

## 運用作業風險管理來探討校園暴力的危機管理

# The Study of Crisis Management of Teenage Violence on Campus by Using Operational Risk Management

吳富堯<sup>1</sup>、王力剛<sup>1</sup>、郭輝銘<sup>1</sup>、劉旭胤<sup>2</sup>

F. E. Wu<sup>1</sup>, L. Wang<sup>1</sup>, F. Guo<sup>1</sup> and S. Lau<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 正修科技大學 工業工程與管理系

<sup>2</sup> 正修科技大學 企業管理系

### 摘要

請以全文投稿，中英文皆可，**中文稿件需附英文論文題目及摘要**。論文格式以 Word 編輯全文，十二頁為限。

**關鍵字：**客艙安全、安全文化、客艙安全文化、安全績效、客艙安全績效。

### ABSTRACT

Put abstract here. This template should be used with MS Word processor for preparing a paper on A4 (210 mm x 297 mm) sheets. Open your working file and insert your data as indicated in the sections provided. **The total paper length is up to twelve (12) A4 pages.** The text should be arranged in **single-spaced format** as shown on this template. **The general measurement of the paper should follow this template.**

**Keywords :** Pilot-ATC communications; Aircraft accident; Radiotelephony

### 1. Introduction 前言

Put introduction here.

This template can be downloaded from the web: <http://www.cmst.org.tw>。

### 2. Body

TAM 主要是根據國外學者(Ajzen and Fishbein, 1975)的理性行動理論(Theory of

Reasoned Action, TRA)為理論基礎。TRA 源自社會心理學領域，其理論主要指出信念會影響態度，而態度又會導致意向並產生行為。Davis (1986)以 TRA 為基礎，修改模型架構來呈現使用者對於新資訊系統的接受模式，並以此延續其它相關研究。

從 Davis et al. (1989)的理論模式中得知，認知易用性含有使用者對成本效益的評估，不論使用者接觸的資訊系統是操作簡便且容易學習，或是指令複雜，需要投入大量心力與時間理解，使用者在認知上皆會先經過價值判斷加以取捨。當然，同時會有組織、網路等因素的變項，如使用者個人背景、興趣、資訊系統對使用者實質效益等。但在一個自由學習的情境下，認知易用性會是引起使用意願的基本要件。張世雅(2002)指出行為決策理論中之成本效益模式與 TAM 中有用與易用認知間存在密切關係，顯示人類在接受一項科技時，大多會透過成本與效益兩個角度進行思考，而這樣的過程與結果將影響其實際行為。

中文稿件請使用 12 號標楷體。

### 3. Acknowledgements 致謝

Put acknowledgments here. If applicable, please indicate the sponsoring agency and project number for the work done in the paper.

#### 4. References 參考文獻

1. Feldman, J. M. (1998). "Speaking with one voice," *Air Transport World*, **35**(11), 42-51.
2. NTSB (1977). Aircraft Accident Report: Tenerife, Canary Islands, Mar. 3, 1977, National Transportation Safety Board, Washington, D.C., USA.
3. Orasanu, J., Davison, J. and Fischer, U. (1997). "What did he say? Culture and language barriers to efficient communication in global aviation," in Proc. International Symposium on Aviation Psychology, USA, 673-678.
4. Savignon, S. J. (1983). *Communicative competence: Theory and classroom practice*, Addison-Wesley, USA, 350-362.
5. Grohol, J. M. (2009). "When the Earth Moves," Retrieved Oct. 13, 2009, from <http://www.cmst.com/menu.html>
6. 王心靈、王承宗、簡錫新 (2009). "危機處理策略之研析," 2009(第七屆)危機管理學術研討會, 台南, 527-540.
7. 何雍慶、林美珠 (2007). "電子商務顧客網路購物知覺價值因果關係之研究-以國內大專生為例," *顧客滿意學刊*, **3**(1), 61-96.
8. 黃芳銘 (2004). *社會科學統計方法學：結構方程模式*, 五南, 台北, 220-224.
9. 竺嘉德(2004). "緊急應變管理," 2009年10月21日, 取自 <http://www.cmst.org.tw/seminar/ER.html>

1. 內文請以人名(年份)標示參考文獻，作者兩人以上請以等(et al.)來標示。
2. 參考文獻表列方式請以英文姓名排序，再標示中文作者(依筆劃順

序)。

表 1：四組溝通面向

Grammatical Competence	words and rules
Sociolinguistic Competence	appropriateness
Discourse Competence	coherence
Strategic Competence	strategies when communication starts to fail

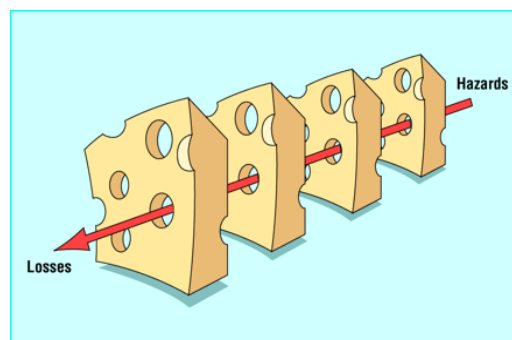


圖 1：The Swiss Cheese Model

資料來源：Reason [5]