

一、目標、核心能力與課程

(一) 現況描述與特色

【共同部分】

該系教育使命為「培養服務業兼具人文素養、嫻熟經營與財金管理知識之專業人才」，強調「做中學、學中做」的實務應用。該系強調服務業人才之培育，並促進產學交流，提供學生服務業之實務經驗，並提供學生實習及就業機會。

該系整體教育目標為：1.培養具備管理專業知識之管理人才；2.培養具備實踐執行能力之管理人才；3.培養具備良好工作態度之管理人才，並根據此3項教育目標設計學士班、碩士班及碩士在職專班3個班制的課程架構與專業學程，其所欲培養之核心能力分別為「專業知識」、「實踐能力」、「人際溝通」及「態度信念」4項管理人才所須具備的能力。

【學士班部分】

學士班以「培養具備管理基礎知識、實踐執行能力與良好工作態度之管理人才」為教育目標，因學士班學生未來就業方向以擔任基層員工為主，該系以讓社會經驗有限的年輕學子，循序漸進理解企業組織運作方式，進而厚植其管理與產業專業知識為其課程設計規劃理念，以期培育學生成為優秀的專業經理人。基此，該系規劃部分專業課程輔導學生考取相關證照，一方面檢視其學習成果，另一方面幫助學生累積未來就業的能量。

該校於101學年度實施「課程學程化」政策，該系學士班課程除「系核心學程」外，另分為「服務營運學程」、「行銷創業學程」、「理財規劃學程」及「金融營運學程」4專業選修學程。該系學士班招生原分為「經營管理組」與「財務金融組」，103學年度因應該校調整辦學方向，原「財務金融組」轉出至應用經濟學系，並增設「行銷與創業組」進行招生，專業選修學程同時調整為「服務營運學程」、

「行銷創業學程」及「觀光旅遊學程」3 個學程。

【碩士班部分】

碩士班以「培養具備管理專業知識、規劃分析能力與良好溝通技巧之管理人才」為教育目標，由於其課程規劃主要係強化學生管理方面的專業知識，除必修課程外，該系開設廣泛之管理領域課程，如財務管理、行銷管理、作業管理及產業領域管理等系列課程，提供學生多元之選課空間，讓學生選擇自己有興趣的課程進行修習。

【碩士在職專班部分】

碩士在職專班以「培養具備管理專業知識、洞悉問題能力與良好決策品質之領導人才」為教育目標，其課程架構與碩士班相仿。

(二) 待改善事項

【共同部分】

1. 該系課程規劃並未與各項核心能力互相呼應，無法確實評估學生畢業後具備各項核心能力之情形。
2. 該系將校外委員納入課程委員會之成員，惟校外委員未出席會議時，該系未研擬適當之措施供校外委員提出相關意見。

【學士班部分】

1. 該系教育使命及願景聚焦於服務業人才之培養，然學士班「系核心學程」之課程設計未見其凸顯著重於服務業管理之特色。
2. 除系核心學程外，同時規劃數個專業選修學程，不僅課程開設的複雜度提高，恐怕亦會造成學生修課上的困擾。

【碩士班部分】

1. 人際溝通能力為碩士班核心能力之一，然碩士班未開設溝通與表達相關課程。

(三) 建議事項

【共同部分】

1. 宜清楚列出專業必修課程與各項核心能力間之對應關係，以確保學生畢業時具備該系所規劃之核心能力。
2. 宜針對不克出席之系課程委員會校外委員，研擬其提供建言之機會，以做為課程設計及規劃之參考。

【學士班部分】

1. 宜重新檢視「系核心學程」之課程設計，於高年級的課程中凸顯服務業管理之特色。
2. 宜針對各專業選修學程分別繪製課程地圖，幫助學生瞭解學程規劃之內容，並透過適當的宣導機制使其清楚瞭解學程選修之相關規定。

【碩士班部分】

1. 宜開設溝通技巧或商業溝通等相關課程供學生選修，以呼應碩士班之核心能力。

二、教師、教學與支持系統

(一) 現況描述與特色

【共同部分】

該系現有 2 名教授、5 名副教授及 5 名助理教授，共 12 名專任教師。該系多數專任教師具多年實務工作或產學合作經驗，這對教學上的理論與實務結合頗有助益。該系教師採用紙筆測驗、口頭報告、學習作業、自評與學生同儕互評等多元評量方式，反映學生學習成效的各個面向；其中學生同儕互評的方式，不但能夠激發學生之學習興趣，亦提供同儕相互討論之機會，頗受學生好評。

以 101 至 103 學年度上學期 5 個學期之教學評量平均分數觀之，101 學年度下學期該系教師教學評量分數雖較所屬的社會科學暨管理

學院低，然 102 至 103 學年度上學期，該系教師之教學評量分數已較該院平均及該校平均分數為高，顯示該系教師的教學表現正在進步中，值得肯定。

【碩士在職專班部分】

碩士在職專班課堂教學多以個案討論的方式進行，並由組織高層的策略層面深入討論，以期達成碩士在職專班之教育目標與核心能力。

(二) 待改善事項

【共同部分】

1. 該系 101 至 103 學年度上學期有 4 位教師之授課學分數超過 14 學分，教師授課負擔偏重，恐壓縮教師研究或服務之時間。

(三) 建議事項

【共同部分】

1. 教師授課學分宜控制於該校「教師授課鐘點及鐘點費核計辦法」中 4 學分之付費學分數內，以維持教師教學品質，並有時間運用於研究及服務上。

三、學生、學習與支持系統

(一) 現況描述與特色

【共同部分】

該系已針對最近 3 個學年度 3 個班制之學生來源及分布狀況進行分析，從而規劃學生招生策略與重點調整方向，以提升入學學生素質、報考人數和註冊率。

該系透過期初、期中師生座談會、期末教學品質座談會、導師時間和 office hours 等多元管道，提供師生溝通機會。為促使學生完成畢業所需之修習學分、考取證照、展示畢業成果、撰寫或發表論文等，該系於學生入學、在校學習期間設計各項學生課業學習表現評估機制

與輔導協助作法，包括入學輔導、學習評估、實習、海外研習、課外活動、雙導師制、學生獎助學金及行政教學類之工讀機會等，利於學生在生活、生涯和職涯學習各方面奠定良好基礎。

在教學設備方面，該系設置企業模擬室與研究生研討室，另設有共用圖書館自學空間，提供影音數位學習平台，也逐年提撥經費增添圖書及期刊。

為增進與畢業系友互動並引進系友資源，該系舉辦各種活動，如：系友大會、系友讀書會及產業論壇會議等，俾能蒐集整合畢業系友意見和建議，有助於改進該系課程規劃，並做為辦學的參考，上述各種規劃和執行已形成該系之特色。

【學士班部分】

學士班學生主要來自新北市及臺北市私立高中，英數成績稍弱，學習動機較為被動，於課業傳授、生活及生涯輔導需積極引導。另於102學年度開始引進大陸交換生與研修生，促進兩地學生交流。

於103學年度起，該系學士班實施二種導師制度：一為班級導師，提供大一至大四學生課業以外之輔導；一為學術導師，提供大三至大四學生課業解惑與未來出路之輔導。該系除實施班級導師及學術導師制外，於103學年度起，藉由選任碩士在職專班系友擔任義務職涯導師之制度，協助學生職涯規劃。

該系做中學、學中做的教學理念，能改善原本學習意願低落的學生之學習成效與效果。

【碩士班部分】

碩士班學生來源以非該校之其他大學及技術學院為主，101、102及103學年度新生註冊率分別為70.4%、50.0%及68.2%。碩士班一年級設有班導師，二年級導師則由論文指導教授擔任。

102學年度有1位碩士班畢業系友獲取國內大學博士學位，並返系擔任教職。

【碩士在職專班部分】

碩士在職專班於 91 學年度先行開辦，每年錄取率約 50%，學生多數來自宜蘭當地。學生職業類別服務業占 24.7% 最高，其次為公務與教育人員各占 13.2%。該系於 103 年進行校友問卷調查回覆之問卷中，碩士在職專班學生即占半數以上，足見碩士在職專班畢業系友對該系向心力高。

101 至 102 學年度該系 2 位碩士在職專班畢業系友獲取國內大學博士學位，1 位畢業系友獲取教育行政學術論文獎。此外，2 位碩士在職專班畢業系友錄取國內大學博士班繼續深造。

（二）待改善事項

【學士班部分】

1. 鼓勵學生英文學習之具體成效不如預期，各項活動的參與人數仍然偏低。

【碩士班部分】

1. 該系碩士班 102 及 103 學年度招生人數為 22 人，報名人數皆為 16 人（含推薦甄試與考試入學），雖均全數錄取，然仍未達招生名額，形成報名人數即為錄取人數之窘境。

（三）建議事項

【學士班部分】

1. 宜針對學生的學習狀況蒐集需求端的意見與看法，以擬定有效之因應策略。

【碩士班部分】

1. 宜檢討修正現行招生宣傳作法之成效，並擴大招生來源，以提升學生報考人數。

四、研究、服務與支持系統

(一) 現況描述與特色

【共同部分】

在研究表現方面，該系教師 101 至 103 學年度上學期平均發表期刊文章篇數分別為 1.0、0.8 及 0.75 篇，平均發表研討會篇數分別為 3.7、2.8 及 0.2 篇，研究計畫平均件數分別為 0.7、1.4 及 0.42 件，平均研究計畫補助金額為 184,040、182,980 及 54,167 元。

該系教師可透過多元管道向該校申請補助或獎勵其研究，學生亦可就學士班學生參與專題計畫及研究生出席國際會議，向該校申請補助。該系亦提供研究發展經費，支持師生從事研究相關活動。教師於 101 至 103 學年度分別有 7、6 及 2 人次獲得獎補助，金額分別為 666,000、374,500 及 120,000 元；學生於 101 及 102 學年度分別有 2 及 3 人次獲得獎補助，金額分別為 40,000 及 60,000 元。

【學士班部分】

該系 101 至 103 學年度「經營管理組」學生需於大三下學期修讀「專題與企畫製作方法」，大四上學期修讀「實務專題」及完成實務專題報告。在指導教師指導下可向科技部提出大學生專題研究計畫補助申請，若未獲通過亦可申請校內專題計畫。101 至 102 學年度獲校內專題計畫補助 3 件、補助出席國際研討會 2 件。

【碩士班部分】

該系碩士班畢業需發表收錄於國內外期刊論文或研討會議論文至少 1 篇。101 學年度及 102 學年度分別有 2 位及 1 位碩士生參與校內專題計畫。

【碩士在職專班部分】

該系碩士在職專班畢業需發表收錄於國內外期刊論文或研討會議論文至少 1 篇。

(二) 待改善事項

【學士班部分】

1. 學生參與服務學習內容多數以校內勞務性工作之服務學習為主。

【碩士班部分】

1. 該系碩士班學生 101 至 103 年僅 3 篇論文發表於國際學術研討會，其餘多數發表在該校舉辦之學術研討會，鮮少參加其他全國性碩士論文比賽或出席校外舉辦之國內外學術研討會。

(三) 建議事項

【學士班部分】

1. 宜思考由校內的服務學習擴展至校外或社區之服務學習，或針對偏遠地區與弱勢人士提供服務學習的機會。

【碩士班部分】

1. 宜鼓勵學生進行國際化學術交流，或積極參與全國性碩士論文比賽及出席國內外學術研討會，以拓展其學術視野。

五、自我分析、改善與發展

(一) 現況描述與特色

【共同部分】

為確保辦學品質與學生學習成效，該系以校層級之教育目標與學生核心能力為基礎，蒐集社會發展現況、未來需求及利害關係人之意見，針對該系之優勢與劣勢進行 SWOT 分析。該系依據 PDCA 原則制定自我改善機制，亦透過師生座談、系友會、產業人士的圓桌論壇等多元管道，蒐集各方意見，據以進行自我分析並擬定未來發展方向。

(二) 待改善事項

【共同部分】

1. 該系未依各班制進行自我分析、改善與發展之檢視，無法精確了解各班制面臨之問題與困難。

(三) 建議事項

【共同部分】

1. 宜針對各班制進行自我分析，以精確檢討各班制之問題與困難，並據以提出發展與改善策略。

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。