

財團法人高等教育評鑑中心基金會

105 年度下半年大學校院通識教育暨第二週期系所評鑑

實地訪評報告書初稿申復意見回覆說明

申復單位：中華大學觀光與會展學系

## 財團法人高等教育評鑑中心基金會

### 105 年度下半年大專校院通識教育暨第二週期系所評鑑實地訪評報告書初稿申復意見回覆說明

申復單位：中華大學觀光與會展學系

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
目標、核心能力與課程	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	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。(第 1~2 頁，待改善事項第 1 點)	1. <u>本系之教學設計強調「理論與實務兼備」，在學生專業核心能力之養成上，獲得各互動關係人（雇主、應屆畢業生、在校生）高度肯定與認同，其中雇主對畢業生工作表現滿意度達 98%、應屆畢業生自評核心能力合格率達 86%、在校生對課程核心能力認同度達 80.14%，另外，近 3 年畢業生核心能力達成度之直接評量得分平均 81.9 分，呈現良好之學習績效：</u> (1) 雇主問卷：雇主對畢業生之工作表現滿意度調查結果顯示，企業雇主對於畢業生各項核心能力、整體工作能力、抗壓力	維持原訪評意見。 理由： 1. 所提申復意見說明之雇主、應屆畢業生、在校生等問卷滿意度調查結果並無說明母體及抽樣人數，無法確認其效度。 2. 根據目前之實習與相關實務課程規劃所達成之學生學習成效無法確認其專業能力；依據自我評鑑報告第 46 頁表 3.4.2 畢業生證照統計，屬於國家考試僅累計通過約 30 張，比例偏低，其他均屬公協會或私人機構發放之證照，無法提升該系學生之就業力，顯示其專業力之培養有強化

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>等給予高度評價，滿意度達 98%（自我評鑑報告書第 49 頁；附件 1-1）。</p> <p>(2) 應屆畢業生問卷：應屆畢業生核心能力自評調查結果顯示，十項核心能力之自評合格率平均為 86%（自我評鑑報告書第 46 頁及實地訪評第一天簡報第 49 頁；附件 1-2），且自評合格率逐年上升（102~104 學年分為 79%、87%、92%）。</p> <p>(3) 在校生問卷：課程核心能力之認同度調查結果顯示，在校生評定「認同及非常認同」之比例平均達 80.14%，「不認同」之比例僅 2.93%（自我評鑑報告書第 23 頁；附件 1-3）。</p> <p>(4) 核心能力直接評量：102~104 學年度畢業生之核心能力達成度直接評量，平均分數為 81.9 分，得分介於 81.5~82.4，呈現</p>	<p>空間。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>學習績效穩定且佳等之表現 (附件 1-4)。</p> <p>2. <u>本系在課程設計上，非常重視「理論與實務」兼備，故過去 3 學年逐年增設「實作課程」累積達 36 門以培養學生「專業力」</u>(102~104 學年分為 4 門、14 門、18 門；自我評鑑報告書第 8、9 頁；附件 1-5)。此外，<u>設計有校內外共 400 小時之實習課程，其中過半時數由本系教師帶領學生進行實境學習，在老師指導、訓練之下，執行實作、參與競賽、辦理活動以落實「理論與實務兼具之專業學習」，</u> <u>具體項目有：</u></p> <p>(1) 校內外各項盛典會議籌辦：本系 1~3 年級學生參與校內外各種研討會、簽約儀式、競賽、教學會議、國際展覽、開幕式、接待等工作 (附件 1-6)。</p> <p>(2) 觀光學院畢業典禮：本系 2 年</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>級全班學生，運用 3 個月時間進行觀光學院之畢業典禮規劃、籌辦、執行（附件 1-7；採計 30~50 小時實習時數）。</p> <p>(3) 城市行銷國際競賽：本系 3 年級為主體，於 8 個月時間進行城市行銷國際競賽之企劃、展攤設計、解說簡報訓練、行銷文宣製作(附件 1-8;採計 30~50 小時實習時數)，過去每年至少 6 國 20 餘隊參賽競爭，本系屢次獲獎肯定。</p> <p>(4) 台北國際旅展世貿 3 館服務：本系 3 年級全班學生，在每年 11 月初為期 4 天之台北國際旅展執行「世貿 3 館全館服務接待」(附件 1-9；採計 30~50 小時實習時數)，真實執行職場服務工作。</p> <p>(5) 全校畢業生成果展：本系 1~3 年級約 50 位學生，籌辦與執行</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>本校每年五月下旬為期 3 天之畢業生成果展（附件 1-10；採計 30~50 小時實習時數）。</p> <p>3. <u>學生參與「校內外各項盛典會議籌辦」、成功主辦「觀光學院畢業典禮」、「城市行銷國際競賽」屢獲獲獎、成功執行「台北國際旅展世貿 3 館全館服務」、成功主辦「全校畢業生成果展」等，俱是本系「理論與實務」兼具之教學及「學生專業力培養」之最佳證明。</u></p> <p>4. 在 102~104 學年度畢業生「觀光會展實習」課程之得分評量平均為 82.6 分（102~104 學年度分別為 81.13 分、82.64 分、84.04 分），此成績顯示學生實習表現相當良好，並逐年上升（附件 1-11）。</p> <p>5. <u>觀光學院訂定觀光 3 系之「企業專案實習」為 9 學分之選修課程，而非必修課程，係考量「學生發展分流有就業導向、進修導向」：</u></p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>(1) 就業導向：讓就業導向之學生於大四下學期與職場接軌，體會真實，甚至能畢業即留任；本系過去已有留任「台灣觀光協會、艾力得會展公司、集思會展公司」案例（實地訪評第一天簡報第 45 頁；附件 1-12）。</p> <p>(2) 進修導向：讓要進修之學生，能利用畢業前夕再充實自我；本系過去已有「赴英國修讀碩士、在台修讀碩士」、「提升英語力後至海外遊學、考取空服員、取得國外工作機會」之案例（自我評鑑報告書第 37 頁及實地訪評第一天簡報第 58 頁；附件 1-13）。</p> <p>6. <u>考量「本系教育推動及專業核心能力養成，獲得雇主、畢業生、在校生高度肯定與認同」、「畢業生核心能力直接評量得分 81.90 屬佳等」、「大量實作課程能落實理論與</u></p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<u>實務兼備</u> 」、「 <u>實習之內容能連結真實場域</u> 」、「 <u>學生實習表現良好且逐年提升</u> 」、「 <u>企業專案實習非必修係考量學生分流</u> 」等，故擬建請委員 <u>考量刪除此項「待改善事項</u> 」。	
目標、核心能力與課程	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	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。(第2頁，待改善事項第2點)	<p>1.本系在學生英語能力之培養上，近年在專業英語師資延聘、教材重新編定、學習環境營造、課程重新規劃等作為下，已有具體成效：</p> <p>(1) <u>應屆畢業生對於「基礎之英語溝通能力」自評合格率已逐年由54%提高至87%</u> (自我評鑑報告書第46頁及實地訪評第一天簡報第49頁；附件1-14)。</p> <p>(2) <u>諸多學生具良好外語能力從事國際業務</u>，例如擔任「國際會議公司專員」、「國際展覽籌辦」、「長榮航空國際線空服員」、「國際觀光飯店禮賓接待」、「國外旅行社導遊」、「取</p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：</p> <p>1. 根據自我評鑑報告第14頁，該校統一訂定學生多益400分，並不符合業界語言之最低門檻；第17頁之問題與困難中，該系亦自述「學生英語能力問題，對培養具英語能力之MICE人才，挑戰大」。</p> <p>2. 依實地訪評待釐清問題回覆資料顯示，學生英文畢業門檻以補救措施通過者比例最高，顯示其基礎英語溝通能力不足，無法達成該系核心能力之培養。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>得國外工作」等（附件1-15）。</p> <p>2.本校及本系學生入學之英語能力不均且多數偏弱乃為確實，但為達妥適教育，<u>本校於大一至大二之英文課程（4學期，各2學分）採行分級制度</u>（分成四級：精英班、A級、B級、C級），此設計能顧及學生英語能力不均之問題，能妥適教學（附件1-16）。</p> <p>3.另，本系<u>尚自行增設「觀光英語（一~四）、會展英語（一~四）」課程，以提升學生英語之基礎「聽、說」溝通能力</u>，並針對部分英語能力較佳的學生給予輔導，近來有考取英國研究所、應徵上塞班島度假村工作、考取航空公司國際線空服員之成功輔導案例。</p> <p>4.本系在「以會展推動觀光」之目標下設定培養6種職業人才，<u>尤其重視培育會展（MICE）所需之4種人才</u>（獎勵旅遊規劃、會議展覽籌</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>劃、盛會活動管理、會展場館管理)，此發展重點於實地訪評第一天簡報之第2頁及第3頁已向委員陳報(附件 1-17)，而在「<u>導遊領隊解說、觀光旅遊服務</u>」此2種人才之培育亦有著墨，歷來諸多畢業生在該2領域也有不錯之發展(自我評鑑報告書第47頁、實地訪評第一天簡報第52頁；附件 1-18)，例如擔任「長榮航空國際線空服員」、「國際觀光飯店禮賓接待」、「旅行社導遊、國際領隊」等。</p> <p>5.委員所提「<u>近3年亦無外語導遊或外語領隊通過紀錄</u>」，因本系著重於培養會展(MICE)產業人才，<u>外語導遊、外語領隊之培養由本校休閒系、外文系負責</u>，故本系近年並未輔導學生報考外語導遊或外語領隊，是以無取得該等證照之情形，但投注心力於培養會展國際人才，如輔導考取英國會展研究所、</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>應徵上塞班島度假村工作、進入集思國際會展公司任職、策劃國際電玩展、台灣美食展等。</p> <p>6. <u>考量「學生入學英語能力偏弱，但近來輔導成效獲學生肯定」、「諸多學生具良好外語能力，從事國際業務或赴國外就讀」、「大一至大二之英文課程採分級教學」、「本系加開之英語係為提升基礎聽說能力」、「本系培養6種人才中，重視會展所需4種人才，在導遊領隊、觀光旅遊2領域亦培養出許多人才」、「外語導遊、外語領隊係休閒與外文系培育」等，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</u></p>	
目標、核心能力與課程	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	「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。(第2頁，待改善事項第3點)	1. <u>展場設計為會展領域核心重要專業，本系極為重視，故將之融進5門實作課程及2場大型典禮活動籌辦中，每一門皆可視為展場設計之獨立開課，此設計能讓理論與實務</u>	維持原訪評意見。 理由：原103學年度前有此課程，且屬該系重要專業課程，為強化該系專業主軸，「展場設計」課程宜獨立設置。

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p><u>緊密結合，讓學生更深入學習。</u></p> <p>2.本系 103 學年前「展場規劃與設計」為單獨開設之課程，後因「強化學生實做能力，推動做中學、學中做」，於 103 年 10 月 14 日課規會議第一案及第三案決議「展場規劃與設計」課程刪除，但<u>授課內容(展場規劃、展場設施、展場布置、展覽活動設計、展覽設計、展攤設計)</u>融入「<u>觀光學院畢業典禮、城市行銷競賽、畢業生成果展、特色主題展覽等</u>」<u>籌辦之中</u> (附件 1-19)。</p> <p>3.<u>至今「展場規劃與設計」授課內容已融入本系 5 門課程及 2 場大型活動籌辦之中：</u></p> <p>(1)「<u>城市行銷企劃與實務、目的地行銷</u>」2 門課程：每年度由三年級同學為主體，運用八個月時間籌備參與經濟部舉辦之國際大專院校會展城市行銷競賽，競賽分為展攤設計、展場</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>規劃布置、解說服務等，其中最重要的項目為「展攤設計」，歷年來本系獲得多次展攤設計獎項（如 2015 行銷高雄，展攤設計在 20 餘個國際隊伍中奪下第二名），顯示學生在展場設計上已有國際水準；課程大綱及最近一次展攤設計獲獎報導附於附件 1-20。</p> <p>(2)「展覽規劃與管理」課程：每年度由三年級全班學生於本校展覽廳籌辦「特色主題展」，過去三年之主題為「攝影展」、「異國文化展」、「遊戲展」，教學內容以「展覽籌辦」為目標，據以講授及研討「展場規劃、展場布置、展攤設計、服務設施、活動儀式...」，最終實際辦展以實現「展覽、展場、展攤」；課程大綱及過去展覽成果附於附件 1-21。</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>(3)「場館營運管理」課程：在教學內容中，以世貿展覽館、南港展覽館、高雄展覽館辦理展覽為案例教導展場設計、展覽運作、場地布置與設施管理內容；課程大綱及過去優異學生之設計國際會議廳之學習成果附於附件 1-22。</p> <p>(4)「盛會活動規劃與管理」課程：觀光學院畢業典禮每年由 2 年級同學籌辦，實際進行會場設計、動線安排、場地布置、典禮進行等，課程大綱及典禮辦理情形詳見附件 1-23。</p> <p>(5) 全校畢業生成果展籌辦：每年度由 1~3 年級約 50 位同學於本校活動中心籌辦全校畢業生成果展；歷年展場設計成果附於附件 1-24。</p> <p><b>3.本系將「展場設計」專業納進 5 門課程及 2 場大型活動籌辦之中教</b></p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p><u>導，該 5 門涵蓋「展場設計」之課程皆可視為獨立開課，此設計結合實作、參加競賽、辦理展覽、辦理活動，能讓學生在情境中真實進行展場規劃與設計，相較於原來單獨開課更能連結實務，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</u></p>	
教師、教學與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>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。(第 3 頁，待改善事項第 1 點)</p>	<p>1.本系培養「觀光與會展」產業所需之專業人才，在語言能力之培育上<u>強調「基礎之英語溝通能力」，對於「專業日語程度之培養」非本系強調之核心能力之一。</u></p> <p>2.但為滿足對日語有興趣之學生，本系每年聘任校外師資開設適合初學者學習之觀光日語(一、二)。</p> <p>3.為更完善日語學習之機制，觀光學院與本校應用日語系已共同籌畫將於106學年推動觀光學院三系大一、大二總計 12 學分的觀光日語課程(附件 2-1)；此部分曾於實地</p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日語能力對於觀光與會展人才培育益顯重要，故除觀光日語外，宜考量增加導遊領隊日語或會展日語等相關課程。</li> <li>2. 肯定該系增加日語課程，然增加之日語選修課程為 106 學年度入學學生適用，實地訪評時尚未實施。</li> </ol>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>訪評第二天簡報口頭補充。</p> <p>4.觀光學院推動之觀光日語課程(大一至大二,每學期3學分,共12學分),授課教師由應用日語系專任教師擔任。此12學分觀光日語課程具延伸性,能與應用日語系課程銜接,學生修讀完畢12學分觀光日語後,可再前往該系修讀進階課程。</p> <p>5.考量本系「<u>以基礎英語溝通為核心能力之一</u>」、「<u>專業日語之培養非發展重點</u>」、「<u>106學年度將有觀光日語課程變革</u>」,故擬建請委員刪除此項「待改善事項」並將此意見改列於建議事項。</p>	
學生、學習與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	該系雖每月提供定額工讀金額度,惟考量未來工讀時薪調漲,工讀時數有減少之虞,恐影響系務行政運作。(第4頁,待改善事項第1點)	1.歷來,本系之系務在「系主任、系助理及專任教師」的投入之下,運作可稱順暢; <u>系務之運作些許例行勞務委請工讀生協處,工讀生對系務整體運作之順暢不致有重大影</u>	維持部分訪評意見。 理由:生活助學金並不受勞基法調高時薪之影響,然一般工讀金仍會因時薪調高而時數減少。

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p><u>響。</u></p> <p>2. <u>本系之工讀金非全部定額，依學生身分區分為「生活助學金工讀：定時數」及「一般工讀：定額度」：</u></p> <p>(1) 生活助學金：依「大專校院弱勢學生助學計畫」實施，採固定時數方式辦理(每學期核撥4個月、每月工讀40小時發給6000元工讀金)，並不受勞基法調高時薪之影響。</p> <p>(2) 一般工讀金：每學年由觀光學院核撥一定數額，工讀時薪依照勞基法規定。</p> <p>3. <u>本系已注意勞基法調高時薪之情形，將以本系連同觀光學院之經費聯合支應，以確保工讀時數維持歷來水準。</u></p> <p>4. 根據本系過去3學年工讀時數統計(附件3-1)，一般工讀之每學期平均工時為158小時，本系將以此時數為準持續提供工讀機會給予學</p>	<p>修改實地訪評報告書：</p> <p>1. 待改善事項：該系雖每月提供<u>一般工讀金額度</u>，惟考量未來工讀時薪調漲，工讀時數有減少之虞。</p> <p>2. 建議事項：宜將<u>一般工讀金之額度</u>調整為以定額之時數為主，以穩定系務行政人力的運作。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>生。</p> <p>5. <u>考量「系務之運作非仰賴工讀生」、「生活助學工讀採定時數給付不受勞基法影響」、「一般工讀將維持既有時數水準」，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</u></p>	
學生、學習與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>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。(第 4 頁，待改善事項第 2 點)</p>	<p>1. <u>在海外實習的推動上，本系正積極洽談澳洲、新加坡、日本之實習機會，並已完成日本二處實習場域之合約簽訂。</u></p> <p>(1) 澳洲：正與澳洲生態觀光總會、雪梨生態觀光公司進行洽談，研商實習合作之細節(附件 3-2)。</p> <p>(2) 新加坡：正與新加坡國際新展公司進行商議，研商實習合作之細節(附件 3-2)。</p> <p>(3) 日本：與日本堂島公司、日本北海道中頓別町已完成洽談，並已簽訂實習合作之細節(附件 3-3)。</p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：該系雖與澳洲、新加坡、日本等國家實習場域簽訂合作協議，惟尚待落實。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			2.與日本之實習合作正申請教育部學海築夢計畫補助中。	
學生、學習與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>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。(第 4 頁，待改善事項第 3 點)</p>	<p>1.本系提供之畢業生就業資訊，係教育部責成本校每年辦理「畢業 3 年」及「畢業 1 年」之學生就業調查；<u>去年實地訪評本系提供之調查係針對已停招之學位學程「100 及 102 學年度畢業生」(附件 3-4，摘錄於自評報告書之附錄 3.4.8)，該調查並無針對 103 學年度畢業之學程畢業生。</u></p> <p>2.上述「100 及 102 學年度畢業生」就業調查，應調查之人數共 113 位(100 學年畢業 59 位及 102 學年畢業 54 位)，總計完成 77 位(100 學年畢業生 25 位填答、34 位未填答；102 學年畢業生 52 位填答、2 位未填答)，填答率為 68.14%。</p> <p>3.今年度，針對「101 及 103 學年度畢業生」之就業調查已接近完成，</p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：自我評鑑報告附件、實地訪評佐證資料及申復意見說明提供之數據不一致，無法判斷數據之正確性。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>全部應調查對象為 88 位，已成功完成 87 人之調查（附件 3-5），<u>填答率已提升至 98.86%</u>。</p> <p>4. <u>考量「畢業生就業調查係教育部限定屆別對象」、「上年度之調查填答率已接近 7 成」、「今年度填答率提升至 98.86%」，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</u></p>	
研究、服務與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>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。（第 6 頁，待改善事項第 1 點）</p>	<p>1. <u>本系在 102 至 104 學年度師生研究表現之統計，並未計入觀光學院其他 2 系之績效，觀光學院另 2 系教師在 102、103 學年度雖支援本系部分課程授課，但在研究績效統計上並未採計，並無混淆情形。</u></p> <p>2. 自評報告書第 51 頁之表 4.1.1（附件 4-1）呈現之「102 至 104 學年度教師研究績效」中，<u>32 篇論文均是本系專任教師之所著（7 篇 SSCI/SCI、11 篇 EI、8 篇國際期刊、6 篇研討會論文），並未計入觀</u></p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：經再檢視申復申請書，研究計畫、產學計畫、大型展演承辦情形（第 141 頁）仍列 2 筆合聘教師資料；指導學生競賽表現成績（第 143 頁）部分，102-1 及 103-1 列有 2 名合聘教師掛名第一指導教授，是否屬於該系績效，仍有爭議。故該系確實有與觀光學院其他 2 系績效未能明顯區分之情事。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>光學院另 2 系教師績效。</p> <p>3.前揭 32 篇論文清單，前已附於自評報告書之附錄 4.1.3，除本系陳獻清老師已於 103 學年退休外，其餘<u>著作均為本系現有專任教師所發表</u>（詳情請見附件 4-2）。另自評報告書第 52 頁之表 4.1.2（附件 4-3）呈現之「<u>102 至 104 學年度學生研究表現</u>」，亦均為本系學生之<u>綜合表現</u>，亦無計入觀光學院其他學系之績效。</p> <p>4.<u>考量「教師研究表現統計並未計入觀光學院其他 2 系之績效」、「3 學年 32 篇論文均為本系專任教師所著」、「學生表現並無計入觀光學院其他 2 系績效」</u>，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</p>	
研究、服務與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	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。（第 6 頁，待改善事項第	1. <u>本校定位為「優質教學與產學鏈結雙導向之大學」</u> ，故本系積極與產業進行鏈結，重視產業實務績效，	維持原訪評意見。 理由：近三年，該系發表 7 篇國際知名期刊論文，且集中在少數教師，其

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
		2 點)	<p><u>故能有許多與產業合作之表現。</u></p> <p>2. <u>本系教師透過與產業實務合作衍生出許多學術研究成果，過去 3 學年總共發表 32 篇論文</u> (7 篇 SSCI/SCI、11 篇 EI、8 篇國際期刊、6 篇研討會論文); 考量本系 102 至 104 學年度專任師資係自 3 位聘任至足額 7 位，3 學年所發表之學術論文合計為 32 篇，表現或可稱尚佳 (附件 4-4)。</p> <p>3. 102 至 104 學年本系取得之計畫(科技部 2 案、台北市政府 1 案、台灣觀光協會 2 案、其他產學 4 案等) 績效逐年向上攀升，未來將持續爭取以精進研究 (附件 4-4)。</p> <p>4. <u>考量本校定位係「優質教學與產學鏈結雙導向」、「過去 3 學年總共發表 32 篇會論文」、「102 至 104 學年各類計畫績效持續上升」，故擬建請委員考量修正所提「學術成果表現較為薄弱」之意見。</u></p>	<p>餘發表均屬 EI 及研討會論文(第 138 至 140 頁)。整體而言，相較於產學績效，該系學術成果表現確實較為薄弱。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
自我分析、改善與發展	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input checked="" type="checkbox"/> 不符事實 <input type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>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。(第 7 頁，待改善事項第 1 點)</p>	<p>1. <u>在學生學習成效掌握上，本系採用「間接評量」及「直接評量」方法進行，並非「單從授課大綱及以教學活動成效與場次」即做為學習成效及課程調整之循證依據；此部分已於實地訪評時曾陳報委員參酌。</u></p> <p>2. <u>本系在學生學習成效之評估，採用「間接評量」及「直接評量」：</u></p> <p>(1)「間接評量」：定期進行「雇主對畢業生表現滿意度」、「應屆畢業生核心能力自評」、「在校生課程核心能力認同度」等問卷調查（自我評鑑報告書第 49、46、23 頁，附件 5-1；實地訪評第一天簡報第 49 頁及第二天簡報第 13 頁，附件 5-2）。<u>過去 3 學年調查結果顯示，雇主、應屆畢業生、在校生對於本系均給予高度之肯定與認同，其中雇主對畢業生工作表現滿意度達 98%、應屆畢業生自評核心能力合格率</u></p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：該系學生學習成效評量除了及格與不及格，以及互動關係人（如雇主、家長等）外，也採用學生感受性的調查，如學生學習成效滿意度與課程核心能力認同度等。然而，滿意度與認同度並無法客觀表達學生在課程中所真正獲得的學習成果。此外，僅用學生學科成績及格與否決定學習成效是否達成亦不臻客觀，以至於該系在歷年相關會議凡有關課程之增加、刪減或修正之相關議案中，皆無法援引學習成果達成狀況之客觀資料做為依據，造成所有課程之持續修正，只能用模擬兩可的字眼，如持續或加強，無法具體展現有效的行動方案。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p><b><u>達 86%、在校生對課程核心能力認同度達 80.14%。</u></b></p> <p>(2)「直接評量」：運用本校 99 學年啟用之「e-portfolio」系統進行學生學習成果、核心能力達成度之直接評量，評量結果能客觀瞭解學生核心能力之達成情形，並據以作為課程之增、刪、修及課程發展之循證依據，本系運用 e-portfolio 系統：</p> <p>A. 建置有「各課程與核心能力關聯表」(附件 5-3，此附件相同於自我評鑑報告書附錄 2.2.3)。</p> <p>B. 建置有「各課程核心能力權重」(附件 5-4)。</p> <p>C. 訂定有「核心能力達成標準及評量方法」(附件 5-5，此附件摘錄於自我評鑑報告書附錄 5.2.20)。</p> <p>D. 定期彙集學生核心能力達成</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>數據、雷達圖進行檢討(附件 5-6);實地訪評期間曾向委員陳報(第一天簡報第 39 頁及第二天簡報第 10 頁;附件 5-7)。<u>過去 3 學年之分析結果顯示,畢業生之核心能力達成度呈現佳等績效,平均得分 81.9 分,且 3 學年得分介於 81.5 分~82.4 分。</u></p> <p>3.歷來本系以持續改善之三迴圈機制精進教育品質,定期蒐集資訊以自我檢討(自我評鑑報告書表 5.1.6、表 5.2.1、表 5.2.2 曾敘明;附件 5-8),<u>在課程的增、刪、修及發展上,係根據各互動關係人(系務諮詢委員、雇主、應屆畢業生、在校生、產官學專家、自我評鑑委員)意見、教學成效自我檢討、學生學習成效(直接與間接)評量等資訊以精準進行課程規劃與調整,例如:</u></p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>(1) 102.12.31 根據校外課程規劃委員及在校生意見，調整「證照輔導方向、課程搭配證照考試」(附件 5-9)。</p> <p>(2) 103.5.12 根據校外課程規劃委員及學生實習需求，增設「企業專案實習」課程(附件 5-10)。</p> <p>(3) 103.10.14 根據學生反應及課程實作發展，調整課程設計有「課程授課連結企劃競賽、辦理畢業典禮、辦理畢業成果展、辦理主題展覽」等(附件 5-11)。</p> <p>(4) 104.03.23 根據各互動關係人(業師、業界、校友、畢業生、學生)意見，調整「MICE 案例探討、網路行銷」課程及修正畢業門檻(附件 5-12)。</p> <p>(5) 104.11.02 根據系務發展諮詢委員意見，增設「職涯規劃、就業輔導、網路行銷」課程，並</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>根據學生反應意見增設「目的地行銷」課程（附件 5-13）。</p> <p>(6) 104.12.08 根據教學成效、學習成效、核心能力等評量結果調整「核心能力關聯表、課程開設時間、企業專案實習學分數」等（附件 5-14）。</p> <p>(7) 105.05.11 根據自我評鑑委員意見，調整「國際禮儀、會計學、會展行銷企劃、會展文案撰述、網路行銷」等課程（附件 5-15）。</p> <p>(8) 定期檢視學生學習情形、核心能力培養情形，進而進行自我改善，例如：</p> <p>A. 在 102 學年度畢業生學習滿意度調查發現，畢業生對於「實習課程安排」、「學習輔導」滿意度偏低（僅 56% 及 77%），故本系立即進行實習制度改革、專責輔導教師指</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>定、輔導機制強化等作為，後於 104 學年度之調查結果顯示，畢業生對於「實習課程安排」、「學習輔導」之滿意度已提高至 84% 及 92%，此結果顯示本系自我改善作為具有成效（自我評鑑報告書第 46 頁表 3.4.3；附件 5-16）。</p> <p>B. 在 102 學年度畢業生核心能力自評調查發現，畢業生在各項核心能力之自評合格率平均為 79%，但其中「基礎之英語溝通能力」自評合格率偏低（僅 54%），故本系立即進行自我改善檢討，透過專業英語師資延聘、教材重新編定、學習環境營造、課程重新規劃等，104 學年度之調查結果顯示，畢業生對於「基礎之英語溝通能力」</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>自評合格率已提高至 87%，顯示本系自我改善作為已有成效（自我評鑑報告書第 46 頁表 3.4.4；附件 5-16）。</p> <p>4. <u>考量本系「學生學習成效分析已採用直接評量與間接評量」、「能運用 e-portfolio 系統掌握學生學習成果、核心能力達成度」、「能持續運用三迴圈機制提升教育品質」、「課程之增、刪、修及發展，能以互動關係人意見、教學成效自我檢討、學生學習成效評量為循證基礎」，故擬建請委員考量刪除此項「待改善事項」。</u></p>	

註：評鑑委員接受申復之修正意見，本會已直接在實地訪評報告書中進行文字修正。