

一、目標、核心能力與課程

(一) 現況描述與特色

該系教育目標具體且明確，涵蓋技能面為「培養具備飯店管理的專業知識與技能」，在態度面為「強化語言溝通表達與專業服務熱忱」，而創新面則為「培養飯店管理創新發展的素養」等三大項。根據教育目標擬定該系核心能力為飯店服務專業技能、飯店行政管理的專業知能、專業職場服務素養與人際溝通能力、服務熱忱與負責任的工作態度、理論與實務結合能力等五項，大致上能呼應教育目標，值得肯定。該校附屬之「蓮潭國際會館」和「高雄國際會館」能提供學生完整的實習場域，有助於產學合一及「培育飯店業中堅之經營管理人才」願景的實踐。

此外，為加深課程之專業分流，該系於 104 學年度將專業選修課程聚焦且分類為「禮賓服務與督導」及「行銷與創業」兩大模組，期望有助於未來訓練學生飯店營運之實務操作與管理、行銷與創業能力之培育。

(二) 待改善事項

1. 「強化語言溝通表達」為該系教育目標之一，是以強化學生外語能力之必要性，自不待言。惟依 104 學年度課程地圖顯示，英、日語課程皆集中安排於大二（1 學年），稍嫌不足。
2. 在培訓學生行銷與創業管理之專業選修課程仍有不足。

(三) 建議事項

1. 為具體落實「強化語言溝通表達」之教育目標，宜於大一課程中多加提供學生朗讀機會，大三、大四開設英、日語會話課程，以持續加強專業職場口語表達、外語與人際溝通能力，並有助於提升學生自信心與就業競爭力。
2. 為達成「培養飯店管理創新發展的素養」之教育目標，個案方法的教學方式宜帶入行銷、管理及創新創業課程，如於大

三、大四增開飯店（或餐旅）行銷、微型企業創業家精神與個案研究等課程，使課程討論更加活化，以增強理論與實務結合，且有利於學生吸收。

二、教師、教學與支持系統

（一）現況描述與特色

該系 103 學年度專任師資共計 8 位，含 2 位專技助理教授，學術與實務師資結構尚稱合宜，生師比為 30.21。專業教室共有旅館資訊系統教室 1 間、專業客房實習教室 22 間、餐服教室 1 間（共用）及房務實習教室 2 間（共用）。

該系設置「專題製作」課程，目的為使學生能結合理論與實務，102 和 103 學年度分別有 1 和 2 件教師指導科技部大專生專題計畫，且該校訂有相關獎勵辦法，鼓勵教師個人及指導學生參與專題研究計畫，對成績優異者給予獎勵。

（二）待改善事項

1. 該系為與餐旅管理學系區隔，自 104 學年度起，系專業選修分為「禮賓服務與督導」和「行銷與創業」兩大模組，惟綜觀該系目前師資專長尚不足以負擔上述兩大模組所需專業，尤其是「行銷與創業」模組部分。
2. 該系師資中有同時擔任蓮潭國際會館高階管理職務且又是專任教師，是否能全力將時間與精力奉獻在教學上，值得關注。
3. 該系教師之學術研究或產學合作案均不足以支持將研究或產學成果融入課程教學內容，無法滿足學生在理論印證的實務案例需求。

（三）建議事項

1. 宜積極尋求旅館行銷專業師資，或由系上教師跨領域研習此類專業，在學術研究與產業合作案全心投入，展現專業績效。

2. 由於蓮潭國際會館為該校之附屬機構，宜明確規範高階經理人若須擔任該系專任教師，工作與教學時間分配應以教學為主，克盡教師之義務。
3. 該系教師宜積極從事學術研究或產學合作案，累積成果並融入教學內容中，強化教學之專業支援，以提升學生學習效果。

三、學生、學習與支持系統

(一) 現況描述與特色

該系學生入學管道分為獨立招生、運動績優學生單獨招生及大學甄選入學申請等。學生來源包含高中和高職畢業生，高職生約占七成。該系另設有招生委員會，每學期定期召開招生會議，藉由班級宣導、升學講座及來校參觀等宣傳活動，配合該校招生總策略推動該系招生方案。

該系於學生入學後即針對學生的背景資料進行統計分析，由班導師針對新生、轉系生、轉學生、復學生及身障生入學前的背景資料，提供選課諮詢與生活輔導，對於狀況特殊的學生，如身障生，則配合心理輔導組提供額外課業輔導及心理輔導。該系每位教師訂定 office hours 時段，提供學生個別課程的諮詢與輔導，並訂有完善的學生學習預警制度和輔導辦法。該系「餐飲管理與服務」和「旅館（餐旅）服務業行銷」2 門課程任課教師針對學習成效不佳的學生進行課業輔導後，學生學期成績皆有明顯的改善，學習預警制度及輔導之執行情況良好。此外，設有企業實習課程（800 小時專業實習、400 小時校外實習），以加強學生實務能力，並訂有完善之實習法規與實行細節。

該系有一般教室 3 間和專業客房實習教室 22 間，亦與餐旅管理學系共享中餐教室、西餐教室、調酒教室及烘焙教室等多間專業教室。針對專業教室訂有管理使用辦法並有專職教師管理，每學期進行盤點及維護。每位教師有個人研究室及研討室，並有專業教學空間、

相關軟硬體設施及設備，且圖書資源及網路學習資源充足。該系目前有專任行政教師 1 名和工讀生數名，因應行政業務所需之人力。

該系 101 至 103 學年度安排企業參訪活動共 21 場，亦辦理「旅館管理論壇」及於 103 學年度成立「旅館管家社」，提供學生多元學習管道。此外，該系針對應屆畢業生辦理生涯規劃和就業輔導講座，職涯輔導機制完善，執行情形良好。根據該校畢業生畢業流向與就業情形調查結果顯示，102 學年度第 1 屆 17 位就業的畢業生中，有 14 位任職於飯店相關產業，103 學年度第 2 屆 17 位就業畢業生中，有 11 位任職於飯店相關產業。2 屆已就業畢業生中，平均約有 70% 於飯店相關產業任職，符合該系設定之教育目標。

(二) 待改善事項

1. 該系學生數位學習歷程系統 (e-portfolio) 的建置率和內容建置的完整性仍未臻完善。

(三) 建議事項

1. 宜積極鼓勵學生將基本資料、自傳、工作經驗、領導經歷、學習紀錄及成果等資料建置於 e-portfolio 系統中，以提升學生在該系統的建置率和內容完整性，落實網路服務資源之利用。

四、研究、服務與支持系統

(一) 現況描述與特色

該校訂有「台灣首府大學教師發表學術著作獎勵辦法」、「台灣首府大學研究計畫獎勵辦法」、「台灣首府大學專任教師出席國際性會議補助辦法」、「台灣首府大學學生發表學術論文獎勵辦法」及「台灣首府大學學生出席學術會議補助辦法」等鼓勵師生投入專業學術研究。此外，該系設有證照補助辦法，鼓勵學生報考證照，並將課程搭配證照，規劃學生實習及練習考取證照。

該系專題製作由專任教師負責於課堂中加強學生邏輯訓練、研究

結構之嚴謹性、報告表達方式、論文格式及作業進度之訓練，指導各組學生順利進行專題研究，並積極鼓勵學生參加科技部計畫申請及投稿至相關學術研討會，進而發表學術論文。該系學生已於 102 及 103 學年度榮獲科技部大專生研究計畫案補助。

教師積極籌劃和辦理各項相關活動，讓學生發揮所學、團隊合作及創意，且鼓勵參加國內外之各項競賽，使學生得以擴大眼界，並觀摩學習來自不同單位之創意及產業之最新趨勢。學生在校內外競賽中亦獲得優良成績，如第 18 屆金爵獎國際調酒大賽榮獲造型托盤比賽優勝、103 學年度海峽兩岸青年（高校）創意創新創業邀請賽入圍、第 1 屆台首大旅館達人比賽鋪床暨浴巾擺飾比賽及客房創意情境布置雙料冠軍等。

（二）待改善事項

1. 101 至 103 學年度該系教師學術發表數量，總計期刊論文 1 篇與研討會論文 13 篇，學術研究成果尚有成長空間。
2. 101 至 103 學年度該系學生共考取 216 張證照，惟缺乏國際普遍公認語文之證照，如雅思、多益或日語檢定等。

（三）建議事項

1. 宜鼓勵教師多從事與旅館相關之學術研究或產學計畫，並將研究結果融入教學與發表學術論文，以提升學術研究能量與品質。
2. 宜持續鼓勵學生參加各式證照考試，並規劃參加國際普遍公認之各種語文考試，以增加學生之競爭力。

五、自我分析、改善與發展

（一）現況描述與特色

該系已設置有自我分析、改善與發展機制，先蒐集 5 種互動關係人之意見與建議，再透過自我分析機制找出該系優缺點，運作現況尚

稱平順。該系教學活動和課程內容均能及時接受學生、校友及業者反應進行必要調整，學生可因此獲得品質良好的教育與實務訓練。

經多次調整發展方向和學系名稱，該系於 103 學年度由學位學程正式轉型為學系，轉型過程和結果符合社會期待與專業需求，並能積極配合學生程度和職涯發展進行各項教學活動的調整。

該系過去並無接受訪視或評鑑等相關經驗，但仍透過自我評鑑機制建立全面改善的基礎。就現況觀之，自我評鑑結果雖未能完全回饋至系的發展方向、教學內容及課程發展等項目中，然雙迴圈管考機制之建立已具雛型。

該系重視各領域互動關係人的意見蒐集，並能透過社群網路與面對面溝通等方式進行意見的雙向交流及溝通，且有效的反饋至教學活動中，為該系自我改善機制的重要特色。在資源有限的情況下，該系仍能有效推動自我改善機制，讓學生受教權獲得保障，並能提供產業界所需之專業人力。

(二) 待改善事項

1. 該系自學程至學系運作至今，自我改善機制整體運作尚有改善空間，主要在師資結構與教師在該系核心目標之下的學術或產學能量不足問題仍未見改善。例如：飯店領域專業師資不足，已影響教學內容和教學品質，亦造成產學合作及研究成果的侷限性，此問題該系已呈現在自我評鑑委員的建議和自我評鑑報告中，惟仍未見改善策略和方法；此外，教師人數過少，導致行政負擔過重和生師比過高的問題，亦為自我評鑑委員建議的應改善事項。該系於 104 學年度雖已增聘 1 名專任教師，但仍未解決師資結構性的問題。
2. 因科系屬性和就業市場的需求，該系學生外語能力不佳，勢將影響學生的就業機會，相關問題雖已列入 SWOT 分析中，惟仍未見後續的改善策略和方法。

3. 自我評鑑委員曾建議該系訂定教學、服務及研究的績效指標，並應制定配套之激勵和輔導措施，惟此建議尚未見納入自我改善機制之內部迴圈。

(三) 建議事項

1. 宜制定改善期程，長期逐步推動師資優化，並結合發展需求，確認未來應增聘之專業師資人數和專長領域，以提升教學品質，創造優質的學習環境。
2. 受限於入學學生的程度，外語教學推動困難，為該系教學的重大挑戰。該系宜訂定合宜目標，翻轉學習方式並導入線上教學，創造外語學習環境，以有效提升學生之外語程度，強化就業競爭力。
3. 宜針對教學、研究及產學合作的需求項目，訂定教師評鑑辦法，並積極推動實施。

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。