

世界觀光組織的 觀光教育品質認證制度

文／劉元安

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系副教授

世界觀光組織 (World Tourism Organization, 縮寫為UNWTO) 為全世界最高觀光行政組織，在2003年成為聯合國的專責機構之一，目前的會員至少包括145個國家、7個地區、350個附屬會員。其主要任務之一在促進國際觀光的教育及訓練，提升國際觀光產業的水準與服務。

以TedQual為基礎的標準模式

基於今後觀光產業對人才的需求若渴，建立一個高品質的觀光教育訓練系統是當務之急，UNWTO期望採取主動的態勢，並且要與企業雇主、教育提供者、受教者和觀光公部門一起互相協調，成為夥伴關係。

基於這樣的使命感，UNWTO發展出「觀光教育品質方法論」(Tourism Education Quality Methodology, 簡稱TEDQUAL Methodology)，終極目標是要以全面品質的概念來偵測觀光產業的需求，以縮小今後教育和訓練在供需兩方面的差異，並對於應該採取的訓練行動訂出優先順序。

此研究的第一階段，是要以全面品質方法 (Total Quality Methodology) 來決定當前觀光領域中教育訓練的缺口，並排定優先順序。接著是找出源自於觀光產業做分析時的複雜性，將結果區分為三部分：觀光產業業種、專業程度、與地理文化範圍，以此描繪出觀光的專業地圖 (map of tourism professions)。第三是應用德懷術 (Delphi technique) 來調查，在不同時間變化下，對觀光知能需求的必要條件。

TedQual 認證系統的成立

要創造一個有競爭力的觀光教育系統，就要先充分了解在此系統中的參與者 (如學生、教師、觀光從業人員等) 之需求和期望，並且保證他們所受到的觀光教育是能夠在今後市場趨勢中能有效發揮的。

有鑑於此，UNWTO透過其Themis Foundation發展出TedQual認證系統 (TedQual Certification System)，致力於高品質與高效率的觀光教育。該認證系統以全球適用為範疇，提出了一個能更

清楚定義觀光教育品質的方法論與自發性標準，使得各國公私立的觀光教育機構或企業，只要想得到UNWTO觀光教育方案（Tourism Education Programmes, 簡稱TEPs）認證通過的機構，都可以提出申請。

TedQual認證系統的具體目標有二：首先是透過自發性的標準化程序，建立一套觀光教育訓練的品質保證模式；再者就是為提升更高效率與高產值的觀光教育學（pedagogy）排除困難。

品質保證基礎

這個認證系統的建構基礎有品質標準（quality standards）、品質審核（quality audit）以及品質認證（quality certification）。品質標準是由UNWTO所設定的標準來建立詳細規範，在TedQual認證系統中，為達成TEPs最終產出所需的每一個程序或流程，都有各自的標準可依循。

品質審核是對教育提供者是否圓滿地達到TedQual所要求的品質標準以及如何達到該標準的過程，所進行的研究與分析。品質認證是指由多位國際專家所組成的中立團體，並經UNWTO認可，對審核機構所提出的審核報告進行評估，以決定申請者是否達到規格標準。

認證標準的建構

TedQual認證系統有一定的標準建構過程，其目的是要讓TEPs的任務與活動，能為觀光教育的管理創造更大的效率與更高的附加價值。該標準建構過程簡述如下：

* 雇主（整體社會與產業）

觀光教育方案應該要能反映出對於整個社會經濟環境下所產生的雇主的需求，並提出對策，因此，TedQual認為教育單位要了解雇主的需求與期望，包括了企業現存的或是明確說明的宗旨；企業內在、外在，與競爭策略的分析；企業目標的定義、資源的規劃和控制評估系統。

* 學生

所謂的學生是指教育和訓練的直接消費者，TedQual的目的是要TEPs的整體方案和教學單位，將教育過程中所有的任務和活動都視為自己的義務。因此，認證過程不僅要評論TEPs的吸引力，包括財力與行政支援程序，以及對學生的溝通，還要注重和學生的關係，包括許可進入的標準、學校和學校的行政管理、財務管理，以及對學生體貼免費的服務。

* 課程（教育系統）

教育系統應該將高層次的課程內容與適當的教學方法做有效的結合，認證標準有教學內容（包括教學計畫的架構與一貫性）、教育方法（包括教學計畫的呈現、呈現的風格與方法，以及評量過程），和教學資源（包括教學設備與相關服務，以及教學環境的基礎建設）。

* 教師

TEPs的品質保證，就是要證實教育單位針對教師訂定適切的標準，例如：教學組織能力（包括教材的選擇、統整與協調、工作環境等）；持續更新能力（包括教師在繼續教育與訓練方面的狀況）；研究發展能力（包括研究發展工作的設備）。

* 基礎建設

TEPs還有一項品質保證目的，就是要確認教育方案中所有的活動，都是在一個能讓教學達到最大效能的環境裡得到發展。這裡所謂的基礎建設環境是指硬體建設，包括了客觀的調整，以及適當的設備與支援。

* 管理

TEPs最後一項品質保證目的，就是要確認教育單位採取適當的管理模式，使得既定的宗旨與目標能充分達成。管理模式涵蓋了擁有策略性資訊系統的資訊與分析；完整的管理架構，包括各組織的管理架構，以及管理系統的評估；以及品質系統，明訂品質政策、品質指標與工具。

認證程序

TedQual認證系統有一套精確說明且步驟完整的認證程序，其目的就是要有效判斷認證對象是否達到了TedQual的品質標準要求。

* 索取相關資訊

想要得到TedQual認證的TEPs機構，可以先向UNWTO Themis Foundation提出申請。收到申請後3天之內，UNWTO Themis Foundation就會連同註冊申請表，將所有相關認證的資料免費寄送給學校。

* 申請註冊

當學校填好申請表並備妥相關正式文件送回UNWTO Themis Foundation，經過最多30天的審核，就會被通知是否可以被接受進行認證。這個過程並非是個官僚形式，而是要在早期階段偵測出任何會干擾認證程序的問題或矛盾之處。

* 發給許可

當學校收到被接受的通知後，就要繳交註冊費用，大約是250歐元（同一機構每增加一個受認證的方案即增加100歐元），這項費用可以在認證的總費用中扣除。在UNWTO Themis Foundation收到註冊費之後，便會指派審核機構直接連絡學校，協助估計整個監督程序的費用。

* 進行審核

當雙方對審核情形有了共識之後，受評學校就要向UNWTO Themis Foundation繳費，然後認證說明書就會被寄送給學校。視接受認證方案的不同，認證費用也不盡相同，基本上每一方案認證費用約為5,060歐元，這尚未包含訪試委員的機票與住宿費用。

該說明書內容包括：認證概念手冊、認證程序手冊、認證案例，以及企業辨識手冊。審核機構會在受訪機構所在區域安排一位專家，進行兩天的訪試與審核。

* 給予認證

審核程序完成後，審核機構會向UNWTO Themis Foundation交出一份報告，這份報告又會轉交給認證委員會審查。當委員會產生評估結果後，UNWTO Themis Foundation就要準備好期末報告，並將結果通知該受評學校。

如果審核結果是「通過」，則受評學校可以在認證有效期間內享有TedQual認證系統所帶來的優勢與權利。如果審核結果是「不通過」，UNWTO Themis Foundation也會在報告書中提供改進的建議。

目前全球通過UNWTO Themis Foundation認證且仍具有有效期限的觀光教育機構有23間，其中不乏歐美與亞洲知名大學。