

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

壹、計畫名稱: AI 輔助提升職場英文寫作能力

貳、實施課程、授課教師姓名: 職場英文寫作技巧、邱碧娥

參、前言

在全球化與數位轉型的浪潮下，職場對於英語溝通與書面表達能力的要求日益提升。無論是商務書信、邀請函、會議紀錄、備忘錄或是投訴回覆信，清楚、專業且具備國際職場禮儀的英文書寫能力，已成為企業人才的核心競爭力之一。然而，傳統的英文寫作教學多聚焦於文法與句型操練，往往缺乏與真實工作情境的連結，也難以即時回饋學生在語用、語氣與結構上的實際應用問題。

另一方面，生成式人工智慧（Generative AI）的快速發展，已使職場溝通與文件撰寫模式出現根本性變化。現今企業逐漸將 AI 工具應用於商務電郵撰寫、文書製作、摘要整理與視覺化呈現。高等教育若能及早將 AI 工具融入職場英文寫作教學，不僅能提升學生的語言表達能力，更能培養其數位素養與 AI 素養，使其具備「與 AI 共作」（co-writing with AI）的能力，符合未來職場的實際需求。

本課程以「職場英文寫作」為主軸，選擇實用性高且操作門檻低的 AI 工具，包括 ChatGPT 與 Gemini，作為輔助學生學習與實作的數位媒介。透過這些工具的整合，學生不僅能快速產出英文草稿，還能學習修改、潤飾與格式化的技巧，並在反思與比較的過程中培養批判性思考與自主寫作能力。

肆、計畫特色及具體內容

一、計畫特色

（一）建立AI協作寫作模式

本課程突破傳統英文寫作教學模式，導入ChatGPT與Gemini等生成式AI工具，建構「人機共作（Human-AI Collaboration）」寫作流程，引導學生學習如何運用AI進行內容生成、修訂與優化。

（二）強調Prompt設計能力

課程除教授英文寫作技巧外，亦訓練學生設計有效Prompt，引導AI產出符合特定情境需求之內容，使學生能掌握AI輸出品質並提升寫作效率。

（三）結合真實職場情境

課程以邀請信、抱怨信及抱怨回覆信等真實職場文書為學習任務，使學生能將課堂所學直接連結未來職場需求，縮短學用落差。

（四）培養批判思考能力

學生需比較原始版本與AI修正版差異，檢視AI生成內容之正確性、適切性及專業性，避免過度依賴AI工具。

二、具體實施內容

1. 介紹ChatGPT與Gemini等AI工具基本功能與應用方式。
2. 說明職場英文文書之格式與寫作原則。
3. 學生依指定情境完成英文信件初稿。
4. 學生運用AI工具修正內容、語法與格式。

5. 比較原稿與AI修正版差異。
6. 進行課堂討論與成果分享。
7. 實施課程學習成效問卷調查。
8. 蒐集學生作品作為成果分析依據。

伍、實施成效及影響（量化及質化）

為評估本計畫之實施成效，課程結束後實施「AI輔助提升職場英文寫作能力課程學習成效問卷」，共回收有效問卷47份。問卷採五點李克特量表（Likert Scale）設計，共20題，內容涵蓋五個構面，包括：（一）職場英文寫作能力、（二）AI工具應用能力、（三）Prompt設計能力、（四）批判思考與人機協作能力，以及（五）學習態度與課程效益。除問卷調查外，亦蒐集學生之抱怨信(Complaint Letter)及抱怨回覆信(Response to Complaint Letter)等作品作為學習成果分析依據，以瞭解學生於AI融入教學後之實際學習成效與影響。

一、量化成效分析

（一）職場英文寫作能力

職場英文寫作能力構面平均得分為3.76分。結果顯示，學生普遍認為本課程有助於提升其職場英文寫作能力，但在專業商務文書寫作方面仍有持續精進之空間。

其中，「我更了解商務英文信件的基本格式」獲得相對較高之評價，顯示學生透過課程學習已能掌握商務信件基本架構與寫作規範。然而，在「我能撰寫較專業的英文抱怨信」及「我能根據不同對象調整英文信件語氣與內容」等題項上，學生自評相對保守。

此結果反映出職場英文寫作除了語言能力外，尚涉及跨文化溝通、語用能力（Pragmatic

Competence) 及專業判斷能力之養成，需透過長期練習逐步累積。

整體而言，學生已建立基本職場英文寫作能力，並能理解不同類型商務信件之結構與功能，達成課程預期目標。

(二) AI工具應用能力

AI工具應用能力構面平均得分達4.23分，為五個構面中最高者，顯示學生對於生成式AI工具於英文寫作上的應用具有高度認同。

其中，「我知道如何利用AI改善文法與用字」及「我能運用AI工具協助完成英文寫作任務」皆達4.28分，顯示學生已能有效運用ChatGPT或Gemini進行語法修正、用字優化及內容補充。此外，多數學生認為AI工具能夠提供即時回饋，降低寫作困難度，提高完成任務之效率。

此結果顯示，本計畫所規劃之AI協作寫作模式確實能有效提升學生運用AI輔助英文寫作之能力，並促進其數位素養發展。

(三) Prompt設計能力

Prompt設計能力構面平均得分為3.99分，接近4分水準，顯示學生已具備初步之Prompt設計能力。

課程透過示範與實作，引導學生學習如何透過角色設定、情境描述、語氣要求及內容限制等方式撰寫Prompt，以提升AI輸出品質。從學生回饋可發現，多數學生已了解Prompt內容會直接影響AI生成結果，並能依據需求進行調整與修正。

然而，相較於AI工具操作能力，Prompt設計能力之得分略低，顯示部分學生仍習慣使用較簡單或模糊之指令。未來課程可進一步強化Prompt Engineering相關訓練，以提

升學生精準控制AI輸出的能力。

（四）批判思考與人機協作能力

批判思考與人機協作能力構面平均得分為4.12分，顯示學生已逐漸建立正確的人機協作觀念。

值得注意的是，「我會檢查AI產出內容是否正確」平均達4.26分，而「我能依據自己的需求修改AI生成內容」平均達4.28分，顯示學生並未完全依賴AI，而是能夠主動檢視、修正與調整AI產出內容。

此結果與本計畫強調之「AI是輔助工具而非代寫工具」理念相符。學生透過比較自身作品與AI版本之差異，逐步培養批判性思考能力與資訊判讀能力，展現出良好的人機協作素養。

（五）學習態度與課程效益

學習態度與課程效益構面平均得分為4.11分，顯示學生對本課程整體持正向評價。其中，「AI增加了我完成英文寫作任務的信心」平均達4.26分，「本課程有助於提升未來職場英文溝通能力」亦獲得高度肯定。學生普遍認為AI工具降低了英文寫作焦慮，提升學習動機與學習投入程度。

此外，學生亦認為課程內容與未來職場需求具有高度關聯性，有助於其理解職場英文溝通之實際應用情境，達到縮短學用落差之目的。

二、學生作品成果分析

除問卷調查外，本計畫亦透過學生作品分析檢視實際學習成果。課程要求學生先以自身能力完成英文商務信件初稿，再利用ChatGPT或Gemini進行修訂與優化。

分析學生作品後可發現以下現象：

（一）商務信件格式完整度明顯提升

學生原始版本普遍存在缺乏主旨 (Subject)、稱謂 (Salutation)、結尾敬語 (Closing) 及署名等問題。經AI協助修訂後，多數作品已符合商務英文信件之基本格式要求，顯示學生對職場英文書信架構已有較完整之理解。

（二）語言表達更具專業性與禮貌性

學生原稿多採直接且口語化之表達方式，例如僅以簡單句陳述問題或要求退款。然而，經AI協助後，多數作品能使用較正式之商務英文語句，如：

"I would appreciate it if you could provide a replacement product."

"I am writing to express my dissatisfaction regarding the product I received."

顯示學生已逐漸掌握職場英文溝通中的禮貌策略與專業表達方式。

（三）內容組織更完整且具邏輯性

學生原稿常出現資訊不足、內容過短或論述不完整等情形。AI修訂後之作品通常包含事件說明、問題描述、影響分析、具體訴求及結語等部分，使文章架構更完整，邏輯更清晰。

（四）建立人機共作之寫作模式

學生並非直接採用AI生成內容，而是透過修改Prompt、調整內容及修正文句等方式進行再創作。此過程使學生逐漸理解AI工具之優勢與限制，並建立人機共作之寫作習慣。

三、質化成效與課程影響

綜合學生問卷回饋與課堂觀察結果，本計畫產生以下幾項重要影響：

（一）提升學生英文寫作信心

許多學生表示過去面對英文寫作時容易感到焦慮與缺乏信心，而AI工具提供即時回饋與修正建議，使其能夠逐步完成寫作任務，提升學習成就感。

（二）培養自主學習能力

學生於課後仍持續使用ChatGPT或Gemini進行英文寫作練習，顯示AI工具已成為學生自主學習的重要輔助資源。

（三）建立正確AI使用觀念

透過課程引導與作品分析，學生逐漸理解AI並非取代思考之工具，而是協助提升學習效率與寫作品質之輔助工具，進而建立負責任且具批判性的AI使用態度。

（四）促進課程創新與教學轉型

本計畫成功將生成式AI融入職場英文寫作課程，建立兼具語言學習、數位素養與AI素養培育之教學模式，提供未來相關課程發展之參考方向。

綜合上述結果可知，本計畫已有效達成原計畫所設定之教學目標，學生不僅提升職場英文寫作能力，更建立AI工具應用能力、批判思考能力及自主學習能力，展現良好之教學成效與影響。

陸、結論

本計畫以「AI輔助提升職場英文寫作能力」為主題，將生成式人工智慧工具融入職場英文寫作課程，透過人機共作（Human-AI Collaboration）模式，引導學生完成邀請信、抱怨信及抱怨回覆信等職場常見英文文書之撰寫與修訂。課程實施期間，學生先以自身能力完成初稿，再運用ChatGPT或Gemini進行內容優化與修正，藉由比較不同版本

之差異，逐步培養英文寫作能力、Prompt設計能力、AI工具應用能力及批判思考能力。

從問卷調查結果來看，整體平均達4.04分，顯示學生對本課程具有正向評價。其中AI工具應用能力（M=4.23）及批判思考與人機協作能力（M=4.12）表現尤為突出，顯示學生已能將生成式AI視為學習夥伴，而非單純的代寫工具。此外，學生普遍認為AI有助於改善文法與用字、提升寫作效率、增加完成英文寫作任務之信心，並能透過持續修正與反思，提升作品品質。

從學生作品分析亦可發現，AI工具對於英文商務信件之格式掌握、內容組織、語言表達及禮貌策略運用均具有明顯助益。相較於原始版本，學生在AI協助後所完成之作品，無論在結構完整性、專業性或可讀性方面皆有顯著進步。此結果顯示，生成式AI不僅能作為語言修訂工具，更能成為促進學生學習與反思的重要媒介。

然而，本研究亦發現，學生在高階職場英文寫作能力方面仍有進一步發展空間。例如，如何依據不同溝通對象調整語氣、如何展現跨文化溝通敏感度，以及如何設計更精準的Prompt以提升AI輸出品質等，仍需透過更多實作與練習逐步養成。未來課程可進一步強化Prompt Engineering、人機共作策略及跨文化職場溝通等內容，提升學生面對真實職場情境之應用能力。

整體而言，本計畫已達成原訂之教學目標，不僅提升學生職場英文寫作能力，更有效培養其AI素養、數位素養與自主學習能力。透過AI融入教學所建構之創新教學模式，成功結合語言學習與科技應用，縮短課堂學習與未來職場需求之落差。相關成果除可作為未來課程持續精進之基礎外，亦可提供其他語言課程或相關領域教師作為推動AI融入教學之參考，進一步促進高等教育教學創新與數位轉型發展。

柒、執行計畫活動照片

課 堂 照 片		
	學生分享 AI 輔助職場英文寫作學習成果	學生運用生成式 AI 工具完成英文寫作任務
		
	學生討論 Prompt 設計與 AI 生成內容	學生透過人機共作模式修訂英文作品
課 堂 照 片	1. Dear TechZone,↵ I recently ordered a pair of wireless earbuds from your online store, but I had several problems with my order.↵ First, the package arrived two weeks late. When I opened it, I found that one earbud was missing, and the other one could not charge properly. I also tried calling your customer service, but no one answered the phone.↵ I am very disappointed with this experience. I would like to request a refund or a replacement as soon as possible.↵ Please reply soon. Thank you.↵	
	學生用 AI 修改前的作業	

	2. Dear TechZone Customer Service,↵ I am writing to express my serious disappointment with my recent order of wireless earbuds from your online store.↵ To begin with, the package arrived two weeks later than the expected delivery date. In addition, when I opened the package, I discovered that one earbud was completely missing, while the other one did not charge properly and could not be used.↵ I also attempted to contact your customer service several times by phone, but no one answered. This lack of response has made the situation even more frustrating.↵ As a customer, I find this experience unacceptable. I expect either a full refund or a replacement product to be arranged immediately. I hope your company will handle this issue responsibly and respond as soon as possible.↵ I look forward to your reply.↵ ↵ Sincerely,↵ John↵
	學生用 AI 修改後的作業

捌、附件

AI 輔助提升職場英文寫作能力課程學習成效問卷

本問卷旨在了解您修習「AI 輔助職場英文寫作」課程後的學習成效與課程回饋。所有資料僅供教學研究與課程改進之用，敬請依實際感受填答。

作答說明：請根據您的實際感受，勾選最符合的選項。

第一部分：基本資料

1. 你的名字：
2. 科系：
3. 性別：
4. 您的年級：
5. 過去是否曾使用生成式 AI 工具（如 ChatGPT、Gemini 等）？

第二部分：學習成效調查

1 = 非常不同意 2 = 不同意 3 = 普通 4 = 同意 5 = 非常同意

項 目	1 (非常不同意) to 5 (非常同意)				
	1	2	3	4	5
1. 我更了解商務英文信件的基本格式。					
2. 我能撰寫較完整的英文邀請信（Invitation Letter）。					
3. 我能撰寫較專業的英文抱怨信（Complaint Letter）。					
4. 我能根據不同對象調整英文信件的語氣與內容。					
5. 我了解 ChatGPT 或 Gemini 在英文寫作上的功能。					
6. 我能運用 AI 工具協助完成英文寫作任務。					
7. 我知道如何利用 AI 改善文法與用字。					

8. 我能選擇適合的 AI 工具完成不同寫作工作。					
9. 我知道如何撰寫清楚且有效的 Prompt。					
10. 我能透過 Prompt 控制 AI 產出的內容方向。					
11. 我能透過 Prompt 調整信件的語氣與風格。					
12. 我會根據 AI 回應結果修改 Prompt 內容。					
13. 我不會直接複製 AI 產出的內容。					
14. 我會檢查 AI 產出內容是否正確。					
15. 我能發現 AI 產出內容中的問題或錯誤。					
16. 我能依據自己的需求修改 AI 生成的內容。					
17. AI 提高了我學習英文寫作的興趣。					
18. AI 增加了我完成英文寫作任務的信心。					
19. 本課程有助於提升我未來職場英文溝通能力。					
20. 整體而言，我對本課程感到滿意。					

第三部分：開放式意見

21. 您認為本課程最大的收穫是什麼？
22. 您對本課程內容或AI工具的使用有何建議？