日期	109 年 10 月 15 日	平均滿意度	4.6
演講次數及時數	共演講 1 次，合計 2 小時		
授課內容	<p>【社群媒體與行銷操作】</p> <p>社群媒體時代來臨，有越來越多的人聚集在社群平台上活動，以商業的角度來看，人潮就是錢潮。各社群平台中都暗藏著無限商機，自然也就成了各廠商，著眼行銷的最重要場域之一。社群媒體與行銷脫離不了關係，但想在社群平台上達到高效能的行銷效果，關鍵在哪裡呢？不同的社群平台是否應使用不同的行銷策略？</p> <p>【各社群平台行銷應用上的主要功能】</p> <p>陳老師首先講述了基本概念，想有效地操作社群行銷，第一步得先釐清這個社群平台的特性。因為不同的社群平台，行銷的策略與功能都有所不同。舉例來說，網站的官網功能在</p>		

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

於形塑企業品牌，而大家最熟悉的 FB 和 IG 則分別為擴散熱門話題和迎合流行趨勢。而本次的演講主題：Line 官方帳號則是以客戶關係管理為重，稱為 CRM(Customer Relationship Management)，這是非常重要的行銷活動的一環。

【LINE 官方帳號的行銷應用】

陳老師分享了有趣的統計數據，台灣當前 LINE 軟體的下載率佔總使用人口的 92%，用戶註冊數更逼近 2100 萬。可見，如果能善用該平台進行行銷，勢必會有出色的成效。LINE 官方帳號被視為，最方便的客戶關係管理及行銷推廣工具。客戶關係管理是一種企業與現有客戶及潛在客戶之間關係互動的管理系統，通過客戶資料的歷史積累和分析，從而增加企業銷售收入和提高客戶留存率。

陳老師舉例，LINE 官方帳號可被作為集點卡，解決了過去傳統集點卡易遺失或未攜帶的缺點。更重要的是，透過集點卡的誘因，使消費者不會輕易地封鎖，因此多出了一些行銷推廣的功能與機會。除此之外，還能透過設定，記錄每位顧客的各項資訊與偏好，以提供廠商發送更有效能的行銷訊息

【LINE 官方帳號與 LINE 拍貼的實務操作】

陳老師在演講的後段，分享 LINE 官方帳號的實務操作概念，並設計了小遊戲讓同學們實際體驗。活動讓同學們印象深刻，也提升了學習成效，更實踐了本課程理論與實務並重的教學方針。值得一提的是，陳老師在演講的最後介紹了 LINE 拍貼軟體，指導同學如何自製個人化的 LINE 貼圖，同學們玩得十分高興。

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明：講師分享操作社群行銷的基本概念



說明：介紹各社群平台行銷應用上的主要功能



說明：講師設計小遊戲讓同學們實際體驗



說明：學生學習到如何使用官方帳號與製作一款貼圖



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.6
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.6
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.7
4	本次演講符合我的需求	4.5
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.7
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.5

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：

- (1) 製作貼圖
- (2) 公共帳號經營
- (3) 社群行銷

2. 本次演講讓我最有收穫的內容：

- (1) 做一套自己的貼圖
- (2) 如何使用官方帳號
- (3) 了解 line 對於大眾的使用度較高，且每個族群使用文字、圖片、影片、貼圖的比例不同。未來甚至可以針對不同族群使用 line 功能達到目標。
- (4) 媒體行銷

3. 本次演講對我最大的影響是：

- (1) 無

4. 其他意見與建議：

- (1) 希望下次能有更多講座

- (1) 辛苦了！收穫很多

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

- ①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系
- ②授課課程名稱：李佩霖
- ③授課教師姓名：數位敘事與口語表達

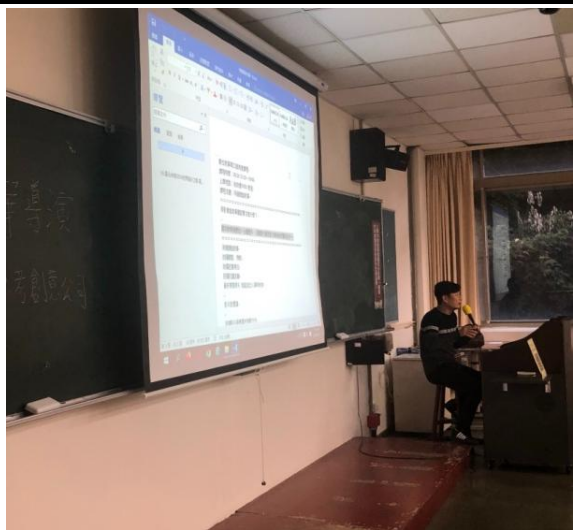
業界師資資料			
演講主題	用鏡頭說故事		
業師姓名	詹育華		
服務單位	未來思考創意公司		
現職職稱	導演		
上課日期	109 年 10 月 26 日	平均滿意度	4.7
演講次數及時數	共演講 1 次，合計 2 小時		

授課內容	<p>本課程邀請「未來思考創意」製作公司的詹育華導演，至課堂上進行業師演講，演講內容是有關於用影片敘說故事。之所以請詹導演來講述這個題目，是因為學生須在期末時製作一個 2-5 鐘的短片，並發揮課堂所學的故事行銷力，替他們所選的校、系、所進行行銷宣傳；而詹導演是攝影記者出身，對使用影像敘事十分熟悉，也曾得過許多獎項。在演講中，詹導演除了從個人經驗出發教導學生影片敘事的特性及注意事項之外，也擷取了許多國內外學校行銷的短片，逐一分析其中的優缺點，以指導學生從實例當中學習。學生對於演講內容十分感興趣，在 Q&A 的階段以及下課後，都向詹導演提出了許多的問題。而從學生期末所繳交的「自我檢討報告」中可得知，學生們對於詹導演的指導都留下了深刻的印象，也逐一指出他們在拍攝期末影片時，是如何運用詹導演所傳授的技巧。總體而言，這次業師演講十分成功，希望日後能有機會再邀請詹導演到課程中分享經驗。</p>
------	--

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明：講師介紹故事行銷力的概念



說明：講師擷取國內外學校行銷的短片，逐一分析其中的優缺點



說明：講師說明影片敘事的特性



說明：講師與學生 QA 互動



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量表統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.6
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.7
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.9
4	本次演講符合我的需求	4.6
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.6
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.9

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：
 - (1) 拍影片原來有很多種形式
 - (2) 世界各個大學宣傳片的影片例子
 - (3) 拍攝手法 拍攝的類別
 - (4) 原來各個宣傳影片背後的製作過程是有一套方法的
2. 本次演講讓我最有收穫的內容：
 - (1) 了解自己的不足還有自己真正想要的
 - (2) 如何用影像說故事
 - (3) 鏡頭腳本畫面的運用對影像製作非常重要
 - (4) 網路文本探勘工具之應用主題與基本操作步驟
3. 本次演講對我最大的影響是：
 - (1) 無
4. 其他意見與建議：
 - (1) 希望多講幾堂
 - (2) 辛苦了！收穫很多
 - (3) 希望下次還有類似的課 非常有趣~~~

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：傳播史

③授課教師姓名：夏春祥

業 界 師 資 資 料			
演 講 主 題	如何用影音說故事，公共媒體新聞經驗		
業 師 姓 名	蘇啟禎		
服 務 單 位	公共電視		
現 職 職 稱	新聞部經理		
上 課 日 期	109 年 10 月 30 日	平均滿意度	4.8
演講次數及時數	共演講 1 次，合計 2 小時		

授 課 內 容 (成 效 自 評)	<p>演講的內容分為兩個段落，前半段蘇啟禎經理主要透過 Cheers 雜誌、牛津大學路透學院、卓越新聞電子報等在傳播界裡具備一定權威性質之雜誌、學校、報紙所產出的研究調查作為主要論述主軸，分別帶領聽眾們了解到現今的傳播媒介已經有了巨大的轉變，傳統電視媒體與報章媒體的收視已經逐漸被線上媒體、串流媒體給取代，顯現著現代民眾接收資訊的管道變得多元、卻也難以捉摸。</p> <p>然而看似多元的接收管道、豐富的資源背後，卻是許多假新聞、有意圖引導風向的訊息接踵而來，上半段的演講蘇啟禎經理也不忘順便為自己家的品牌宣傳，最後一項資訊則是告訴台下的同學「公視仍然是臺灣最具的媒體」，以此作為上半場的結尾。</p>		
----------------------	---	--	--

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

下半場的演講蘇啟禎經理則是以兩個主題互相呼應、支援，分別是延續上半場後半所帶入的重點「假訊息」與新聞記者該如何呈現自己「職責」。

假訊息的干擾自從 2016 年民進黨政府執政之後大肆入侵臺灣，不論是境外勢力的步步逼近還是境內個人的無心協助，我們都已經活在一個假訊息肆虐的時代，因此蘇啟禎經理也藉由本次的機會教導台下的學生如何透過自家媒體產出的新聞內容分辨真假訊息，分辨步驟分別為：

1. 哪間媒體報導的？
2. 媒體的擁有者／經營者？
3. 誰寫的報導？
4. 消息從哪來的？
5. 新聞的新鮮度？
6. 新聞事發的地點？

另一個重點，「職責」，本段落蘇啟禎經理透過新北市金山區小編過勞死事件、香港反送中、宜蘭農舍違建合法化、土城違法焚燒廢棄等新聞，一個一個帶出建構出新聞的要素，例如 5W1H 原則、新聞的價值、影音的元素、畫面的結構、資訊的來源等，提醒同學們在鎖定議題、製作新聞需要注意的各項細節。

最後，蘇啟禎經理以自己的職志「守護環境、監督政策、社會責任」，勉勵、期許、祝福台下的同學，未來可以在每一個工作環境中找到自己的價值、發揮所學、成就自我。

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明：授課教師與講者講合影



說明：講師在下課後回答同學提問



說明：講師解釋串流媒體如何影響現代人



說明：講師透過豐富的資料與照片傳授學生串流媒體的基本概念



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.8
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.9
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.8
4	本次演講符合我的需求	4.7
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.8
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.8

二、學生意見質化資料

1. 本次演講讓我感興趣的地方：

- (1) 了解一則新聞影片的製作過程和要素
- (2) 公視的工作制度
- (3) 講者很清楚分析每家媒體的利弊，透過數據可以看的很清楚，目前大家喜歡收看的平台是哪些。還有一些公視製作的新聞背後的故事我也很感興趣。特別是報導反送中記者的敬業，讓我聽了非常非常感動。
- (4) 臺灣各家媒體的公正性探討
- (5) 如何做好新聞（包含預先做功課 多方面查證搜集資料 故事結構等）

2. 本次演講讓我最有收穫的內容：

- (1) 知道了媒體的運作和假新聞的分辨
- (2) 講者播了一個 youtube 影片 教我們如何去判斷一則報導是否為假新聞
- (3) 如何讓自己在多媒體的時代找到屬於自己的方向
- (4) 對於一件社會案件變成一則新聞的過程更瞭解

3. 其他意見與建議：

- (1) 謝謝夏爸幫我們準備這麼用心的講座
- (2) 演講的時間可以再長一點
- (3) 很開心在這門課受益良多 謝謝老師
- (4) 很喜歡這次的講座，也在課堂結束後透過和老師的互動還有其他人跟老師的談話內容學習到很多！

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

- ①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系
- ②授課課程名稱：語言邏輯與批判思考
- ③授課教師姓名：胡全威

業 界 師 資 資 料			
演講主題	職場邏輯力		
業師姓名	羅亦耀		
服務單位	麥巨卡索訓練中心		
現職職稱	執行長		
上課日期	109 年 11 月 16 日	平均滿意度	4.5
演講次數及時數	共演講 1 次，合計 2 小時		

授課內容	<p>羅亦耀老師分享職場上的邏輯力。他先界定邏輯力就是歸納、分析的能力。然後從問題解決、觀念溝通、創意發想、領導手腕四個方面分享邏輯力的運用。</p> <p>首先，問題解決上，他主要闡述的是「魚骨圖」的思考工具。簡單的說，就是魚頭是問題，魚骨頭的分岔則是大的原因，分為幾個大類後，然後再找出細項的原因。這是向右魚骨圖。羅老師主要是要我們在思考問題時，可以分門別類的，找出原因在哪裡。有了思考的工具，幫助我們找到自己的問題。其次，則是觀念溝通。他除了強調了解你的聽眾，接下來，就是運用 5W1H 的方式，分析溝通的內容。</p> <p>第三，則是創意發想。運用排列組合的方式，可以各類項相乘，就可以得出各種變化。</p> <p>第四，區分領導的方式，善良或邪惡，心機或是沒有手段，就有四種排列組合。</p> <p>綜合上述四個方面，羅老師將職場上運用的邏輯之處與同學們分享。</p>
------	--

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明： 講師介紹邏輯性思考的基本概念



說明：講師分享「魚骨圖」的思考工具，傳授學生如何累積邏輯思考能力



說明：講師介紹如何了解的聽眾並且運用 5W1H 的方式分析溝通的內容



說明： 學生熱烈討論中



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.6
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.6
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.5
4	本次演講符合我的需求	4.3
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.3
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.5

二、學生意見質化資料

1. 本次演講讓我感興趣的地方：

- (1) 分析十個原因為什麼不來上課
- (2) 魚骨圖的應用
- (3) 創意發想的邏輯活動
- (4) 商業簡報的部分 覺得之後在職場上可以有所加分
- (5) 將課堂上教的邏輯實際運用到生活、職場中的方法
- (6) 商業模式的電梯簡報

2. 本次演講讓我最有收穫的內容

- (1) 工作就是把一堆問題來解決
- (2) 人心擺第一，接納後接收
- (3) 有因才有果 從果推成因
- (4) 學到關於職場上的分析能力
- (5) 了解聽眾是誰 舊瓶換新舊 分析之後排列組合 ...
- (6) 瞭解自己的缺失與不足

3. 其他意見與建議：

- (1) 如果老師再多說一些業界故事（自己的或是身邊人的）或是舉例說明會更吸引人！
- (2) 可以多點實際操作，謝謝老師教導～
- (3) 很喜歡這場演講
- (4) 簡報做的挺好看的

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：口語傳播概論

③授課教師姓名：李佩雯

業界師資資料			
演講主題	我的職涯初探		
業師姓名	黃秋燕		
服務單位	若鏡國際教練顧問有限公司		
現職職稱	共同創辦人/教練/引導		
上課日期	109 年 11 月 17 日	平均滿意度	4.6
演講次數及時數	共演講 <u>1</u> 次，合計 <u>2</u> 小時		
授課內容	<p>視覺已經成為這世代不可或缺在認知事物的方式上，透過對話，將表達的話語用繪畫的方式展現出來，達成另一種視覺語藝的效果。</p> <p>本次演講以實作方式進行，透過學生兩兩一組的方式，互相傾訴從國小到大學的上學經驗，運用圖像的發展現出來。「向圖像轉」的風潮在此體現。</p> <p>有別於其他演講都不能實作，學生回饋，這場演講還有實作的部分真的是太好笑了，雖然在時間點上有點趕，但是整體有互動、有作品，很有收穫。</p>		

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

<p>說明： 學生分組進行課堂活動</p>	<p>說明： 學生繪製的職涯故事</p>
	
<p>說明： 講者在黑板分享職涯故事</p>	<p>說明： 講師與教師討論內容</p>
	

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.7
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.7
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.6
4	本次演講符合我的需求	4.6
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.7
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.7

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：

- (1) 了解別人的故事並畫下來
- (2) 藉由跟同學互相討論可以更認識自己，也透過告訴他人自己的生命故事更了解彼此
- (3) 用最直觀的感覺寫下心中的想法

2. 本次演講讓我最有收穫的內容：

- (1) 更了解自己想要的是什麼
- (2) 經由向別人訴說自己的人生故事，找回過去的自己
- (3) 更知道自己想要的、擁有的東西

3. 本次演講對我最大的影響是：

- (1) 將人生經歷再次被喚醒，省思自己的夢想和自己的能力，也同時理解了整組同學的經驗和對夢想的看法和見解。
- (2) 認真去思考自己是個怎麼樣的人生及夢想實現的可行性
- (3) 讓我找到自己為什麼遲遲不敢往前的原因

4. 其他意見與建議：

- (1) 在課程前提前告知分組事宜可增加效率
- (2) 覺得兩節課好像太短了，有點意猶未盡！
- (3) 希望可以有多好這樣的活動

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：人際溝通

③授課教師姓名：葉蓉慧

業 界 師 資 資 料			
演講主題	客語紮根-從音樂和語言推廣談起		
業師姓名	劉 楨		
服務單位	公視新聞部		
現職職稱	經理		
上課日期	109年11月18日	平均滿意度	4.45
演講次數及時數	共演講 <u>1</u> 次，合計 <u>2</u> 小時		
授課內容	<p>業師此次從客家歌謠到音樂的歌詞旋律，以及曲風唱法的演進與流變，帶入客家文化的內涵與內容。演說中，邊說邊聽早期山歌式或說唱式的客家歌謠，直至近期客家音樂逐漸混搭現代與西洋音樂的模式。依此，探討音樂做為藝術工業，如何以正式與非正式的管道復甦客語以及客家文化在台灣社會中的族群地位。本次演說內容，除了談論族群語言及文化地位外，同時也連結課程中認為語言的應用與使用人口與頻率，關乎族群及語言在社會的重要性。</p> <p>學生們由演說及課程中，有機會思索並傾聽早期客語音樂及音樂家的創作方式。同時也體認文化的承傳需要世代，以各種不同的形式，流傳文化與族群的價值。</p>		

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

<p>說明：講師介紹客家歌謠與音樂的歌詞旋律，以及曲風唱法的演進與流變</p>	<p>說明：講師介紹客家文化以及食材</p>
	
<p>說明：講師談論族群語言及文化地位</p>	<p>說明：講師探討音樂如何以正式與非正式的管道復甦客語</p>
	
<p>說明：講師透露音樂、語言與社會在文化復甦中的重要性</p>	<p>說明：同學認真聽講</p>
	

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.4
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.5
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.5
4	本次演講符合我的需求	4.4
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.5
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.4

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：

- (1) 客家話和客美美食
- (2) 客家教育
- (3) 客家美食的特色

2. 本次演講讓我最有收穫的內容：

- (1) 客家話分了各個不同派系
- (2) 台灣南北客家文化也不同
- (3) 客語文化進階認識

3. 本次演講對我最大的影響是：

- (1) 無

4. 其他意見與建議：

- (1) 很好，老師很有內容
- (2) 謝謝講者的辛苦
- (3) 演講很喜歡，收穫很多

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

- ①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系
 ②授課課程名稱：衝突管理與社群溝通
 ③授課教師姓名：黃鈴媚

業界師資資料			
演講主題	客評經濟的力量－解套社群負評危機		
業師姓名	王傳文		
服務單位	三二行館		
現職職稱	行銷公關經理		
上課日期	109年11月18日	平均滿意度	4.5
演講次數及時數	共演講 <u>1</u> 次，合計 <u>2</u> 小時		
授課內容	<p>業師具備多年三二行館處理顧客負面評論之實務經驗以及擔任北投溫泉業者員工教育訓練講師之授課經驗，演講內容深入淺出，提供修課同學如何將衝突管理觀點與網路負面評論溝通有效整合的建議以及相關實例應用。</p> <p>1.從衝突管理角度（衝突同時具備正面與負面功能），破除同學對網路負面評論的迷思，列舉網路負面評論的六大正面功能，包括提高整體評論可信度、增加潛在客戶購買可能性、提高轉換率、提高銷售量、提高顧客售後滿意度以及讓留下負評顧客成為最忠實顧客。</p> <p>2.提醒同學處理網路負面評論時，「必需做」（譬如即時回應）以及「不能做」（譬如刪除留言）的注意事項，以免發生治絲益棼的問題。同時也列舉值得學習的成功案例（譬如北投熱海大飯店）以及處理不當案例（譬如台中森日本料理），以協助同學理解演講重點。</p> <p>3.演講結束前，請同學針對一則消費者提出的網路負面評論，融會貫通演講重點，即席撰寫一篇負評回應短文，接著業師再進行講解，提升同學「學以致用」的學習效果。</p>		

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.5
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.6
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.6
4	本次演講符合我的需求	4.5
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.5
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.5

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：
 - (1) 化解網路負評的解法 Do or Don't ，很有趣
 - (2) 老師生動的形容業者和奧客爭執的過程
 - (3) 與課程結合的程度很高
2. 本次演講讓我最有收穫的內容：
 - (1) 對網路評論的類型及如何回應更加瞭解
 - (2) 負評案例豐富，生動有趣，課堂理論與實務接軌
 - (3) 回應的小步驟（線上轉線下、統一留言區域等等）
3. 本次演講對我最大的影響是：
 - (1) 講師分析顧客心態
 - (2) 店家可能利用負評行銷
 - (3) 處理方式
4. 其他意見與建議：
 - (1) 希望多講幾堂
 - (2) 很豐富，謝謝講者

**世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄**

貳、業界師資資料

①開課系所：口語傳播暨社群媒體學系

②授課課程名稱：組織傳播與新科技

③授課教師姓名：秦琍琍

業 界 師 資 資 料			
演 講 主 題	金牌業務的入門之道		
業 師 姓 名	彭晟庭		
服 務 單 位	閱康科技股份有限公司		
現 職 職 稱	行銷業務管理師		
上 課 日 期	109 年 12 月 2 日	平均滿意度	4.5
演講次數及時數	共演講 <u>1</u> 次，合計 <u>2</u> 小時		
授 課 內 容	<p>彭晟庭學長以「金牌業務的入門之道」為題，與同學們分享一路從口傳系、交大研究所、到進入竹科工作的心路歷程。唱作俱佳以及互動性強的演說中，晟庭學長先談到口傳人的特質與專業培養，接著轉到目前工作的內與成果，談到短時間內能夠獲得加薪與上司賞識的原因，他歸功於之前大學部思辨與口語表達的種種訓練，也認為業務行銷非常適合口傳人未來的就業方向，並就溝通表達、說服溝通、以及面對客戶該有的專業知識與態度等面向，一一傳授學弟妹心法和技巧。認真聆聽之餘，同學們也在 Q&A 的環節提出許多問題請教學長，從為什麼不做主播到如何進入高科技公司等等，熱烈的掌聲和多元的提問，都顯示同學們此次演講的滿滿收穫，學生分享回饋意見如下：</p>		

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系
高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

王同學：

這次老師邀請到彭晟庭學長回來分享「金牌業務」的心得及組織中的溝通技巧傳授，在整場分享會當中，除了演講內容本身非常吸引人之外，學長幽默生動的演講風格讓台下的我們更加投入，確實能透過學長的分享，更得以瞭解業務這個行業的生態環境以及生存秘訣，因為在過去就曾經聽過學長的演講，知道學長是在主持方面的佼佼者，所以在最後的 QA 時間，我詢問學長現在是否仍有在接主持的工作，以及主持時訓練到的能力是否能與業務做扣合，學長告訴我他認為自己在主持圈已經「玩夠了」，所以才會選擇踏出舒適圈挑戰業務這個行業，同時也建議我們多方嘗試各種可能性，他認為在主持訓練出最實用的就是臨機應變的危機處理能力，以上的回答對我來說有很大的啟發，對於我未來的選擇也帶來很大的幫助，非常感謝學長的用心分享，及琍琍老師的邀請。

世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

參、活動資料

說明：講師以系友經驗分享口傳人未來的就業方向



說明：講師分享從求學到進入竹科工作的心路歷程



說明：講師走下台與同學互動並傳授主持技巧



說明：講師認為在主持訓練出最實用的就是臨機應變的危機處理能力



說明：同學在台下認真聽講



說明：活動宣傳海報



世新大學 109 學年度第 1 學期口語傳播學系 高等教育深耕計畫「扎根專業學習師資」執行成果紀錄

肆、子方案活動回饋表

一、滿意度量化統計

問 項	題 目	平均滿意度
1	我認為課程進度與演講時間安排得宜恰當	4.6
2	我認為本次演講內容充實，對課程學習有正向提升	4.6
3	我認為本次演講有助於了解職場生態，提升自我競爭力	4.4
4	本次演講符合我的需求	4.4
5	本次演講的整體內容讓我感到滿意	4.3
6	我希望下次能再安排與課程相關之講座	4.4

二、學生意見質化資料

1. 本次演講最讓我感興趣的地方是：
 - (1) 從主播到業務的過程
 - (2) 業務的工作內容
 - (3) 職場經歷分享
2. 本次演講讓我最有收穫的內容：
 - (1) 夢想不等於理想，讓我想到校閱女孩河野悅子
 - (2) 業務具備的能力
 - (3) 即興溝通
3. 本次演講對我最大的影響是：
 - (1) 如何經營應對客戶
 - (2) 將所學運用在工作中
 - (3) 講者的態度讓人很佩服
4. 其他意見與建議：
 - (1) 很喜歡這樣的演講互動
 - (2) 謝謝老師的安排