

# 致理技術學院九十五年度專題研究計畫成果報告

## 日語商務人才專業能力功能分析之研究

計畫主持人：李天軼

執行期間：96年1月1日至96年12月31日

執行單位：應用日語系

中華民國97年1月20日

## 一、前言

### (一) 研究背景

#### 1. 日語商務人員的需求與應用日語教育的發展

伴隨著經濟全球化的發展，如何培育充足且實用的外語人才乃成為當務之急。台灣和日本之間相鄰的地理位置以及歷史文化的淵源，使得台日經貿一直以來密不可分，對日語商貿人才的需求一直也是外語人才市場的第二大需求。自1990年代以後，應用日語教育快速發展，截至95學年度為止，全國大專院校中應用日語科系（組）已達34所之多。

#### 2. 應用日語教育定位之矛盾和發展困境

但是，應用日語教育10餘年來的發展，在其定位上依然處於矛盾之狀況。與一般傳統日本語文學系相比，在課程規劃上若依然強調語言相關課程，一方面與傳統日本語文學系無異，另一方面又會排擠商用日語以及商貿實務等課程之學習。但若是強調商貿實務課程，又恐有淪為國際貿易系科或其他商業系科之嫌，如何兼顧語言和商業實務應用課程之間的平衡點，是當前應用日語教育界必須要深思、以及需要著手解決之重要課題。

#### 3. 應用日語教育所培育之人才無法滿足社會和就業市場的需求

根據日本交流協會公佈對在台日系企業的調查（石川清彥・池田萬季，2004）顯示，日系企業認為日語科系畢業生所欠缺的能力依序為「書寫能力」、「商業相關知識」、「日本習俗相關知識」。此外，日系企業對日語科系的教學希望加強的方向，依序為「商業相關知識」、「日本習俗相關知識」、以及「書寫能力」和「口語表達能力」。

#### 4. 應用日語教育課程架構和教學內容亟待改善

根據調查（李天軼，2002；蘇俊斌，2002），各大專院校中應用日語系（組）的課程規劃，雖然在一般的語言訓練課程之外，大多規劃了若干商業類和資訊類課程，但是一方面缺乏系統性，在內容和架構上支離破碎，不利於學生之學習；另一方面，也未經過對就業市場需求的調查研究，以及工作能力分析，來確定日語科系畢業生所應具備之專業能力，並依此來規劃系科本位課程。

教育部為改進技專校院課程，達成學校人才培育，加強學校與產業聯繫，強化學生就業競爭力，並縮短學用落差，於94年9月修訂完成「教育部推動技專校院系科本位課程發展機制參考流程圖與原則」，並據以全面推動。

由於技專校院應用日語科系，尚缺乏系科本位課程規劃之經驗，使得在教學目標的掌握、課程發展模式的認知仍然不足，造成許多系科的課程規劃未考慮業界之需求，學校內部科系之間也缺乏資源共享和跨系科整合。

近年來隨著產業轉型，市場結構變遷及國際化腳步之迅速發展，衝擊教育人才的培育方向，在課程規劃和設計上亟待求新求變，以順應瞬息萬變的商務環境變化。所以，作為提供日語商務人才的應用日語系科，第一亟需了解學生之就業市場定位和代表性工作職稱；第二亟需進行工作能力分析，將其轉換為專業知能

分析，據以具體訂定出學生所應具備之核心專業能力、及職場所需一般能力；第三依據學生所應具備之能力，規劃課程、調整教學內容和策略等，以切實提升教學品質和學生就業力。

## (二) 研究目的

基於上述研究動機，本研究主要目的如下：

1. 探討日語商務人員專業能力之關鍵目的。
2. 探討日語商務人員專業能力關鍵目的之各項主要功能。
3. 探討日語商務人員專業能力主要功能之各項次要功能。
4. 探討日語商務人員專業能力次要功能之各項功能單元。
5. 提供未來應用日語教育專業能力標準及課程發展之參考。
6. 妥善規劃課程和教學內容，縮短學用落差，落實技職教育目標。

## 二、文獻探討

### (一) 名詞解釋

#### 1. 日語商務人員

本研究是指日語相關科系學生在畢業後進入工作職場，在企業中擔任日文字書、業務、採購等工作的人員。

#### 2. 能力的定義與概念

能力是指「執行任務或從事某一工作時，所需具備的知識、情意與技能等實際表現的行為」，能力可以分成一般能力與專業能力。(Weinert, 1999)

#### 3. 專業能力與能力標準

專業能力是指在某個職業中，完成工作所需的知識、技術等能力，不同職業所需的專業能力也不相同(田振榮, 民92)。本研究所稱專業能力為日語商務人員為能展現應有的工作成果，所必須具備的能力。

所謂能力標準係指要在某一個職業領域內就業，所必須達到的能力水準。由於能力必須透過學習才能獲得，因此能力標準是教育訓練機關要達成的教育訓練目標，也是教育訓練系統與工作市場之間的界面(田振榮, 民92)。

#### 4. 專業能力分析方法

能力的確認是否實用，且對未來能否產生正確預測的結果，其重要的關鍵因素，係決定於所使用的能力分析方法。由於分析標的、分析程序與分析目的的不同，有蝶勘法(Developing A Curriculum, DACUM)、德懷術(Delphi)、Occupational Competency Analysis Profiles, OCAPs 法、問卷調查法、以及Vocational-Technical Education Consortium of States, V-TECS 法等五種職業分析法。以上分析方法可歸納亦為三大類，即角色分析(role analysis)、技能分析(skill analysis)、與功能分析(function analysis)(Blackmore, 1999)。其中角色分析注重工作者的角色；技能分析注重操作技能；而功能分析注重的是「功能」而非過程，也就是最

後的成果或產出，其重要性愈來愈高，已經漸被世界各國的職業分析專家所重視。

## 5. 功能分析法

1996年，英國學者Mansfield和Mitchell提出了工作能力模式（job competence model），此模式的焦點是在「工作角色」（work roles），注重個人應該完成的成果（outcome），或是應該執行的功能（function）為標的，以實現「社會期望」（social expectations）。工作能力模式的能力標準，所採用的分析方法即是功能分析法。

功能分析的特色，係以產出或結果為主，注重功能而非過程，因此可以改進以往任務分析的缺點，其特色如下（田振榮，民92）：

第一、功能分析注重的是「功能」，也就是成果或產出，因此功能分析應描述工作的結果或產出，而非工作的過程。

第二、功能分析可以經由文獻探討、訪問、團體法等技巧，蒐集全盤的資訊，而非經由經驗或觀察，只能獲得片段的資訊。

第三、功能分析結果以功能圖來描述功能架構與連結關係，所有後續的能力標準、工作描述、學習與訓練需求、評量標準等，都可以由功能圖再行分析而得。

第四、功能分析結果的陳述方式如下：「動詞+受詞+條件」，受詞表示成果或輸出；而動詞表示完成此成果或輸出所應採取的活動；而條件則是指相關的環境，如果沒有條件則可以省略。固定的陳述方式，對於後續的分析有所幫助。

第五、功能分析可以採用四階段分析或三階段分析，如果職業領域寬廣，可以採用四階段分析；如果是較單純的職業，則可以使用三階段的分析方式，雖然有階段上的差異，但其程序與方法則相同。

第六、功能分析的程序是動態的，如果在某一個階段的分析中，發覺前一階段的功能不完全，無法涵蓋這一階段的功能時，可以回到前一階段，進行更嚴謹的分析。

第七、功能分析是結構化的分析，由上而下採用分解規則，依次演繹出完整的功能圖，由下而上則是利用重複規則，持續檢查分析的適切性。

總之，功能分析法是一個結構化的分析方法，採用由上而下四階段的分析程序，即關鍵目的分析、主要功能分析、次要功能分析、與功能單元分析；但是如果是單一的職類或是當職業領域較狹窄時，可以採用三階段的分析，由主要功能直接分析成模組。每一個階段分析的產出，都要以「動詞+受詞+條件」一致的格式書寫。功能分析法的結果呈現是一個功能圖（functional map），其分析程序如下圖：

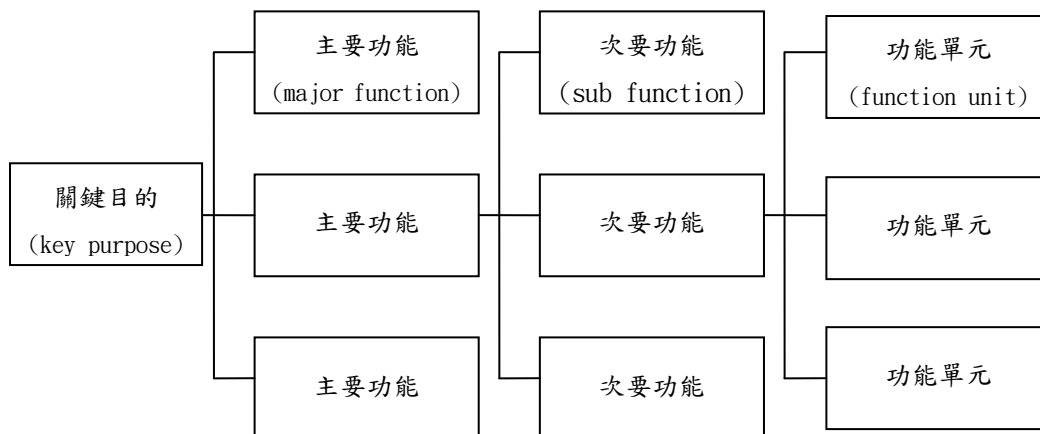


圖 1 功能分析法之功能圖

### 三、研究方法

#### (一) 研究方法

本研究採用功能分析法，此方法是質性研究的一種，利用焦點團體的方式，聚集一群對研究主題有幫助的參與者，即在專業領域具學術知識之專家學者和在實務領域的業界代表，在會議中針對研究主題拋出所有想法，並加以反覆思考，經過不斷地討論修正，達到研究的深層探索及集中化的效果。

#### (二) 研究架構

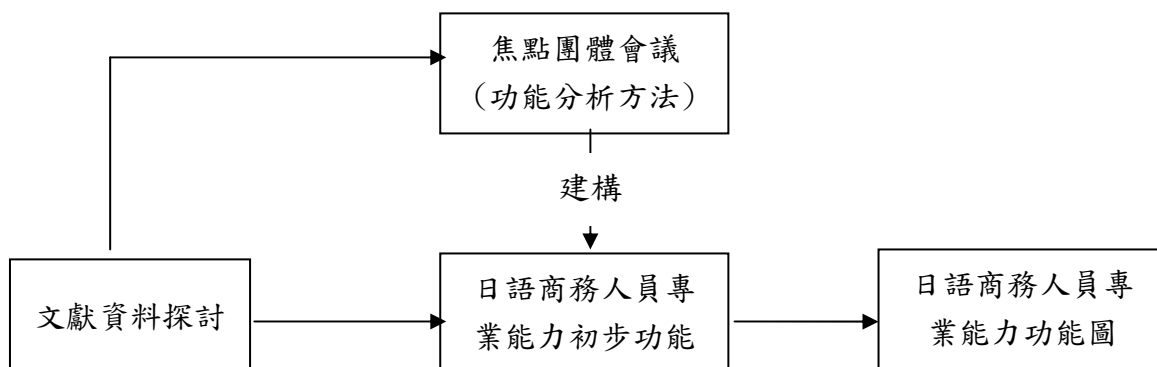


圖 2 本研究架構

(三) 研究流程

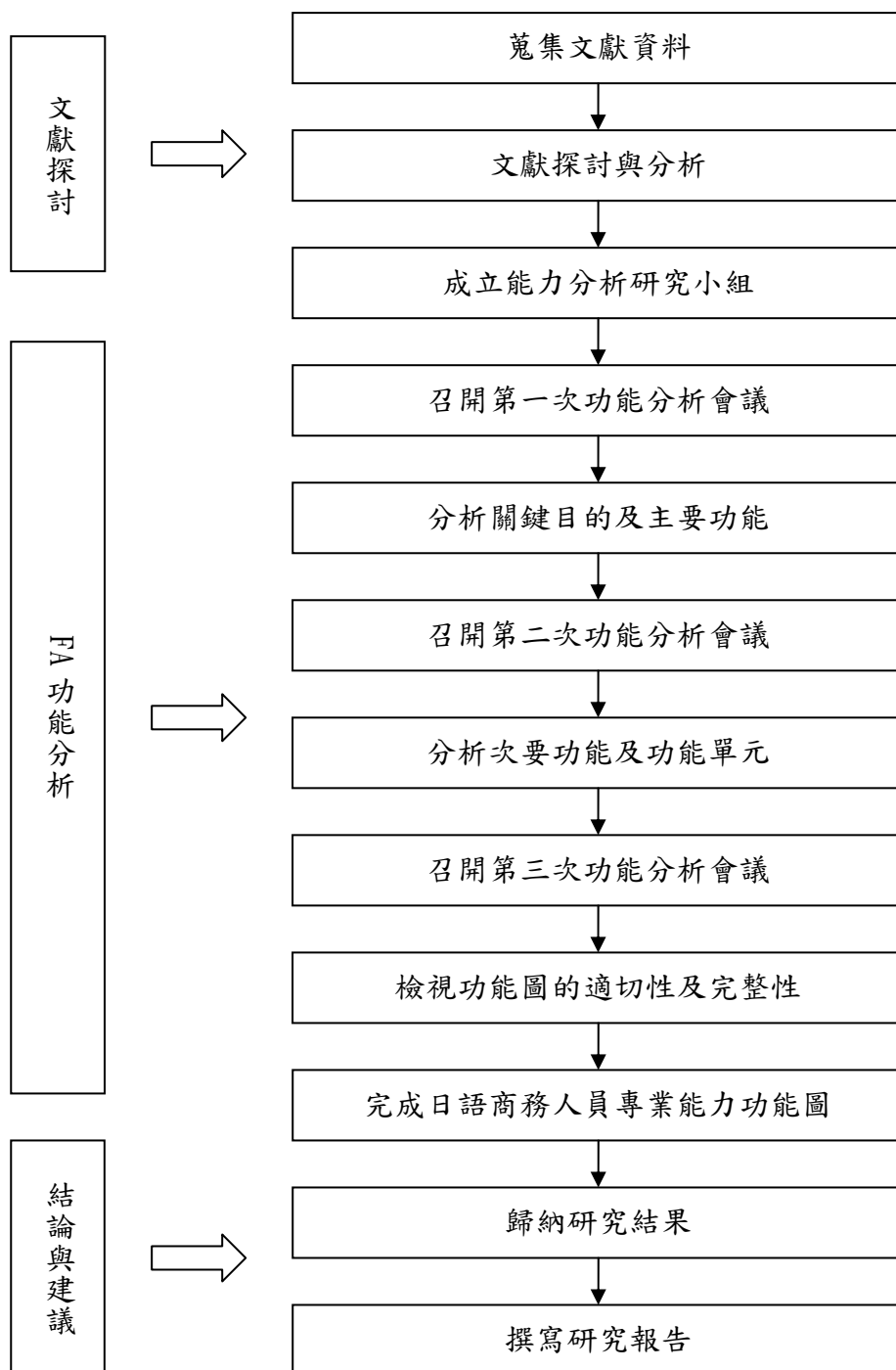


圖 3 本研究流程

## 四、結果與討論

本研究旨在建立基層日語商務人員之專業能力架構，利用功能分析法之焦點團體會議方式，探討實務界對基層日語商務人員所期望之貢獻，進而建構出達成該期望所應具備之專業能力，並歸納出日語商務人員專業能力功能圖。此功能圖後續將可進一步發展成為表現規準、相關知能、評量指引等相關標準。本研究的結果依照功能圖架構的四大階層分為四個部分，即關鍵目的、主要功能、次要功能、功能單元（如圖 4 所示），來加以討論：

### 1. 基層日語商務人員專業能力的關鍵目的之建構

關鍵目的是發展功能圖的第一個步驟。關鍵目的所產出的結果，主要描述了一個工作者在職業工作中所應達成的獨特貢獻，其中隱含了該工作角色的價值和義務。透過本研究功能分析法之分析，對於基層日語商務人員來說，其專業能力的關鍵目的是「協助組織處理業務往來，達成業務目標」。

### 2. 基層日語商務人員專業能力的主要功能之建構

確定關鍵目的之後，即要開始進行功能圖的第二層主要功能的分析。主要功能的討論，其基本原則是「分類規則」將關鍵目的劃分成四個主要功能，在關鍵目的與主要功能之間是屬於雙向的關係。亦即要達成關鍵目的，必須達成主要功能；達成所有的主要功能，關鍵目的即可達成。基層日語商務人員專業能力的四個主要功能是：a. 執行業務往來；b. 協助拓展客戶；c. 處理文書和管理檔案；d. 跨任務。

### 3. 基層日語商務人員專業能力的次要功能之建構

次要功能是接續主要功能的發展，亦即為達成主要功能，所必須完成的工作項目。基層日語商務人員專業能力的每一個主要功能之下，均需要三個次要功能來達成。主要功能「a. 執行業務往來」下的次要功能是 a1. 處理貿易往來函電、a2. 製作各種貿易單證、a3. 協助辦理貿易流程；主要功能「b. 協助拓展客戶」下的次要功能是 b1. 協助客戶往來、b2. 紀錄追蹤客戶、b3. 執行拓銷活動；主要功能「c. 處理文書和管理檔案」下的次要功能是 c1. 翻譯各種貿易契約和函書、c2. 撰寫各種報告和簡報、c3. 建立客戶資料庫；主要功能「d. 跨任務」下的次要功能是 d1. 電腦操作、d2. 工作倫理、d3. 工作態度。

### 4. 基層日語商務人員專業能力的功能單元之建構

功能單元是功能圖中最末端的部分，也是最小的單元。亦即為達成主要功能，每一工作項目（次要功能）的具體工作內容，每一個次要功能又包含二個功能單元。在「a1-1 應答往來電話」、「b1-1 接待客戶」、「b2-1 處理客戶抱怨、查詢」、以及「a1-2 繕寫往來書信」、「c1-1 翻譯各種貿易契約和函書」、「c1-2 翻譯各種商品目錄」、「c2-1 撰寫各種報告和簡報」、「c2-2 進行報告」等功能單元均需要學生具備流利的日語聽說和中高級的書寫和翻譯能力。

# 關鍵目的

# 主要功能

# 次要功能

# 功能單元



圖 4 基層日語商務人員專業能力功能圖



## 五、計畫成果自評

1. 本研究建構了基層日語商務人員專業能力之關鍵目的、各主要功能項目、主要功能之各次要功能項目、以及次要功能之功能單元，建構完成了基層日語商務人員專業能力之功能圖。也就是做為基層日語商務人員所應具備全方位的技能。
2. 基層日語商務人員專業能力之功能圖，可以提供應用日語相關科系學生培養基本技能、特別是培養日語聽、說、讀、寫、譯「五技」能力的參考。
3. 基層日語商務人員專業能力之功能圖，亦可以提供未來應用日語教育，妥善規劃和發展課程、以及安排教學內容之參考，縮短學用落差，落實技職教育目標。依據此功能圖可以進一步發展配合課程和教學內容等。
4. 本計畫成果預計將投稿學術期刊論文發表。

## 參考文獻

### 中文部分（按姓氏筆順）

- 中華民國職業分類典（民 89）。台北：行政院勞工委員會。
- 田振榮（民 89）。職業類科行業分析。江文雄主編職業類科教材教法，163-187。台北：師大書苑。
- 田振榮（民 92）。我國技職教育體系建立能力標準建構之可行性研究。台北：教育部。
- 江文雄（民 88）。技職校院學生能力標準建構與能力分析模式之規劃研究。教育部技術及職業教育司。
- 汪玉林（民 91）。「從課程設置、畢業論文、就業方向看日語學習的結合度」。「大學日文教學與社會結合度」國際研討會論文集，國立政治大學日本語文學系，27-32。
- 吳局振（民 86）。大專畢業生工作能力發展之研究—以電機電子類料系為例。國立台灣師大學工業教育研究所碩士論文。未出版，台北市。
- 吳碧華（民 90）。餐飲連鎖店經理專業能力分析之研究。國立台灣師範大學家政教育系碩士論文，未出版，台北市。
- 李聲吼（民 86）。人力資源發展的能力內涵。就業與訓練，2(15)，51-58。
- 李隆盛，賴春金（民 89）。科技與人力教育的進展。台北：師大書苑。
- 李天軼（民 91），「應用日語學系經貿類課程的選擇與組織—知識結構的觀點」，銘傳大學應日系日語教學問題研討會論文集 113~135 頁，台北：銘傳大學。
- 洪榮昭（民 84）。人力資源管理。台北：哈佛企管顧問公司出版部。
- 徐女琇（民 85）。美容從業人員專業能力之研究。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 康自立（民 71）。工業職業教育能力本位課程發展之理論與實際。台北：中國工業職業教育學會。
- 教育部（民 87）。商業職業學校課程標準及設備標準。
- 教育部技職司（民 89）。技職體系一實課程各群能力發展說明會。
- 許全守（民 88）。俄亥俄州職業能力分析概述。輯於職場導向能力及課程發展研討會手冊。
- 張榕梨（民 73）。商職會計專業教育與就業之研究。國立政治大學會計研究所碩士論文，台北市。
- 陳郁雯（民 87）。高科技產業 HRD 經理專業能力之研究。國立台灣師大學工業科技教育研究所碩士論文。未出版，台北市。
- 陳辰洧（民 94）。大學校院培育工藝設計人才核心課程之研究。國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文，台北市。
- 黃政傑（民 82）。成人教育課程規劃模式與原則之研究。國立台灣師範大學教育研究中心。
- 黃政傑、李隆盛（民 85）。技職教育概論。台北：師大書苑。
- 黃麗華（民 84）。高職會計教學及畢業生專業能力之研究—以台北市為例。國立台灣

- 大學會計學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃桂芳(民 93)。基層會計人員專業能力功能分析之研究。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，台北市。
- 雷天楠(民 86)。新銀行內部講師專業能力之研究。國立彰化師範大學商業教育研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 溫玲玉(民 87)。我國商業及服務業基層技術人員。台北：國科會(NSC 87-2413-H-018-022)。
- 楊美玲(民 90)。高級商業職業學校會計教育及其畢業生就業基本能力培育之研究。國立彰化師範大學商業教育學系在職進修專班碩士論文，未出版，彰化市
- 楊朝祥編著(民 73)。能力。技術職業教育辭典，34。台北：三民。
- 鄭淑華(民 90)。專科學校二年制及五年制會計教育及其畢業生基本能力培育之研究。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文，彰化市。
- 翁婉慈(民 94)。數位學習專案經理人專業能力之研究。國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文，台北市。
- 蘇俊斌(民 91)。應用日語系的課程安排與社會的實用性—從比較的觀點—。「大學日文教學與社會結合度」國際研討會論文集，國立政治大學日本語文學系，185-191。
- 廖梅利(民 92)。銀行業理財規劃人員所需能力之研究。國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文，台北市。

#### 英文部分(按字母順序)

- Association of Chartered Certified Accountants (1998), ACCA functional map: competency frameworks and membership competences.
- ANTA (1999), Financial Services Training Package. <http://www.anta.gov.au/search.asp>, March 20, 2004.
- Blackmore, P. (1999), A categorization of approaches to occupational analysis, *Journal of Vocational Education and Training*, 51(1), 61-76.
- Brocklesby, John (1995), Using soft systems methodology to identify competence requirements in HRM. *International Journal of Manpower*, 16, 70-85.
- Bulter, F. (1978), The concept of competency : An operational definition. *Educational Technology*, 18, 7-18.
- Derouen, C. & Klieine, B. H. (1994), New Developments in Employee Training. *Work Study*, 43(2), 13-16.
- Dempsey, S.D. (1987), Issue. *Journal of Physical Education, Recreation and Dan*, 58 (7), 15.
- Deppe, L.A., Sonderegger, E.M., Stice, J.D., Clark, D. C., & Streuling, G. F. (1991). Emerging Competencies for the Practice of Accountancy. *Journal of Accounting Education*, 9, 257-290.
- Everts, J., & Eads, S. (1979), Home economics competency based teacher education instructional materials. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 170 570)

Hall, G.E. & Jones, H.J. (1976), Competency-based education : Process for improvement of education. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

ILO(2001), Competencies laborer. Retrieved from <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/index.htm>

Incident Technique In Job Behavior Research. The Journal of Vocational Education Research. 25, Issue I.

Mansfield, B., & Mitchel, L. (1996), Towards a competent workforce, Gower Publishing: UK.

Mansfield, B. (2001), Linking vocational education and training standards and employment requirements: An international manual, European Training Foundation , <http://www.etf.eu.int>. May 07, 2001.

McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1983), Industry psychology, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

National Alliance of Business, Inc. Washington, D.C. (1987), A Study of Occupational Opportunities for Chicago Youth. DACUM Task and Survey Verification

Torshen, K. P. (1977), The mastery approach to competence-based education. N.Y: Academic Press.

Weinert, F. E. (1999), Definition and selection of competencies: Concepts of Competence. Organization for Economic Co-operation and Development.

#### 日文部分（按姓氏筆順）

工藤節子（2004）。「台湾の日系企業関係者が見たコミュニケーション問題」『台湾日本語文学報』第19期，台湾日本語文学会，221-242。

西尾珪子（1995）。「ビジネス関係者への日本語教育-現状と展望-」『日本語教育 86号』別冊，108-118。

石川清彦・池田万季（2004）。「日系企業が期待する日本語能力」『いろは』16期，財団法人交流協会。

谷口龍子（1999）。『台湾における日本語教育事情調査報告書-平成11年度』財団法人交流協会。

池田伸子（2001）。『ビジネス日本語教育の研究』東京堂出版。

尾崎学（2001）。「台湾におけるビジネス日本語の一考察」東吳大学修士論文。

岡本輝彦（2003）。「拡充期を迎える台湾の日本語教育-社会・経済背景と日本語教育施策」『国際文化交流と日本語教育-きのう・きょう・あす』凡人社，247-260。

林長河（2001）。「コース・デザインの観点から見た応用日本語学科の競争力」『銘伝日本語教育』第4期，23-50。

林長河（2002）。「日本語学科カリキュラムの実用性についての一考察-修了生の追跡調査による-」『台湾日本語教育論文集』第6号，67-87。

林長河（2003）。「応用日本語学科の最終目標についての一考察-理想と現実をめぐって-」『銘伝日本語教育』第6期，19-50。

林長河・陳怡如（2005）。「日本語学科におけるビジネス日本語教育の一考察-アンケートを中心に」『銘伝日本語教育』第8期，271-298。

堀江伴樹（2002）。「日系企業の本音」。「大學日文教學與社會結合度」國際研討會論文集，國立政治大學日本語文學系，110-113。

徐翔生・内田康（2002）。「大学における日本文化カリキュラムの深化と社会的要請」。「大學日語教學與社會結合度」國際研討會論文集，國立政治大學日語文學系，219-231。

藤井彰二（2003）。『台湾における日本語教育事情調査報告書-平成 15 年度』財団法人交流協会。

鍾方珍（1995）。「大学日語学科の日本語教育について-先行研究との比較」『東吳日本語教育』第 18 期，47-74。

蔡茂豐（1985）。「台湾における日本語教育」『日本語学』1985 年 7 月号，明治書院，73-84。

蔡茂豐（1993）。「飛躍期における台湾の日本語教育」『日語教学国際研究会論文集』東吳大学日本語文学系，87-99。

蔡茂豐（2003）。『台湾における日本語教育の史的研究（下）1945-2002』大新書局。

蔡振奮（2003）。「応用日語系のカリキュラムを考える-企業ニーズと実践面からの検討」『東吳日本語教育』第 27 期，95-118。