

## 一、目標、核心能力與課程

### (一) 現況描述與特色

#### 【共同部分】

該系自 89 年設立，招生數由原 1 個年級 1 班 46 人，發展至今已經成為該校最大的系。截至 102 學年度第 1 學期，學士班和進修學士班合計招收 23 班，學生數達 1,098 人；在師資方面，擁有 25 位專任教師，專長領域包括觀光旅遊、休閒遊憩、餐飲旅館等領域師資。

該系學士班及進修學士班設立宗旨為培養具服務熱忱之觀光與餐旅產業專業人才，教育學生專業知能並重視服務態度，以因應國內積極發展觀光與餐旅產業市場之人力需求。故訂定以下教育目標：1. 培育國內觀光與餐旅產業之專業經營管理規劃人才；2. 強調養成學生熱誠與務實之優質服務態度；3. 砥礪學生「生活即教育」之觀光餐旅服務理念，並落實觀光與餐旅專業理論基礎與實務經驗之整合；4. 重視外國語言能力，提升學生在多元文化中之就業競爭力。另依據教育目標，制定 2 項學生核心能力：1. 觀光旅遊管理與規劃能力；2. 餐飲旅館服務與管理能力。

該系依據教育目標及核心能力進行課程規劃，並透過教師評鑑、課堂反應、班會、畢業生座談、系上會議及 E-mail 建議等多元管道，蒐集師生意見與業界代表之回饋，提交系、院、校之課程委員會討論通過後公告實施。該系學士班自 101 學年度起採學籍分組方式，分觀光旅遊組及餐飲旅館組招生，4 學年度課程設計，除校通識教育課程 28 學分外，系專業必選修課程安排亦分 2 組各需完成專業必修科目 56 學分、專業選修 18 學分及自由選修 26 學分之要求。進修學士班因未採學籍分組招生，故課程設計除校通識教育課程 28 學分外，系專業必選修課程未分組，專業必修科目 53 學分、專業選修 18 學分、自由選修 29 學分。

該系重視學生實務經驗的學習，學士班學生畢業前須完成 1 學期

的必修實習（大三下或大四上），100 年度合作廠商數 150 家、101 年度 185 家、102 年度 159 家，合作廠商包括旅行社、運輸業、飯店業、餐飲業、海外實習及旅遊購物業等，行業多元，充分提供學生實務學習的機會，甚獲學生肯定。

## （二）待改善事項

### 【學士班部分】

1. 學士班分觀光旅遊組與餐飲旅館組，然綜觀該系專業必修課程中僅「餐旅管理概論」與「餐旅專業英文」2 個科目為餐旅範疇，餐旅專業課程較為不足。
2. 目前觀光旅遊組大一至大三學生數分別為 81、92 及 78 人；餐飲旅館組大一至大三學生數分別 108、133 及 120 人。學生普遍對於餐旅實務選修課程需求度高，但因 1 學期 1 個科目僅開 1 班，部分餐飲管理組學生無法選修實務課程，影響專業能力之養成。

### 【進修學士班部分】

1. 進修學士班學生多以在職身分就讀，惟少部分學生對專業實習仍有期待與需求，該系未安排學生於日間實習或提供實習機會，無法強化學生實務能力。

## （三）建議事項

### 【學士班部分】

1. 宜重新審慎檢視課程規劃，尤其是專業必修課程，以培育觀光或餐旅產業所需人才，建議調整餐飲旅館組之餐旅專業實作課程，例如「觀光人力資源管理」宜修改為「餐旅人力資源管理」；「觀光行銷學」宜修改為「餐旅行銷學」或「觀光與餐旅行銷」。
2. 由於該系每年級學生數多，餐旅專業教室空間有限，該系為因應學生選修餐旅實務課程之強烈需求，宜考慮增開或加開

相關實務課程，供學生選課，以增強學生實務能力。

### 【進修學士班部分】

1. 宜參酌學士班課程，利用日間時間，在大三或大四安排全學期專業實習，針對有專業實習需求之學生，提供選修實習機會，以增加學生實務學習及學用合一機會。

## 二、教師、教學與支持系統

### （一）現況描述與特色

#### 【共同部分】

該系依據培育觀光與餐旅人才之目標聘用師資，因應班級數增加，自 102 學年度起新聘 2 位教師，並由他系轉調 3 位教師。目前共有 25 位教師，包含教授 3 位、副教授 6 位、助理教授 14 位、專技助理教授 1 位及專技講師 1 位，其中 21 位具有博士學位；另有兼任教師 9 位。就教師專長分析，餐旅領域師資 7 位，觀光休閒領域師資 14 位，另有語言或研究法領域師資。

教師在開課前全面上傳教學大綱，含學習目標、課程內容、教學與評量方式。依科目屬性採多元教學法，如講述、討論、示範、實作或業界參訪等。部分教師編撰專書或數位教材供教學使用，並獲得該校獎勵。教師教學評量平均分數在 4.2 至 4.4 分，僅有 1 位兼任教師未達 3.5 分，自 102 學年度第 1 學期起未續聘。

該系每年舉辦學術研討會或論壇，教師每學年度參加校內研習平均約 64 人次，參加校外研習平均約 6 人次。100 至 102 學年度該系有 4 位教師獲頒校級研究獎、1 位獲頒優良教師。

### （二）待改善事項

#### 【共同部分】

1. 就教師專長分析，觀光領域教師人數約為餐旅領域教師的 2 倍，餐旅領域的師資明顯不足。

2. 教師參加校外專業研習人次，100 至 102 學年度各 5、7 及 5 人次，人次偏低。

#### 【學士班部分】

1. 餐飲旅館組選修實務課程如中餐、西餐與烘焙課程各約 2 至 3 門課，包含烘焙食品證照輔導、西餐烹飪證照輔導、中餐烹飪證照輔導、飲料調製證照輔導等課程，但證照通過率低，未能反映教學成效。

### (三) 建議事項

#### 【共同部分】

1. 為反映觀光旅遊組與餐飲旅館組之班級數與學生數，師資結構應加以調整，宜增聘餐旅專長教師，以符應所需。
2. 宜積極鼓勵教師參加校外專業研習，以促進教師與校外或國外專家學者交流，增長教師專業知能。

#### 【學士班部分】

1. 餐飲旅館組開設選修之餐旅實務相關證照輔導課程，宜強化課程、教學與輔導，以提升證照通過率。

## 三、學生、學習與支持系統

### (一) 現況描述與特色

#### 【共同部分】

該系目前設有中餐及烘焙廚藝教室、西餐廚藝教室、旅館示範教室、飲料調製教室、餐服教室及產學旅行社共 6 間專業教室。該系 100 至 102 學年度第 1 學期圖書經費累計逾 80 萬元，相關期刊數量與種類尚稱完備。

該系輔導學生使用 e-portfolio 電子學習歷程，做為學生生涯規劃與發展依據。99 至 101 學年度該系畢業生就業情形調查之回覆率平均約 65%，畢業生在相關產業的就業率平均約為 18%。

### 【學士班部分】

在學生證照輔導方面，依觀光旅遊組與餐飲旅館組各訂有專業證照種類，能確保各組學生學習專業需求，另訂有語言門檻（多益 350 分以上）為共同必備能力條件，均能有效確保學生基本學習成效檢核。

### （二）待改善事項

#### 【共同部分】

1. 輔導學生考照方面，雖有額外輔導時段，然在成效上，學生取得相關專業證照之比例仍偏低，導遊領隊證照數量減少，且在中、西廚藝的證照數量也較少。在飲料調製丙級證照 99 至 101 年僅考取 5 人、中餐丙級 99 至 101 年考取 3 人、西餐丙級 0 人考取，而乙級證照尚無學生取得，仍有較大成長空間。
2. 該系學生人數急速成長，目前學生數已達 1,098 人，專業教室空間已不敷使用，硬體設備亦有不足之情形。
3. 畢業生就業率調查普遍性尚須提高，且在相關產業就業率偏低。
4. 大班教學未訂修課人數上限，部分專業課程及實作課程修課人數過多（超過 60 人），如專業語文科目，影響學生學習品質。
5. 中餐專業教室庫房之天花板破損、水漬、物品存放雜亂並與食材共置一室，且專業教室滅火器材及急救箱藥品過期，雖設有管理機制，卻無法妥善管理。

#### 【進修學士班部分】

1. 該系未考量學生的證照輔導需求。

### （三）建議事項

#### 【共同部分】

1. 宜鼓勵學生考取專業證照，針對學生證照輔導，可延聘業界

專業師資結合系上教師進行輔導，以提升通過率，並落實證照輔導效果。

2. 宜增加硬體設備及專業教室使用空間，如餐服教室、房務實習教室及飲調教室，並進一步向校、院提出空間擴充之計畫。
3. 宜針對畢業生進行更完整且全面的訪查，除就業狀況調查外，並針對在非相關領域就業畢業生探詢原因，彙整後回饋系上進行討論，提出改善策略。
4. 宜針對專業課程及實作課程的屬性，訂定修課人數上限，且可考慮同時開設 2 班以上，以降低修課人數，提升學生學習成效。
5. 宜確實落實專業實習教室之維護與管理，並加強督導管理人員善盡維護責任。

#### 【進修學士班部分】

1. 宜增設證照輔導班，以滿足學生考照需求。

### 四、研究、服務與支持系統

#### (一) 現況描述與特色

##### 【共同部分】

該校為鼓勵教師致力學術研究、發表學術著作與提升研究績效，訂有多種獎勵辦法，鼓勵機制尚稱完善。該系現有 25 位專任教師，提供多元之專業服務，例如：政府單位、公民營機構團體之委員會委員、顧問等職務，並包括國內外重要學術期刊、學報、會議之重要職務，各類計畫審查委員、競賽活動評審等。教師之專業能力能有效服務地方並結合社區之發展，且能符合該系定位與發展目標。

該系每年均開設證照輔導課程，輔導學生取得證照，並訂有專業證照輔導辦法，以鼓勵學生考取證照，對於學生專業養成能給予合理協助。

## (二) 待改善事項

### 【共同部分】

1. 該系教師 99 至 101 學年度發表於相關期刊之論文數分別為 15、15 及 5 篇；研討會論文數分別為 27、17 及 17 篇，雖有持續研究發表，惟人均數偏低且有集中少數教師之現象；此外，教師參加國外學術研討會發表論文亦僅為系上少數教師。
2. 近三年教師從事科技部（前國科會）或公私部門之相關計畫件數分別為 9、7 及 8 件，計畫能量仍有成長空間。
3. 學生參加校內外專業競賽之鼓勵機制較顯不足，缺乏相關輔導措施。

## (三) 建議事項

### 【共同部分】

1. 宜鼓勵教師於國內外研討會進行學術論文發表，提升該系研究成果與績效。
2. 宜鼓勵教師積極參與專案研究計畫，包含科技部專題研究計畫與產學合作計畫。建議成立工作坊或讀書會的知識社群，由資深教師帶領新進教師，進行研究技術交流與知識分享，研提整合型研究或計畫，將可達到經驗傳承之效果。
3. 宜積極輔導學生參加校內外競賽，並訂定相關輔導措施，以提升學生自信心，培養就業競爭力。

## 五、自我分析、改善與發展

### (一) 現況描述與特色

#### 【共同部分】

該系第一週期系所評鑑後，除進行自我評鑑完成 SWOT 分析，亦邀請校外委員再次評鑑，且蒐集業界相關人士意見、畢業生雇主問卷意見，自我整理解讀、分析、反省，以為該系自我檢討之參考。

該系已訂定五年一貫學程辦法，提高學生報考研究所之意願，102學年度已有4位進修學士班學生申請通過。

## **(二) 待改善事項**

### **【共同部分】**

1. 該系畢業生人數眾多，尚無專責人員負責畢業系友資料庫的建置與聯繫，並進行畢業生雇主問卷調查。

### **【學士班部分】**

1. 目前尚無學士班學生申請五年一貫學程。

## **(三) 建議事項**

### **【共同部分】**

1. 宜設有專責人員負責協助處理畢業系友之資料庫建置，以及雇主問卷調查等例行性業務。

### **【學士班部分】**

1. 該系設立五年一貫學程辦法，立意雖良善，惟仍宜鼓勵學士班學生報考。

註：本報告書係經實地訪評小組、認可初審小組會議及認可審議委員會審議修正後定稿。