

藉助專業認證突出重圍： 觀光餐旅教育的機會與挑戰

■ 文／曹勝雄·銘傳大學觀光事業學系教授

隨著觀光餐旅領域科系的發軔興起、蓬勃發展到近期發展的逐漸限縮，人才培育需求受到外部環境的影響巨大，尤其是近期觀光產業的發展受到政經環境、疫情因素的衝擊，連帶少子女化問題的影響，使得觀光相關科系普遍面臨招生不足的問題。然而，即使某些學校科系面臨停招的窘境，但仍有學校科系呈現滿招的現象。招生問題的影響因素，不一而足。然而，如何透過教學品質的保障，帶來學生口碑與學校聲譽，以維持、甚至提升系所競爭力，乃是值得關注的教育課題。

從95年教育部開始推動大學系所評鑑以來，筆者因緣際會有機會擔任觀光休閒領域的評鑑委員。系所評

鑑制度歷經多次更迭，目前學校在有確保教學品質機制的前提下，可選擇不辦理系所評鑑，亦得自行洽評鑑機構辦理。不過，大多學校系所仍多委由評鑑機構辦理評鑑或教學品保認證，以因應教育部相關補助計畫案申請時之要求。由於觀光餐旅領域未有針對專業學門之評鑑類別，因此大多科系面臨評鑑仍以尋求教學品保精神下的相關認證為主。

臺灣觀光餐旅科系之發展

國內觀光休閒教育始於60年代之前，早期設立之科系皆以觀光事業科系為名，實際包含旅運經營、休閒遊憩及餐旅之次領域，隸屬於商管學院下。直至80年代，臺灣觀光產業開始蓬勃發展，其中以84年成立之國立高雄餐旅專校（今國立高雄餐旅大學），打破過去以「觀光」作為發展主軸的觀念，將觀光產業不同之專業領域加以區隔，細分出餐飲、廚藝、旅館、休憩、旅運等不同專業科系。自此，觀光高等教育體系逐漸由單一科系轉為獨立學門，開始有學校設立觀光學院。隨著觀光產業之蓬勃發展，許多學校紛紛設置觀光、餐旅相關科系，至95學年度，國內觀光、休閒及餐旅系所已多達150個（曹勝雄等



人，2008）。97年開放中國大陸旅客來臺旅遊，入境人次至104年達到高峰（418萬），隨後受到兩岸政經因素影響，陸客來臺人數大幅減少。教育部於104年停止各校增設餐旅領域科系，並等比率調降相關科系招收名額（趙宥寧，2023）。故自107學年起，我國觀光科系數量逐年下降，至112學年共計有123個觀光相關科系。近三年受到COVID-19疫情及少子女化影響，觀光職場就業前景遭受疑慮，導致相關科系的招生受到嚴苛挑戰。

觀光、餐旅教育不脫管理專業

觀光餐旅科系的人才培育多以專業技術與實務能力為核心重點，課程設計上強調技術與實務操作，管理課程比例相對較低，一些業界專家和雇主反映，觀光與餐旅科系畢業生在技術方面表現優異，但在管理能力和綜合素質方面仍有提升空間。這些觀察並不意味著所有的觀光與餐旅科系都忽略了管理專長的培養，但確實反映了一些普遍存在的挑戰。管理專業的培養能夠幫助學生在未來的職場中，具備領導力、決策能力以及有效的資源配置能力，從而在競爭激烈的市場中脫穎而出。因此，將管理專業融入觀光與餐旅教育，才能真正培養出具備綜合能力的專業人才。

早期觀光餐旅科系較少且多隸屬商管學院，近期囿於學校招生與資源整合問題，隸屬學院多元，如觀光（餐旅）學院、運動與休閒學院、民生學院、管理學院、商學院等。筆者自多年前有機會擔任管科會ACCSB之認證委員，經由多次參與觀光科系隸屬商管學院之學院認證經驗，提出筆者的一些觀察與體會。

ACCSB認證之特色

ACCSB的主要目標在提升商管教育品質，並協

助學院系所持續改進。ACCSB認證的主要特色包括：

一、強調自我精進與持續改善

ACCSB認證要求學院系所落實PDCA循環（Plan-Do-Check-Action）來建立持續改進的機制；認證強調學院系所自主，但需依循認證指標逐項檢討課程、師資、資源等投入，與人才培育目標間專業連結的妥適性。首先，各系所需要明確訂定人才培育目標並衍生為各項績效衡量指標，例如：學生學習成效／核心能力之達成、教師教學意見評量、畢業生回饋調查、雇主滿意度調查、教師研究及產學合作成果等。其次，學院或系所應在每年度期末檢討執行成果，並根據檢討結果修訂下年度的努力目標及執行策略。在執行過程中，隨時利用各類指標來控管執行成效，確保各項計畫的有效實施；同時，定期在各種會議中提出討論，並根據討論結果擬定修正方案。如此透過PDCA回饋循環的連續執行，逐步營造系所特色，提升學生的學習成效。

在認證時，受評單位需提供各面向重點指標運作機制的相關佐證資料，包括各項法規、院所系務會議記錄、課程委員會議記錄與各類共識會議或檢討會議記錄，以及教學、研究、服務等成果佐證等。在認證過程中，認證委員與受評單位會有雙向多次的溝通，協助並促使受評單位能夠清楚掌握未來改進努力的方向，達到持續改善、逐步提升自我的目標。

二、重視實務及職場連結

ACCSB認證強調學生學習與就業職場的連結。學院系所須從職場面調查市場人才之需求，根據這些需求訂定教育目標、釐清學生畢業時應具備的核心能力，並在教育過程中努力確保學生畢業時能具備這些目標職場所需的能力。在操作面上，ACCSB認證要求各學制的課程設計需針對人

才培育目標規劃，課程內容必須與職場實務連結，不能過於偏重學術理論；核心能力並應設計出適當的能力檢核機制，包含專業能力與一般能力（如人際溝通、團隊合作等）皆然。此外，ACCSB不僅重視正式課程，也強調非正式課程的重要性。非正式課程如參與社團活動、企業參訪、職場體驗、企業講座、創業競賽、社區服務學習、企業實務專題研究或取得專業證照等，都對培養學生實務能力至關重要。學院系所應將參與非正式課程列為學生畢業的必要條件之一。

ACCSB認證將師資區分為學術型教師（AP）和實務型教師（PP），並要求各系所訂定AP及PP的門檻，同時檢視教師專長與授課科目間的一致性。實務型教師的參與可以將產業經驗帶入課堂，幫助學生了解職場實況。ACCSB要求各系所訂出總整課程，透過總整課程檢核學生在各核心能力的達成程度，確保學生在畢業前能確實依原訂教育目標培養出核心能力，並能滿足目標職場的角色期望。ACCSB認為畢業生在職場中的表現是檢驗教育成效的重要指標，學院系所應建立暢通的畢業生聯繫溝通管道，定期作調查，並據以持續檢討課程與授課內容；另外，也應進行雇主滿意度調查，了解業界對畢業生的評價。ACCSB認證透過這些機制，力求確保商管教育與職場實務緊密結合，培養出符合產業需求的人才。

三、強調品德教育

ACCSB認證主張大學是品格教育的最後機會，因此管理人才的培育除了專業能力外，更應加強企業倫理與品德的薰陶。為了培養學生的品德，ACCSB認證鼓勵大學開設企業倫理相關課程，並將其納入學生的必修課程中；同時，鼓勵教師在教學過程中也應將品德教育融入教學，引導學生建立正確的價值觀與道德觀。另外，鼓勵學生參

加非正式課程，也能夠幫助學生培養良好的品德；例如，透過參與社團活動、社區服務學習等，可以讓學生學習關懷社會、尊重他人、團隊合作等等。簡言之，ACCSB認證強調透過師生互動、身教、非正式課程以及企業倫理課程等方式，將品德教育融入商管教育中，期望能培養出具備專業知識與良好品德的管理人才；這在專業認證中是少見的。

四、全方位全程的輔導

ACCSB在正式認證前，會提供全方位的輔導，由顧問教授針對ACCSB的認證構面，包括：教育目標與定位、教學投入、研究／產學投入、行政支援投入、服務投入、執行特色與成效以及國際化（若有國際導向）等，逐一向全院專任教師進行解說；不只說明要求之內涵，更說明設定各項要求之原因。另在輔導過程中，顧問教授會針對院系所各種分歧的意見進行深入說明並參與討論，使院系所主管及教師能夠化解歧見並凝聚共識。在認證專案小組認證期間，ACCSB鼓勵認證小組委員與受評單位多方雙向溝通，以促使受評單位能夠清楚掌握自己的定位及既有條件，進而調整組織與制度，以解決執行過程中遇到的困難。可以說從認證申請開始一直到認證通過後，這個認證組織都始終扮演著陪伴與輔導的角色。

五、認證指標之間的連動

ACCSB認證強調各構面指標之間的邏輯性連結及關聯性。ACCSB強調系所教育目標必須明確指出「為何種產業培養何種人才」；這表示教育目標的設定並非憑空想像，而是需要與市場需求緊密連結。其次，ACCSB要求各系所釐清每一門課程所呼應達成的核心能力為何，並以課程地圖的方式來呈現畢業生目標核心能力與各課程之間的關聯，將人才培育目標、職場角色與所需條件、畢業生核心能力、所有正式及非正式課程等系所

學程的所有投入產出關係，從整體性的角度來觀察與檢視，也是在各種評鑑認證中所少見的。

六、重視畢業生能力檢核

ACCSB認證強調，學生畢業前必須檢核其核心能力的達成情況。因此系所需要明確定義學生畢業時應具備的核心能力，並設計適當的機制檢核學生是否達到這些能力。

ACCSB認證鼓勵採用多元方式進行畢業生能力檢核。除了透過總整課程之外，還包括：鼓勵學生取得相關專業證照、透過畢業考試、團體競賽、實務專題或實習等方式，檢核學生應用所學知識，解決實際問題的能力。另外，畢業前後之學生自我評估以及職場雇主評估，也都能用來檢核核心能力的達成情形。ACCSB認證強調，畢業生在職場中的表現是檢驗教育成效的重要指標；學院系所應建立暢通的畢業生聯繫溝通管道，定期追蹤畢業生流向，了解畢業生就業狀況，並作調查以了解業界對畢業生的評價，力求確保商管教育能培養出符合職場需求的專業人才，並建立企業對商管教育的信任。

七、嚴謹的認證過程

華文商管教育認證組織（ACCBE）的前身為華文商管學院認證（ACCSB），其認證過程以嚴謹著稱。ACCSB的認證過程不只是形式上的審查，而是深入了解各系所的實際運作情況。認證專案小組委員會詳細檢視系所提供的各項資料，並與系所主管及教師進行深入訪談，以了解其教育目標、定位、與對畢業生核心能力的要求、以及是否已成為全體專兼任教師的共識。這種深入的評估方式確保了認證的有效性，而非僅僅流於表面。ACCSB的認證指標多達數十項，且不只關注單一指標，更重視各指標之間的相互關聯，確保受評單位能將各面向的努力整合，以達成教育目標。例如，ACCSB強調教育目標必須

與市場需求連結，核心能力必須與職場角色連結，課程設計必須依據教育目標，師資專長必須與授課科目一致。ACCSB的認證不只是檢視受評單位是否符合標準，更要求受評單位確實建立並運作其所設定之品質保證機制，確保教育內容符合專業管理教育的原則。ACCSB的認證要求會落實到系所的每一種學制，例如日間部四年制、碩士班、在職專班、博士班等。受評單位需要針對每個學制的人才培育目標、核心能力、課程設計等提出完整的說明與佐證資料。總體而言，ACCSB的嚴謹性體現在其深入的評估、全面的指標、實質的品保制度、嚴格落實的學制檢視、全方位的輔導、以及對學生能力檢核的重視。這種嚴謹的認證過程，確保了相對抽象性的商管教育之品質，並能協助受評單位持續改善、提升競爭力。

總結

ACCSB認證雖然主要針對商管學院，但其核心理念與評鑑指標中，許多部分對於觀光餐旅科系也具有相當的適宜性與參考價值。從課程面來看，ACCSB在制定教育目標時，應明確指出產業的職場人才需求，這與觀光人才培育特別強調技術或實務導向的特性相符。除正式課程外，一般觀光餐旅科系通常會設計非正式課程，如企業參訪、專題講座、參與競賽、社團活動、證照考試、業界實習等方式來培養學生的核心能力，符合ACCSB強調非正式課程重要性的理念。雖然觀光餐旅科系也會簡略運用課程地圖，揭示各類學制的課程架構，惟ACCSB認證根據人才培育目標展開課程地圖，將人才培育目標、職場角色、核心能力、正式與非正式課程規劃，以及修課規定等項目清楚標示出來，更有助於科系檢視課程設計是否與人才培育目標一致，並確

