美國高等教育
餐旅學門認可制度

文／洪久賢（國立臺灣師範大學學務長）
周敦懿（淡水商工教師）

美國餐旅學門認可制度沿襲認可的精神，是一種主動自我規範(self-regulation)的過程，由高等餐旅教育方案主動提出，並由公正、非官方的餐旅專業認可機構來執行，採同儕評鑑方式，檢視受評單位是否達到認可標準。

認可制度為目前美國各大專校院保證教育品質最古老，也最令人熟知的一種制度。認可制度分為機構認可（institutional accreditation）以及學門認可（specialized accreditation）兩種。機構認可適用於整個學校，而學門認可則以學院、科系或是學程為認可對象。學門認可的執行由專業認可組織負責，進行品質保證與改進的工作。時至今日，美國已經有超過50個學門認可組織（specialized accrediting bodies）執行專門領域的學門認可。

因應國際間餐旅教育的激增，然學界培育出的人才和業界期望的人力有落差存在，為重振餐旅教育專業形象與國際競爭力，本文就世界各國中最早成立的餐旅學門認可組織—美國餐旅學門認可組織「旅館、餐廳與機構教育委員會」(Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, CHRIE)的認可制度作一簡介，以作為我國餐旅高等教育認可制度實施上的參考。

設立餐旅教育認可組織因應時代潮流

CHRIE成立於1946年，由一群投身於餐旅教育有志之士號召成立。二次世界大戰後，美國餐旅業急速擴展，需要大量合格的餐旅人才投入，卻發現學界所培育的人才與業界期望似乎有著差距。在此情況下學者反求諸己，開始重視高等餐旅教育的品質，CHRIE便是在此背景下應醞成立。

自1960年代，美國高等教育大量擴增，面對國家競爭的壓力，政府將企業成本效益、品質管理等觀念，運用在高等教育經營上，並成立各種評鑑暨認可機構。基於此，CHRIE在此潮流下，於1990年在其組織下成立兩個高教認可機構—餐旅管理方案認可委員會（Accreditation Commission for Programs in Hospitality Administration, ACPHA），用來評鑑四年制大學或學院的餐旅教育方案；以及Commission for Accreditation of Hospitality Management

Programs（CAHM），用來評鑑二年制社區學院的餐旅教育方案。

認可制度嚴謹　權責分明

ACPHA專責美國大學學士層級餐旅管理學門的認可，目前有14位委員，委員組成來自於投票選出的代表，包括：餐旅教育學者，旅館、餐廳與餐旅業的總經理，以及政府官員等代表。這些委員為無給職，受評單位以自費方式來檢視、評估與評鑑四年制高等餐旅教育品質。時至今日，美國已有32所四年制大學、50個以上餐旅學士學程接受ACPHA認可。至於CAHM專責副學士層級（Associate's Degree，即社區學院或二專）餐旅方案的認可，目前共有12個二年制的餐旅專科完成CAHM認證。

認可目的
確保與改進餐旅教育品質

「認可」界定為：若科系或學程符合或超越認可機構所設定的最低標準，即授予認可資格。ACPHA或CAHM對於餐旅方案所認可的範疇，涵蓋餐旅管理（Hospitality Management）、住宿（Lodging），以及餐廳管理（Restaurant Management）等領域。

ACPHA及CAHM的整體目標，在於提供餐旅高等教育公開的品質保證、協助餐旅學系持續改進的方針、促進高等教育專業素質，並促進社會大眾對於餐旅領域的了解。餐旅方案可透過這樣的公正團體之嚴格認可過程，作為優質教育的實質肯定，並提升其在餐旅教育上的國際競爭力。

認可程序與周期

ACPHA或CAHM針對餐旅方案的認可活動，主要分為三個步驟：受評方案之自我評估、委員實地訪視、評判及公布訪視報告書等歷程。由於認可制是屬於主動自願評鑑的過程，受評單位乃透過認可委員會的自評手冊標準先進行自評。透過自評，受評單位可思考與釐清方案目標及其合宜性、資源利用的合適性、目標執行與達成程度，並檢視餐旅方案的優缺點與改進方向。

受評單位在完成自評之後，委員會召集人與受評單位負責人共同決定實地訪評的日期，同時提供受評單位評鑑手冊，以便其準備檢核評鑑所需要件。之後，認可委員會隨即組成訪視小組，其成員包括各大學的資深教授、具有評鑑經驗的認可委員、業界代表及委員會的成員等。

在實地訪視期間，訪視小組至受評單位進行個人或團體的訪談，例如與行政人員、科系主任、教師、學生、輔導委員會成員，以及業界代表等進行面對面的溝通及了解、蒐集並分析評鑑相關資料，最後提出實地訪評報告及做出對受評單位的口頭建議。

關於認可的評判，委員會主席會與訪視小組進行討論，以決定受評單位是否通過認可，並公布認可報告書。而受評單位的認可結果以「通過」、「不通過需複審」，以及「複審通過」等三種形式來呈現。基本上，ACPHA與CAHM的認可制度尊重各校餐旅方案的多元性，鼓勵其自我檢視，並藉由專業同儕評鑑的方式，對於通過品質認可的餐旅方案提出公開保證。

受評單位在通過認可後，認可委員會仍會持續監督受評單位，並給予建議，而受評單位在通過認可後的七年內，需重新再提出認可申請，以保持認可的有效性。

認可指標明確 質化描述取向

ACPHA與CAHM兩者的認可指標項目均相同，皆包含以下七大範疇：宗旨與目標（mission and objectives）、評鑑與計畫（evaluation and planning）、行政與組織（administration and governance）、課程（curriculum）、教師／行政人員（faculty/instructional staff）、學生服務與活動（student service and activities）、資源（包括硬體資源、財務資源、圖書與學習資源）等項目。

以CHRIE的宗旨而言，認可的標準(standards for accreditation)採質化陳述，以符合機構或方案的多元發展，並考量資源（輸入）、歷程、教育成果（輸出）。認可的前提是達成目標及目的的過程，因此這些過程必須要清楚且明確的陳述，以增進評鑑判斷的標準。

綜觀ACPHA與CAHM認可指標，具有以下的特色：

1.明確說明受評單位須符合認可的目標與程序。

2.指標敘述採質化描述，並有明確的操作性定義。

3.認可自評手冊的認可指標中以開放式問句，幫助受評單位做質化的敘寫。

4.認可指標分有概括性的目標（overall objectives）以及特殊性目標（specific objectives）。

5.認可指標著重在課程與學生服務項目上。

其中在課程認可標準中，詳細描述餐旅課程目標、學習成果、餐旅課程內涵的範疇。根據ACPHA的準則，高等餐旅教育方案的核心課程，可包含餐旅業歷史回顧、餐旅財務管理、營利與非營利機構的經營管理、餐旅法律、資訊管理系統、人事管理、組織行為、人際溝通等，其對於餐旅課程內涵的敘述非常完備，頗能彰顯高等餐旅教育認可的獨特性，以提供受評單位檢視其課程結構的參考方向。

結 語

美國有愈來愈多的餐旅科系選擇餐旅學門認可機制，以作為科系發展與改進教育品質的具體行動，且考量大學與技專認可的差異性，其餐旅認可組織將高教認可分為大學與專科層級兩個認可系統，由ACPHA及CAHM分別負責四年制與二年制餐旅高等教育的認可工作，組織與權責分工完善，針對不同學制的餐旅教育，作出公正且客觀的專業判斷，值得我國學習。