

一、目標、特色與自我改善

(一) 訪評意見

該系並未針對設立的使命進行說明，雖名為航空服務管理學系，教育目標與發展方向不明確，致使該系定位不清，整體發展方向仍待確立。大多數學生進入該系就讀應會對航空運輸業有所期待，不宜過度強化宣導「非航空」類的服務專業。

學生和畢業校友對該系的定位和發展感到滿意，全人教育推動頗有成效，學生能常懷感恩，談吐應對得宜，對該系向心力高，全系師生相處融洽，令人留下良好印象。此外，系行政助理工作應有專人負責，不宜以系上專任講師兼任。

自我評鑑報告中，未能突顯該系辦學特色。該系希望培育具有英、日語能力、航空專業素養、服務熱忱、管理知識與初步研究能力之「航空級服務管理」人才，故特別強化語言訓練與實作能力培養，但整體課程設計與實施方法似乎無法達到前述之教學目標。

自我改善機制未能落實，自評委員建議大多未見改善，自我評鑑報告未能詳實呈現自評委員意見。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲就下列建議提供該系參考：

- 1.宜清楚闡明設立宗旨與教學目標，並將其落實於相關課程設計與教學內容中。
- 2.如確定未來發展方向為更廣泛的一般服務業，則系名宜做適當調整，以免誤導學生。若維持航空服務管理學系的名稱，則課程內容宜再強化航空服務管理領域的專業知識，並增加航空服務及管理的教師，同時改善課程結構。
- 3.宜建立實習輔導機制，並健全實習制度與作法，增加航空關聯產業的實習機會。
- 4.宜增聘行政助理，以利系務之順利推行。

5.強化自我改善機制，以落實自評委員的建議事項及改進意見。

二、課程設計與教師教學

(一) 訪評意見

該系之課程架構於航空服務主學程與航空管理副學程之下，概分為服務、管理、實務與語言四類課程，大體上反映了專業課程之廣度以及教學型大學之務實方向。整體架構已具雛形，但因屬於年輕學系，目前尚處積極成長之階段，且受限於觀光學院整體發展願景與定位，因此，各領域核心課程之訂定、擬培養學生之核心競爭力以及學生未來進入職場發展性之關聯性等，均有進一步探索之空間，以期符合設系的宗旨與目標。

目前專任教師之人數僅 6 位，尚無較具經驗副教授級以上的資深教授，且生師比達 60：1，致使教師負擔過重，明顯影響教師教學品質。同時，助理教授之背景以理工為主，具服務管理專長之師資較不足，雖然每位教師均學有專精，也很積極地配合該系的發展轉型，但背景不符仍可能影響開設課程之結構與內容，且在教師每週鐘點數已達上限之情況下，欲提供學生較多元的選擇，開設更多選修科目恐有相當的困難度。為彌補專任教師之不足，該系亦積極尋找外援，惟因地處偏遠，航空專業兼任教師之留任意願不高，以致教師流動率偏高，造成教學與課程安排上之困擾。

由開設課程名稱以及課程大綱可發現，多數教師為能提供學生更豐富的學習內容，除善用個人的經驗與專業外，均盡量納入相關素材於授課教材中，以致在課程區隔度不夠具體明顯之狀況下，部分課程內容恐有重疊之虞。

另外，在教師流動率偏高，教師延聘困難的情況下，恐影響核心課程之成功開設與教學內容品質之一致性，值得注意。目前已有

試辦教學反應問卷調查制度之實施，惟問卷填答樣本不足，不具代表性，宜予改善。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲就下列建議提供該系參考：

- 1.宜儘速改善師資結構性，依「教育部大學校院增設調整院所學位學程及招生名額總量發展審查作業要點三」規定之生師比聘足專業教師員額，積極尋找理論與實務兼具之人才，或外聘具潛力之兼任教師長期協助。
- 2.院可考慮開設共同課程以涵蓋服務管理之學程，以適度減輕教師負荷。
- 3.各教師課程授課內容宜作一總整理，以免內容重複，並方便課程之調整與銜接；授課內容亦宜定期作檢討更新，以納入新的研究成果。
- 4.宜積極建立教學品管與獎勵機制，對於較特殊之案例宜有明確的處理辦法，以確保教學品質，並針對教學評鑑不佳的教師建立具體輔導機制。
- 5.課程設計委員會宜納入校友代表，以反映業界需求。
- 6.建立教學反映回饋機制，鼓勵學生上網填寫問卷，以提升教學績效。

三、學生學習與學生事務

(一) 訪評意見

學生與教師互動良好、教師主動關心學生，協助解決學生學習、生活與就業等困難，教師們的用心值得肯定。但學生班級數 8 班，專任教師 6 位，有 2 位教師必須兼 2 班導師工作，導致學生輔導工作負擔過重。行政講師設置不合時宜，造成兼職行政教師工作負擔過重，行政與教學工作均受影響。

該系畢業學分數高達 142 學分，通識學分佔 52 學分，專業課程僅 90 學分，比重宜斟酌調整；相對於學生來源多元性，基礎語言與數理能力差異性頗大，又未能分級分班授課，易導致學生學習效果不佳，教師教學不易。

該系相關專業圖書、期刊與電子圖書均不足，圖儀設備經費不充裕；且學生對於館際合作功能不了解，實際使用情形不佳。該系軟硬體設施缺乏，部分使用年限過久，妥善率不佳，影響學生學習成效。此外，提供學生獎助學金種類與數量均不足，在學習方面雖設有語言畢業門檻，通過門檻學生比率偏低，根據系上提供資料顯示，過去三年至今僅 13 位通過英文檢定，且該系未有「補救教學」或具體「輔導機制」。語言教學教師流動率太大，造成學生在學習「課程」上不具連貫性與學習適應能力不良，導致學習成效不佳。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲就下列建議提供該系參考：

1. 教學資源方面：

- (1) 強化教學設備中專業「模擬座艙」教室硬體設施；一般教室設備建議考慮季節性與氣候需求裝設空調設施，以利學生學習。
- (2) 落實教室管理機制，提高設備的堪用性。
- (3) 增購相關專業圖書、期刊、電子圖書、電腦設備與教學研究軟體。

2. 學生輔導機制方面：

- (1) 極力爭取校外獎學金種類與經費，並與產業合作以提供學生獎助學金。
- (2) 宜針對學生語言能力採分級及分班授課，以達因材施教，提升學生學習成效。
- (3) 宜建立具體語言檢定獎勵制度、強化教學資源、提供輔

導機制與補救教學，以提高及格率。

- (4) 設立專任助理，傳承行政管理技術幕僚經驗，提高學生服務品質並減輕教師行政負擔。

四、研究與專業表現

(一) 訪評意見

該系 6 位教師都有詳細的研究成果目錄，然而除去年一位剛取得博士學位之新聘助理教授外，其餘所發表之文章大多與航空服務管理無關，此亦顯示教師專長與該系發展方向有不相符合的情形。

此外，該系已自 2006 年開始舉辦首次「航空產業創新發展研討會」，然該系 6 位專任教師近三年來發表在有審稿制度的期刊不多，且無任何教師獲得國科會研究專案補助，顯示該系教師的研究能量有待提升。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲就下列建議提供該系參考：

1. 教師宜逐步調整自己的研究領域，朝向航空服務管理相關之課題，期能與該系發展方向及目標一致。
2. 除重視教師的教學外，亦宜鼓勵教師投稿至具外審制度之期刊（特別是 TSSCI），以及鼓勵教師申請國科會研究計畫，進一步提升教師研究與專業品質。
3. 持續定期舉辦航空運輸學術研討會，鼓勵教師參加國內外相關航空運輸研討會並發表論文，促進學術交流，以期吸收新知，且將研討會論文改寫為期刊論文投稿，以提升學術研究水準。

五、畢業生表現

(一) 訪評意見

93、94 年畢業生扣除服兵役人數外，108 名畢業生中，繼續升學研究所人數少於 8 人，就業人數 53 人，就業比率約 50%；惟畢業生目前從事航空本業者僅有 3 位，與該系成立的宗旨不盡相符。

由畢業生問卷及訪談中顯示，畢業生對師長之教導及互動給予相當高的評價，而在目前工作能發揮自己才能及對該系教學設備(圖儀設備與電腦軟硬體)的滿意度之評價偏低，此與在校學生之反應一致；另外，畢業生也同意專業證照對就業非常重要。

由雇主及受訪家長意見調查，雇主認為畢業生進入職場後的應用與在校所學有所差距，家長則認為子弟入學前的期望與畢業後的成果一致性不高。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲就下列建議提供該系參考：

- 1.宜予審視課程規劃的適切性，並視學生需要修訂，以確切符合相關就業市場需求。
- 2.建立蒐集畢業系友對課程設計之回饋意見機制(如座談、問卷調查、電話訪問等)，並將畢業生的回饋意見做為修訂課程之依據。
- 3.針對畢業生之生涯規劃與就業輔導等議題，除繼續強化與有效落實學生學程制、證照輔導之措施外，宜積極投入校內行政資源，並有效結合校外相關單位資源，以輔導學生就業。
- 4.針對畢業生升學及參加特考問題，該系宜設計一套輔導機制，以鼓勵畢業生繼續升學或投身公職。