

一、目標、核心能力與課程

(一) 現況描述與特色

該系依據校、院之教育目標與基本能力，將教育目標定為：1.培養具有籌辦會議展覽、獎勵旅遊及節慶活動專業能力之人才；2.培育學生具有從事觀光旅遊事業之專業知能；3.培養學生從事觀光及MICE工作需要之各項專業素養。依此據以訂定學生應具備專業力、服務力及溝通力三類能力，並在「認知、情意、技巧」教育養成精神之下，細分出 10 項核心能力。再進一步設定培育觀光旅遊服務、導遊領隊解說、獎勵旅遊規劃、會議展覽籌劃、盛會活動管理及會展場館管理等 6 種職業人才。

該系辦學宗旨、三大教育目標、核心能力及課程設計均能明確指出學生畢業時應具備的知識與技能，同時與校、院務發展中長程計畫相符合。「系務會議」與「系課程委員會」能定期召開，並視議題需要，邀請學生代表、校外專家或業界代表等相關外部關係人與會，廣納建言，掌握學生需求與社會脈動；且從會議紀錄中呈現針對學生代表意見與業者建議，均能有所因應，進行滾動式檢討與調整，顯示該系之行政事務運作與系教育目標均能符合會展產業未來 21 世紀之需求，與時俱進。

該系課程架構以「觀光旅遊專業課程」與「會議展覽專業課程」為兩大專業主軸，符合時代趨勢、業者與學生需求，該系並提供相關輔導考照課程、專業競賽、專業講座與校外參訪等教學與學習活動，符合培育目標。配合產學合作與建教合作，拓展資源、強化系經費與落實系教育目標。此外，該系透過「外部迴圈」與「內部迴圈」確實運作與定期檢討，使課程設計、師資與設備，符合設立宗旨與目標之專業知識所需。

(二) 待改善事項

1. 目前實習制度僅規定校內、外共 400 小時，以及規劃大四下

「企業專業實習」選修課程 9 學分，尚無法落實理論與實務兼備之教育目標與「專業力」之達成。

2. 該系核心能力之一為「基礎之英語溝通能力」，並開設「觀光英語」(一)、(二)、(三)、(四)與「會展英語」(一)、(二)、(三)、(四)等語文課程，惟招生管道多元，學生入學時英語能力不均，影響教師教學實施，且近 3 年亦無外語導遊或外語領隊通過紀錄，學生英語能力仍嫌不足，距離該系欲培養 6 種職業人才之教育目標有所落差。
3. 「展場設計」在會展專業領域中應屬核心課程，惟該系並無獨立開課。

(三) 建議事項

1. 針對實習制度，宜考慮增加實習時數或規劃「企業專業實習」為必修課程，安排學生至業界實習半年以上，以達學習成效。
2. 宜強化語文課程分級上課與補救教學之制度，以收分級教學之預期效果，並宜儘速再次檢視「學習成效迴圈」之運作績效，以實踐教育目標。
3. 宜增開「展場設計」專業課程，以強化學生相關知能。

二、教師、教學與支持系統

(一) 現況描述與特色

該系教師由 102 學年度第 1 學期 3 人(含副教授 1 人、助理教授 2 人)增至 104 學年度第 2 學期 7 人(含副教授 2 人、助理教授 5 人)，大致符合規定。新聘教師以會展為主要專長，符合該系需求。教師努力取得專業證照共 195 張，在實務能力方面之加強，也有助於教學之用。

該系實務導向之教學活動，如企業參訪、實習、業師講座、參加競賽、輔導考照、海外學術交流及實作課程等，均有不錯成果。該系

學生反應教師教學方式生動活潑，教學內容亦均符合需求，教師對學生愛心關懷，學生多表滿意。

教師盡量配合課程，參加校外比賽或研提計畫，並讓學生共同參與，以「做中學」方式授課，受學生肯定。

（二）待改善事項

1. 該系無專任日文教師，聘請校外教師開設「觀光日語」（一）、（二）之課程，係由平假名、片假名開始教起，只有 2 學期 4 學分，尚無法使學生達成專業日語程度。

（三）建議事項

1. 宜考量增開導遊領隊日語或會展觀光日語等進階選修課程，1 學年各 4 學分，以強化學生日語能力。

三、學生、學習與支持系統

（一）現況描述與特色

該系為確保學生學習成效，對於入學學生學習輔導提供學習資訊公告（包含課程學習地圖）、導師輔導機制（採雙導師制）、學長姐制度、教學助理制度、成績預警缺曠制度及學習歷程系統等，整體學生學習系統完整。

在學生生涯/職涯輔導方面，102 至 104 學年度，業師合授/職場講座共計 87 場，企業參訪累計 25 次；證照輔導在經濟部會議展覽專業人才及 Abacus 航空訂位系統，分別獲得 69 張及 107 張證照，校外競賽合計 46 獎項，畢業生取得考試院華語導遊及領隊證照共計 30 張。

該系課程設計採實務導向，藉由承辦校內畢業成果展及觀光學院畢業典禮，讓學生實際演練，達到做中學、學中做的學習效果。另外，每年 11 月臺北國際旅展的接待工作也讓在學學生有實務性作業的體驗。

(二) 待改善事項

1. 該系雖每月提供一般工讀金額度，惟考量未來工讀時薪調漲，工讀時數有減少之虞。
2. 該系 102 至 104 學年度學生海外實習中，非華語系國家之學生實習人數為瑞士 1 人、美國 2 人及日本 1 人，共計 4 人，尚有成長空間。
3. 該校觀光與會議展覽學士學位學程於 102 學年度停招，由該系接續負責該學程之相關事務，並以此為基礎建立畢業生追蹤機制，惟在學程方面有 6 屆畢業生，經追蹤得知 100 及 102 學年度畢業生就業比例 89.47%，其中會展與觀光業占 63.08%。然根據服務行業統計資料顯示，100 及 102 學年度畢業生未填寫人數為 38 及 25 人，103 學年度則有 30 人未填寫，填寫人數顯然偏低，無法看出畢業生整體就業情形。

(三) 建議事項

1. 宜將一般工讀金之額度調整為以定額之時數為主，以穩定系務行政人力的運作。
2. 宜積極開發海外實習機會，除英語系國家之外，東亞區域亦是著墨之處。再者，鼓勵學生勇於海外築夢，培養國際觀，亦能成為招生的重要行銷策略。
3. 宜積極進行各屆畢業生聯繫，蒐集與分析就業情況資料，並將分析結果回饋至系培育目標、教學及學生職涯輔導，啟動外部迴圈運作，以持續自我改善與發展。

四、研究、服務與支持系統

(一) 現況描述與特色

該系在學校「優質教學與產業鏈結雙導向」發展目標引導下，持續爭取政府或產業協會專題研究計畫、產學合作計畫，或承接大型會

展活動，以提供學生實習及教師產業實務鏈結機會。102 至 104 學年度，該系教師共計發表 32 篇期刊論文，其中 EI 期刊論文 11 篇、SCI/SSCI 期刊論文 7 篇及國際研討會論文 8 篇；政府計畫 3 件、民間計畫 2 件及大型會展活動 8 件，教師研究表現呈現逐年上升趨勢，值得嘉許。

該系為培養學生具備籌辦「會議、展覽、活動、獎勵旅遊」實務能力，要求學生在大三升大四跨上下學期，完成企劃實務導向的畢業專題，大三下學期末完成企劃書口試，大四上學期末完成專題成果報告。102 至 104 學年度，共計完成 45 項專題，且在該系教師鼓勵與輔導之下，組隊參加經濟部或相關產業協會主辦之各類校外競賽，近三年共計獲獎 46 件，分別為 102 學年度的 2 項、103 學年度 8 項及 104 學年度 36 項，其中全國性競賽獲獎 5 項，學生表現亦呈逐年上升趨勢。

該校為鼓勵教師能有優異的研究表現，訂有「傑出研究獎勵辦法」、「傑出產學合作獎勵辦法」、「特殊優秀人才彈性薪資支給辦法」及「教師研究成果暨科技部計畫獎勵及補助辦法」等。針對教師獲得科技部計畫、知名期刊論文發表、專書出版、發表作品或展演、取得發明專利等，給予獎勵金以資獎勵，近三年共計獲得 181,279 元，約占全院 412,780 元的三分之一。該校為鼓勵學生在研究、競賽及證照方面能有優異表現，訂有「教職員生參加競賽獎勵辦法」、「董事蔡建豐先生捐贈教職員生參加競賽獎勵辦法」及「專業證照獎勵辦法」等。102 至 104 學年度，該系獲得競賽獎勵金達 330,931 元，其中 104 學年度即有 19 組參加校外競賽得獎，獲獎金額達 263,495 元；該系近三年獲得證照獎勵金達 226,000 元。

該系部分資深教師與產官學界互動交流關係密切，特別是與政府及產業關係佳，教師亦有擔任公協會理監事、各種評鑑委員及評選委員，整體服務表現佳。學生則透過校內外實習及參加國際志工機會，

參與社會服務，102 至 104 學年度，學生參與校外服務活動時數達 1.3 萬小時；且為響應該校「志工校園」政策，102 至 104 學年度，學生分別赴印度及福建福州參加國際志工活動，對提升該校與系形象助益甚大。

(二) 待改善事項

1. 在 102 至 104 學年度師生研究表現方面，該系與觀光學院其他 2 系之績效未能有效區分，易產生混淆。
2. 該系教師的研究表現偏重產業實務績效，學術成果表現較為薄弱。

(三) 建議事項

1. 宜將該系教師及學生研究表現與觀光學院其他 2 系清楚區隔，以彰顯該系師生研究表現成效。
2. 該系教師研究聚焦產業實務導向的產學研究，已有明顯產學合作績效，宜設法將產業實務成果改寫為期刊論文或個案研究發表，以提升學術成果表現。

五、自我分析、改善與發展

(一) 現況描述與特色

該系定期召開系務會議、課程規劃委員會議及系務發展委員會議，檢討系務發展、教育目標、核心能力、開課與排課、各學科授課目標與成效等，並研議檢討與修正方式，做為持續改善之機制。

此外，透過在校學生期中與期末的教學意見調查、教育目標及核心能力認同問卷、應屆畢業生學習滿意度問卷、系教育目標及核心能力達成問卷、就業輔導調查、畢業生及校友畢業流向調查、雇主滿意度調查，以及家長滿意度調查等，做為系教育目標及核心能力達成情形的佐證，且依此建立自我持續改善三迴圈（外部迴圈、內部迴圈、學習成效迴圈）機制的基礎。並進而在此三迴圈機制的運作下，擬定

努力方向及自我改善策略與方案。

該系針對評鑑訂定明確自我評鑑辦法，設立評鑑工作小組，且針對自我評鑑結果能邀請內、外部人員及業者參與討論，顯示自我評鑑作業落實。

(二) 待改善事項

1. 在學習成效迴圈中，雖進行 13 次會議討論，並蒐集相關資訊，如評定教師授課大綱、教學活動成效及問卷調查分析等做為後續改善的依據。然而，單從授課大綱及以參與活動類別與場次佐證「教學活動成效」，皆無法有效獲得「學生學習成效」的資訊，亦無法客觀了解學生學習成果對應教育目標及核心能力達成情形。此將造成在課程的增、刪、修及課程發展上，因「循證基礎」(evidences based) 的不足，而導致不易精準規劃課程及系務發展。

(三) 建議事項

1. 宜採用課程學習的成果做為直接評估方式，以便具體了解學生學習成果對應教育目標及核心能力的達成情況。具體作法為建立課程達成各項核心能力的對照，再訂定核心能力達成的標準及評量方法；於學期結束後，彙集各核心能力的達成狀況數據，並據以訂定持續改善策略與作法。相關作法亦可參照該校管理學院 AACSB 認證所採用之 Assurance of Learning (簡稱 AOL) 機制。學習成果的資料建構後，再輔以外部回饋意見，如家長、雇主與畢業校友長期流向調查等資料，將能對系務及課程發展有更客觀的依據，進而規劃出更精準的持續改善方案。

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。