

從商務社交禮儀面面觀到看電影學習領導力，人資處教育訓練課程日益別出心

裁



人力資源處自 11 月 15 日起至 12 月中旬，邀請各界專業講師，舉辦了多樣化的課程：從商務社交禮儀面面觀、高效企劃書撰寫實務、校務行政與智慧財產權講座、成功選才與面談技巧、從電影《林肯》電影看領導力等數場知識饗宴，場場精彩不容錯過。

■鄭俊卿老師：從電影《林肯》電影看領導力（12 月 14 日）

北醫大近年來投入大量資源進行主管人才培育，為強化組織成員及主管對「領導力」特質的共識，繼 2012 年《魔球》後，2013 年特別開設北醫大《林肯》分享電影院，並請鄭俊卿老師擔任講者，以世界咖啡館的形式，讓主管們以輕鬆的方式進行心得分享與交流。【圖：鄭俊卿老師帶領活動、討論並分享林肯的傳奇人生及心得】



本次活動以電影欣賞為媒介，透過鄭俊卿老師的帶領，讓與會主管分享心得，李祖德董事長也分享自身的觀後感，激發集體智慧的火花，再由鄭老師分享林肯的成就與背後根本原因，最後再由邱弘毅副校長進行總結。李董事長在活動一開始分享了自身面對來自上層壓力時因應的 3 個實例，透過分享實例說明事情的過程難免會不順利，但如果在任何一件事情上放棄，就不會有今天的北醫，

重要的是在面對這些困難與挑戰時如何進行管理。【圖：李祖德董事長擔任本活動引言人並分享心得】



看完電影後，董事長亦分享了自己的心得：

- 1.先知一定是孤獨的，有願景的人一定孤獨。
- 2.沒有誘因的事情絕對推不動，因此每個團體、每個階段的誘因都要照顧到，才能成就這件事。
- 3.想要作事就不要想作好人，很多事情不能只是影響周邊的人，而是要影響更多你看不到的人。
- 4.擔任領導者一定要具備說服力，推展事情一定要懂得說服，從林肯的故事可以看到他為了使命願意盡力說服每個人。【圖：左為透過分組及桌長的帶領進行心得分享，右為各組推派代表上台分享心得】

邱弘毅副校長在活動最後提到，對於未來領導者該培養自己的哪些能力，大家都是很優秀的歸納者，但重點是該如何達到與自我培養？本校全體教職員充滿向心力，在面對外部評鑑訪視時充分展現，未來如何在向心力的展現上，驅動我們的文化繼續向前，我們每個主管除了表現的很好外，還是要有再充電提升能量的機會，下一階段，期許逐步提升說服力、抗壓性、決策力、洞察力、堅持信念等領導力特質並內化到自身並加以展現。【圖：邱弘毅副校長表示本校教職員充滿向心力】



■黃惠玲老師：成功選才與面談技巧（12月5日）

與其教一隻火雞爬樹，不如直接找一隻松鼠比較快。許多組織花了大量的時間資源與流程，好不容易把人找進來，偏偏不是3個月不到就陣亡，就是表現不如預期。每個不適任的員工或離職員工對士氣都會有影響，如何幫助主管找對人，避免「找

人、教人、再找人、再教人」的惡性循環，從確定標準、篩選履歷篩掉及面談開始。找人不該只是憑直覺，每位被挑選進入北醫大的人員，將會左右著北醫大未來的發展，因此本校特開設選才及甄選面談課程。【圖：黃惠玲老師（立者）以實務導向方式進行教學】

面試官在挑選人才時，總會有一些盲點，例如話說的比求職者還多、總是想找最優秀的人、忽視求職者的潛能特質、忽視自身扮演的組織形象推銷的角色、未作好事前準備。其實在徵才過程中，應該考量組織文化，先確認職缺所需具備的能力，並需閱覽履歷表，依據所需能力及履歷表設計問題，詢問出求職者的能力與所需能力符合程度，才能發揮面談效果。



問過多理論性問題、假設性問題與封閉試問題，未問失敗或挫折經驗是面試官常見的錯誤詢問方法。面試官應多善加利用行為事例面談法（behavior event interview，簡稱 BEI），從求職者過去處理的工作事件中，聽取應試者在這項事件上展現的行為，進而預知其未來在工作上的行為與能力。【右上圖：學員踴躍參與課程討論】



在問過去的經驗時，透過話術以及 BBO 原則的運用作細部詢問，三個構面如下：
1.背景（應試者所面對工作事件的背景與產生原因）。
2.行為（應試者所採取的行動）。
3.結果（採取這些行為後，產生的結果如何？）。

最後在面談結束時，須發揮吸引求職者的技巧，如對於可能的人選，多介紹公司以加深求職者的印象，並告訴應徵者接下來的流程，例如二次面談、通知錄取的方式與日期。把握上述原則，就能幫助主管更有效的找到合適人選，並吸引可能錄取的人選至單位報到。【圖：分組競賽活動由護理部同仁獲得最高分】

■章忠信老師：校務行政與智慧財產權講座（12月4日）

在工作中的產出是否屬於智慧財產權？在工作中的產出成果歸屬為何？使用網路資源的可能觸法性？線上影片與音樂著作權的探討？舉辦教育訓練時講者的講義與影片使用注意事項？對於這些，同仁們有滿滿的疑問，多了解智慧財產權的規範，就多保護自己一點，免於自身及組織觸法，因此本校特邀請章忠信老師再度前來本校針對職員們分享智慧財產權的相關議題。



著作權保護的是表達，不及於所含之觀念。換句話說，著作權表達的是書的圖、照片及文字，但不保護概念。例如讀者購買了《如何打高爾夫球》一書，讀者看完後，自己也出了一本《高爾夫球入門》，不抄襲文字、不使用原書的照片或圖片，原則上是不違法的。然而，倘若有個新穎獨特的觀念，若通過專利審查門檻，這個觀念就可受專利保護。因此，若老師閱讀了多本教科書，加以融會貫通，並以自己的文字圖案表達作成課程簡報檔，原則上是不會構成侵害的，且此份簡報檔即享有著作權。【圖：章忠信老師（右圖）耐心為學員解說業務上常碰到的實務問題】

若本校員工在職務上完成的著作，原則上著作人為員工，著作財產權人為學校。然而歸屬問題也可自行約定歸屬，重點在於是否有進行契約約定。而學校若出資委託外人完成著作，著作人及著作財產權人皆歸屬於外人，但學校得利用該著作，同樣的，若有先行約定者，依約定之。舉辦教育訓練講座，如有發放講義、錄音、錄影者，需取得講者同意，且最好的作法是取得授權同意書作為有爭議時之有效舉證。

關於智慧財產權的迷失，常見的現象為：只要是為了教學都是合理使用、只要沒有營利都是合理使用、課堂播放未取得授權之影片是合理使用。其實，這些都不一定代表合理使用，使用者應多站在著作人的角度思考，您是否願意您的心血如此被使用？因此唯有謹慎使用他人智慧，尊重他人智慧，才能促進智慧財產權的落實。

■鄭國威老師：高效企劃書撰寫實務（11月16日、30日）

企劃書是本校最重要的溝通工具，如內部專案計畫、中程計畫、頂尖大學計畫、部門年度專案推動計畫、申請政府補助案等，皆需透過完整的計畫書提案獲得支持並取得資源，因此企劃書撰寫能力逐漸成為專業工作者最重要的能力之一，也是成為優秀人才的要素之一。



為培養本校教職員企劃書撰寫能力，除了提供正確及完整的企劃觀念之外，更重要的是有經驗豐富的老師在旁 step-by-step，教導學員從無到有完成企劃書，並給予實務評價與建議，本校特邀請鄭國威老師講授企劃書撰寫與實務演練。【圖：鄭國威老師（右圖）授課風格風趣、幽默】



【左圖：課程透過分組，以產生企劃案為主軸進行討論與分享】

如果不知道去哪裡，還有準備的必要嗎？寫企劃書前必須了解利害關係人為何，釐清需求，提供對方想要的，才能有效獲得支持並取得資源。其次，必需要有明確的目標，才能進一步衡量想要達到的（目標）以及已經做到的（現狀）程度之間的差距，進而擬定解決方案，因此蒐集自身現況、競爭對手的資料、趨勢及政府法令是不可缺少的步驟。

企劃書最常見的問題是整個計畫與最後執行成果無法連結，主要原因在於欠缺邏輯，前後不一。大多數撰寫企劃者，往往對於企劃目標達成與否無法給予承諾，原因在於，影響企劃成功因素多元且複雜，倘若初期就一頭栽入繁雜的細節項目中，將會難以區分輕重緩急的狀況，因此須先掌握「關鍵成功因素」能夠協助企劃者很快找出重點，進而擬訂可行具體的對策，有效掌握成功。【右圖：分組代表上台分享】





■林婉如老師：商務社交禮儀面面觀（11月15日）

《Cheers》雜誌針對超過4千位上班族進行調查，主管眼中「七年級表現最需加強的部分」，第1名為「抗壓性」（58.1%）、第2名為「禮貌」（49.0%）、第3名為「執行力」（21.1%）；同樣勞委會職訓局調查429家企業的結果，20%的人不會錄用「不懂禮貌」的人，由此可見「禮貌」是企業

家看人、用人的重要指標之一。

禮貌要如何表現的恰如其分、適得其所，林婉如老師為大家帶來了非常重要的禮儀常識和技巧，從拜訪、握手、鞠躬、名片遞收、介紹、行進引導、會議接待、座位安排，一直到車次安排，都有非常非常詳盡的介紹，這些看似枝微末節的地方，如果表現的得體，會讓人有賓至如歸的感覺。【圖：林婉如老師親自示範握手、鞠躬、遞名片、行進間的禮儀】

課程的另一個重點著重於「電話禮儀應對」，我們每天的工作離不開撥打及接聽電話，大家應該常常會代接到同事的電話，承辦同仁不在業務上該怎麼辦呢？若是請對方留言，應該要紀錄以下幾點：

1. 約略紀錄來電者的需求。
2. 留下對方姓名和連絡電話。
3. 紀錄來電時間，可以讓承辦人安排處理的優先順序。
4. 若是遇到緊急狀況，應協助轉介給代理人以免延遲處理，另一方面亦可以同時訓練職務代理人。【圖：接聽電話是每天都會面對的事情，也充滿了許多學問】



接聽電話是每個人每天都會面對的事情，老師提供了一些小技巧，幫助大家在接聽電話的過程中可以更加順暢，更加快速的滿足來電者的需求：

1. 接起電話先報出部門名稱。
2. 轉接時，交代將轉接到哪個部門的哪位承辦同仁。
3. 若對方打錯電話，盡量幫忙轉接。
4. 當對方講話講不到重點時，試著以問題引導對方。
5. 遇到緊急狀況，尋求代理人解決問題。
6. 個人資料（如私人電話、地址、身分證字號、出身年月日、眷屬等資料）不宜在電話中透露。
7. 第一時間無法解決的問題，請對方留下姓名及連絡方式，稍後再回電，不要讓對一直在線上等候。
8. 等來電者掛電話後再輕放下電話。

細節決定成敗，在職場上要成功，不只是把分內的工作做好，更該注意許多小細節。（文/人力資源處）