



真理大學 102 年度

大學校院通識教育暨第二週期系所評鑑



觀光事業學系學系自我評鑑報告

聯絡人： 李永棠

聯絡電話： 02-26212121-5102

電子郵件： au4300@mail.au.edu.tw

單位主管： _____（簽章）

中 華 民 國 1 0 2 年 0 4 月

真理大學 觀光事業學系 自我評鑑報告書

目錄

目錄	I
圖目錄	III
項目一：目標、核心能力與課程設計	1
一、現況描述與特色	1
二、問題與困難	17
三、改善策略	17
四、項目一之總結	18
項目二：教師教學與學習評量	19
一、現況描述與特色	19
二、問題與困難	30
三、改善策略	30
項目三：學生輔導與學習資源	32
一、現況描述與特色	32
二、問題與困難	46
三、改善策略	47
四、項目三之總結	48
項目四：學術與專業表現	50
一、現況描述與特色	50
三、問題與困難	56
四、改善策略	57
四、項目四之總結	58
項目五 畢業生表現與整體自我改善機制	60
一、現況描述與特色	60
二、問題與困難	73

三、改善策略	73
四、項目五之總結	74

圖目錄

圖 1-1 本校、本學院與本學系核心能力之對應關係圖	7
圖 1-2 新生手冊	8
圖 1-3 班會時段	9
圖 1-4 宣傳布條	9
圖 1-5 觀光事業學系網頁	9
圖 2-1 觀光事業學系課程架構改善機制圖	26
圖 2-2 教學評量之追蹤與輔導機制圖	28
圖 4-1 本系大學部同學於 2013 綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會發表論文	53
圖 4-2 綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會議程	59
圖 5-1 利害關係人對學習成效意見蒐集機制圖	67

表目錄

表 1-1 101 學年度觀光事業學系各委員會與組織成員名單	4
表 1-2 觀光事業學系學生對教學目標與核心能力的瞭解程度與認同程度平均值	10
表 1-3 觀光事業學系日間部課程地圖 (100 學年度課程架構)	12
表 1-4 專業領隊職涯進路圖	13
表 1-5 專業導遊職涯進路圖	13
表 1-6 餐旅管理師職涯進路圖	13
表 1-7 旅行社經理人職涯進路圖	13
表 1-8 教育目標與擬定發展計畫	14
表 1-9 項目一總結	18
表 2-1 觀光事業學系專任教師開授課程與學術專長對照表	21
表 2-2 觀光事業學系兼任教師開授課程與學術專長對照表	22
表 2-3 觀光事業學系專兼任授課師資人數統計表	23
表 2-4 觀光事業學系 96 至 101 學年度師資結構與流動情形	24
表 2-5 觀光事業學系核心能力	29
表 2-6 99-101 學年度觀光事業學系教學評量成績	29
表 2-7 項目二總結	31
表 3-1 觀光事業學系學生對於專任教師特定晤談時間之滿意度調查	33
表 3-2 99 學年度觀光事業學系專家學者專題演講記錄表	34
表 3-3 100 學年度觀光事業學系專家學者專題演講記錄表	35
表 3-4 2012 促進旅館業就業力講座	35
表 3-5 觀光事業學系專屬空間一覽表	37
表 3-6 觀光事業學系學生對系專業教學資源、討論空間、圖書儀器設備空間使用和開放滿意度調查表	38
表 3-7 觀光事業學系各年度總預算表	38
表 3-8 觀光事業學系學生對於課外活動學習之滿意程度調查	41
表 3-9 觀光事業學系學生對於班級導師之滿意程度調查	42
表 3-10 觀光事業學系學生瞭解選修他系當輔系、雙主修或跨校選課機制之情形調查	43

表 3-11 觀光事業學系學生或獎助學金總額表	43
表 3-12 觀光事業學系學生對於本系學生意見反映回饋機制滿意度調查	44
表 3-13 姊妹校相關資料與名額總表	45
表 3-1499 學年度觀光事業學系就業服務講座	46
表 3-15100 學年度觀光事業學系就業服務講座	46
表 3-16 項目三總結	49
表 4-1 觀光事業學系專任教師研究表現成果統計表	51
表 4-2 觀光事業學系專任教師專業服務情形	52
表 4-3 觀光事業學系學生各項表現	53
表 4-4 項目四總結	58
表 5-1 觀光學系 96 學年度畢業生畢業流向	61
表 5-2 觀光學系 97 學年度畢業生畢業流向	61
表 5-3 觀光學系 98 學年度畢業生畢業流向	61
表 5-4 觀光學系 99 學年度畢業生畢業流向	61
表 5-5 觀光事業學系畢業生就業類型	62
表 5-6 觀光事業學系畢業生友對系其他項目之學習成效與就業相關性調查平均值	63
表 5-7 觀光事業學系學生在校期間取證照統計	64
表 5-8 觀光事業學系學生相關競賽傑出表現情形	64
表 5-9 畢業生對本系的滿意度情形統計	65
表 5-10 企業雇主對於本系畢業生在專業技能方面之滿意度情形統計	66
表 5-11 企業雇主對於本系畢業生在工作表現方面之滿意度情形統計	66
表 5-12 畢業生表現雇主滿意度情形統計	67
表 5-13 企業雇主對教學目標與核心能力的認同程度與滿意程度平均值	68
表 5-14 觀光事業學系在學生對系其他項目之學習成效與就業相關性調查平均值	69
表 5-15 觀光事業學系畢業生對核心能力養成成效與就業相關性之滿意程度平均值	69
表 5-16 項目五總結	74

項目一：目標、核心能力與課程設計

一、現況描述與特色

觀光事業學系隸屬觀光休閒學院，目前大學部有日間班二班與進學班一班，合計 12 班，現今大學部日間班學生有 439 名(含 9 位延修生)與進學班 175(含 13 位延修生)，總計 614 名。

本學系的課程是由本學系全體老師共同規畫與設計。在師資方面，本學系專任教師共有 13 名，其中包括副教授 5 名、助理教授 5 名及講師 3 名，每位老師依學術專長來開授課程，以符合本學系專業課程之所需，同時有助於提升「教」與「學」之品質提昇。

1-1 運用適合的分析策略以擬定發展計畫之結果為何？

本系為因應環境變遷，圖謀永續生存發展與追求卓越，運用 SWOT 分析，以明確認知優勢、弱點、機會與挑戰。

1.優勢 (Strength)：

- (1) 本校位於淡水捷運站終點之附近，交通便利，學風純樸。
- (2) 淡水風景秀麗、文化古蹟歷史悠久，最適合發展觀光事業，可配淡水地區觀光古蹟產業之永續發展，並建立產學合作關係。
- (3) 本學系自專科時代，已培養許多傑出校友在旅行業、旅館業及航空旅遊產業等均有表現突出，目前在台灣地區觀光旅遊業佔有重要之地位，對學生就業競爭力增強，對本學系未來之發展，極有助益。
- (4) 配合政府發展 Out-Bound 業務外，亦能提升國民旅遊之成長，更顯示觀光事業之重要性，因而增加就業市場之數量，而提升學生就業競爭力。
- (5) 環保意識高漲、資源污染嚴重，更應發展「觀光無煙囪產業」，使全球大自然環境得以喘息之機會。

2.弱勢 (Weakness)：

- (1) 本學系之教與學環境空間，如專業教室、研究室等，稍嫌不足。
- (2) 本學系老師之研究論文稍弱，充分加強整合後，定有發展潛力。

- (3) 本學系學生外語能力稍嫌薄弱，有待輔導補救教學措施。
- (4) 目前觀光事業學系尚無碩士班，正積極增設中，對於延續整合學術研究稍弱。

3. 機會 (Opportunity)：

- (1) 淡水捷運線開通後，淡水地區形成一個重要觀光景點，觀光客被吸引到淡水觀光旅遊之機會勢必增加，更可配合淡水地區之觀光文化古蹟產業的發展，有助於學生實務與理論相互配合之效益。
- (2) 配合政府淡海新市鎮之開發，提供國民優良住宅，未來開通淡海大橋、捷運輕軌，促成道路四通八達，造就新市鎮，發展觀光旅遊產業。
- (3) 本校位於淡水河海口，適合發展遊輪觀光、河川觀光，頗具市場競爭力，更能創造就業機會，更能使課程多元化學習。
- (4) 配合淡水河水上遊憩活動、關渡賞鳥區、紅樹林生態保存區及淡水文物古蹟等導覽連結，儼然形成一個乘數循環的觀光消費商圈。對本學系之教學實習具有優質之培育題材。
- (5) 配合高速鐵路通車與開放大陸人士來台觀光，可縮短南北的旅遊時間帶，可形成「台灣一日生活圈」之觀光旅遊新型態。

4. 威脅 (Threat)：

- (1) 由於台灣新生兒出生率降低，產生供需失衡現象，學生數逐年減少，然而大學校院觀光相關科系所逐漸增加，對學校招生業務之競爭威脅增大。
- (2) 學費高漲，經濟能力較差之家庭，多人就讀大學是一種負擔，造成學生利用課餘時間，打工賺錢補貼經濟，可能會影響學生求學效益，甚至於因打工時，交通往返和職場環境不適應，造成身體上安全與健康之負擔。

1-1-1 系所發展計畫之研擬機制

本系依據 SWOT 分析結果，本系根據自身優勢與機會擬定並執行下列策略，以掌握機會增強優勢：

- (1) 積極與淡水地區觀光古蹟產業建立產學合作關係。

- (2) 爭取成立碩士班，以加強本系之研究能量（已於 101 年度奉教育部核准通過，並於 102 學年度開始招收碩士生）。
- (3) 積極向本校爭取學系之教與學環境空間，如專業教室、研究室等。
- (4) 淡水地區適合發展遊輪觀光、河川觀光等，為創造就業機會，更能使課程多元化學習，本系新增海洋觀光相關課程（海洋遊憩營運規畫、遊輪旅遊等）。
- (5) 本系 100-102 中長程計畫中規畫與澳門及海南地區旅遊相關學院進行學術交流，期望建立學術交流與學生交換之平台。
- (6) 以明確的教育目標、完整的課程規劃、堅實的辦學績效、優美的校園環境，藉由網際網路、教會組織、遊客到校參訪等管道爭取社會大眾認同。
- (7) 積極關懷系友，利用多元管道建立系友資料庫。
- (8) 訂定辦法獎勵學生考取各類專業證照。
- (9) 增開外語課程，獎勵學生考取外語證照。

系之發展有賴學校、學系、學生、系友及業界等，彼此間相輔相成推動學系發展計畫，而本學系在推動學系發展主要依照學校組織章程之規定，成立相關行政組織，包括系務會議、課程委員會、教師評審委員會、學生事務委員會、系務發展委員會、學術發展委員會、觀光專業教學設施委員會、圖書儀器委員會、系友會，各委員會辦法與執掌詳見佐證資料一。

下表為各委員會成員名單：（僅列 101 學年度，100 及 99 學年度系有備審資料）

表 1-1 101 學年度觀光事業學系各委員會與組織成員名單

委 員 會	召 集 人	委 員				
系務會議	李永棠	施志宜	葉泉宏	陳良源	林孟龍	羅惠西
		劉惠國	余曉玲	朱純孝	蔣家皓	黃碧梅
		連志精	李培源	徐偉倫		
課程委員會	李永棠	施志宜	葉泉宏	陳良源	林孟龍	
		劉惠國	余曉玲	朱純孝	蔣家皓	
教師評審委員會	李永棠	施志宜	陳良源	葉泉宏	林孟龍	
學生事務委員會	朱純孝	李永棠	林孟龍	余曉玲	蔣家皓	連志精
系務發展委員會	李永棠	施志宜	羅惠西	林孟龍	朱純孝	余曉玲
學術發展委員會	林孟龍	李永棠	朱純孝	葉泉宏	劉惠國	
觀光專業教學設施委員會	陳良源	林孟龍	余曉玲	劉惠國	李培源	羅惠西
圖書儀器委員會	羅惠西	李永棠	余曉玲	蔣家皓	連志精	
系友會	施志宜	李永棠	余曉玲	黃碧梅	蔣家皓	

1-1-2 系所發展計畫與社會需求之相符合程度

本學系是以「培養以理論與實務兼具的觀光旅遊與餐旅經營管理人才」為宗旨，並參考相關國家觀光發展政策與國內外系所之特色，規畫學系發展政策。鑑於觀光旅遊與餐旅經營管理的專業能力在未來觀光休閒產業中的重要性，並配合國家社會環境之需求，主要的教學目標是培養具有「觀光旅遊」與「餐旅管理」兩大領域專業能力之人才。同時期許學生畢業後，在職場方面，具有擔任相關觀光產業所需的專業人才與推動社區相關研究與推廣等社會服務等工作；在升學方面，具備功讀相關研究所之基礎學術能力。為達成上述之目標，本學系專業課程規畫分為「觀光旅遊」與「餐旅管理」等兩大領域，其內容包括「企業倫理與社會責任」、「觀光專業基礎能力」、「規劃管理與實作能力」、「服務關懷與溝通能力」、「邏輯思考與問題解決能力」及「觀光外語能力」等六大方向的課程提供給學生修習，以符合國內社會發展所需。

1-2 依據教育目標與結合大學人才培育功能與國家產業人才需求，訂定學生核心能力之作法與結果為何？

1-2-1 依據教育目標訂定學生核心能力之作法與結果為合？

本學系設立「宗旨」與「教學目標」是以學校整體校務發展計畫目標為最高原則，再依學院設立宗旨與教育目標，結合國家觀光政策與永續發展趨勢而訂定之。茲將校、院及本學系之設立「宗旨」與「教學目標」說明如下：

1-2-2 真理大學設立之宗旨與教育目標

真理大學的前身為私立淡水工商管理專校，創立於民國五十四年(1965年)已有47年以上的歷史。本校辦理理念為：

1. 傳授知識，激發潛能，研究基礎性的新知識，自由探討真理，使師生具有謙遜的(Humble)、人道的(Humane)、幽默的(Humorous)三「H」人格，成為健全發展的人。
2. 以開放的態度，關愛社會，擁抱世人，順應世界的潮流，促進國際間的文化與學術交流；並將創新且廣博的學術與技能經驗，推廣到在職的社會人士，提供社區的終身教育機會。

本校設立之宗旨與教育目標為：

1. 設立宗旨：追求真理，愛與服務
2. 教學目標：

目標1：追求教學卓越

目標2：建立研發特色

目標3：推動全人教育

目標4：增進服務效能

1-2-3 學院設立之宗旨與教育目標

1. 設立宗旨：培育兼具理論與實務之觀光旅遊與休閒遊憩相關領域專業經理人才。
2. 教學目標

目標1：培育學生具備觀光休閒專業知識與應用能力。

目標2：培育學生具備良好人際關係及人文美學涵養。

目標3：培育學生具備良好服務精神與專業倫理態度。

目標4：培育學生具備良好邏輯分析與問題解決能力。

1-2-4 觀光事業學系(含進學班) 設立之宗旨與教育目標

本學系設立之宗旨與教育目標是經全體教師共同參與討論後，訂定宗旨、教育目標與核心能力

1. 設立宗旨：培養倫理與實務兼具的觀光旅遊與餐旅經營管理人才。

2. 教學目標：依據高等教育評鑑中心九十六年度系所之追蹤評鑑意見，本學系應聚焦於教育目標，並以培養觀光旅遊業為主、餐旅管理類為輔。因此依據追蹤評鑑之改善意見與自我評鑑委員之建議，本學系已於 101 學年度第一學期第三次系務會議中，將系所目標更具體化，將教育目標修改如下：

目標 1：觀光旅遊領域：以培養永續觀光旅遊營運與管理能力為目標，課程設計核心以觀光產業之營運與管理為主，並特別著重旅運事業領域。

目標 2：餐旅管理領域：以培養餐飲及旅館管理能力為目標，課程設計核心以餐旅管理為主。

1-2-5 觀光學系畢業生須具備之教育核心能力

遵照本校、本學院與本學系教育目標，訂定本學系畢業生須具備之教育核心能力而設計課程，落實教育目標。本校、本學院與本學系核心能力之對應關係如圖 1-1 所示。本校核心能力分為四項：「專業知能」、「品德教養」、「溝通協調」與「人文涵養」；學院核心能力分為八項：「專業知識能力」、「人文美學涵養」、「永續觀光概念」、「專業外語能力」、「經營管理能力」、「問題解決能力」、「專業倫理態度」與「良好人際關係」；本學系核心能力分為六項：「企業倫理與社會責任」、「觀光專業基礎能力」、「規劃管理與實作能力」、「服務關懷與溝通能力」、「邏輯思考與問題解決能力」與「觀光外語能力」。

在學系的核心能力對應學院核心能力方面，其對應關係如下表：

學系核心能力	學院核心能力
企業倫理與社會責任	專業倫理態度、良好人際關係
觀光專業基礎能力	專業知識能力、永續觀光概念、專業外語能力
規劃管理與實作能力	人文美學涵養、永續觀光概念、經營管理能力
服務關懷與溝通能力	問題解決能力、良好人際關係
邏輯思考與問題解決能力	問題解決能力
觀光外語能力	專業外語能力、問題解決能力

在學院的核心能力對應學校核心能力方面，其對應關係如下表：

學院核心能力	學校核心能力
專業知識能力	專業知能
人文美學涵養	人文涵養
永續觀光概念	人文涵養
專業外語能力	專業知能、溝通協調
經營管理能力	專業知能
問題解決能力	專業知能、溝通協調
專業倫理態度	品德教養、溝通協調
良好人際關係	溝通協調

本學系所規劃的各專業課程，是根據授課老師教授內容，能達到學系何種核心能力之指標，必須在教學計劃表內明確標示(佐證資料二)。

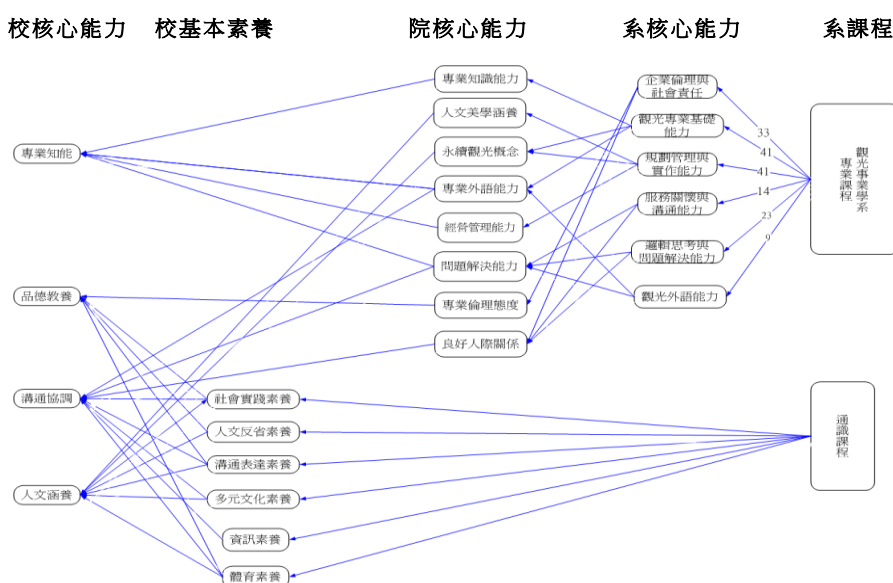


圖 1-1 本校、本學院與本學系核心能力之對應關係圖

1-3 師生對於教育目標與核心能力的了解與認同度為何？

1-3-1 提高認知具體作法

本學系為提高教職員生對本學系的教育目標之嫻熟程度，具體作法分為「對教師與職員作為」和「對學生作為」兩方面說明：

1. 對教師與職員作為

(1) 本學系的設立宗旨、教學目標與核心能力是以本學院的設立宗旨與教學目標為依據，全學系教師共同參與本學系的設立宗旨、教學目標與核心能力之討論與訂定。因此，全系教師對於學院及本學系的設立宗旨與教學目標有明確之認識。

(2) 本學系專任助理因任職本學系已有一段期間，對於本學系宗旨、教育目標、發展歷經、系務運作與課程規劃等，已有相當大熟悉並能充分掌握師生需求。

2. 對學生作為

對於對學生宣導本學系的設立宗旨、教學目標與核心能力方面，是系主任與全體專任教師共同承擔，主要透過下列之管道進行宣導工作，使學生能充分瞭解學系教學目標與課程間的關聯性。

(1) 新生入學說明會

學系會舉辦新生入學前之說明會，將學系印製的新生手冊分發給入學新生，並由系主任說明之。



圖 1-2 新生手冊

(2) 班會

由班級導師利用班會時段跟學生進行宣導與溝通。



圖 1-3 班會時段

(3) 宣傳布條與網站宣導

製作宣傳布條懸掛在學系辦公室與教室前和將教學目標與核心能力貼上本學系網站，讓學生隨時接觸。



圖 1-4 宣傳布條



圖 1-5 觀光事業學系網頁

(4) 課堂期間

授課教師之教學計畫書中即有學系之教育目標與核心能力，學生於選課期間，即可瞭解該課程之教育目標與所欲培育之核心能力，另專任老師上課時，適時提醒學生有關學系的宗旨、教學目標與核心能力。

1-3-2 系成員對於本系宗旨與教學目標之認知與認同程度

本學系於 100 學年度下學期間，針對本學系的「教學目標」與「核心能力」兩項，學生的「瞭解」與「認同」程度進行調查。調查方式以六點尺度量表分析之，調查結果如表 1-2 所示。結果顯示，大多數學生對於本系的「教學目標」與「核心能力」都有一定程度的瞭解與認同。

表 1-2 觀光事業學系學生對教學目標與核心能力的瞭解程度與認同程度平均值

項 目	題 目	平 均 值	
		瞭 解 程 度	認 同 程 度
教 育 目 標	目標 1：觀光旅遊領域：以培養永續觀光旅遊規劃、營運與管理能力為目標，課程設計核心以觀光產業之規劃、營運與管理為主，並特別著重旅運事業領域。	4.0	4.5
	目標 2：餐旅管理領域：以培養餐飲及旅館管理能力為目標，課程設計核心以餐旅管理為主。	4.1	4.5
核 心 能 力	1. 企業倫理與社會責任	4.1	4.5
	2. 觀光專業基礎能力	4.3	4.8
	3. 規劃管理與實作能力	4.1	4.7
	4. 服務關懷與溝通能力	4.4	4.7
	5. 邏輯思考與問題解決能力	4.1	4.6
	6. 觀光外語能力	4.2	4.9

1-4 依據核心能力進行課程規劃與設計之機制運作與結果為何？

本學系在規劃與設計課程上，其運作機制有二：

1. 透過學系、院及校級課程委員會，以及系務發展委員會，依據本學系核心能力進行課程架構與學系課程規劃設計與修訂。
2. 透過校外「課程外審機制」，邀請產、官、學與系友提出意見，共同研擬未來課程修正之方向（佐證資料三）。

1-4-1 課程規劃與設計反應核心能力之情況

本學系課程規劃以理論與實務訓練為導向，強調行動參與學習。學生須修滿 130 學分，始得畢業，分別為：(1)校訂共同課程 10 學分；(2)通識課程 30 學分；(3)學系專業課程(含院課程 4 學分)90 學分。以下為本學系在 101 學年度所開設科目之日間班與進學班課程規劃總

表。(如附件一、附件二，見光碟片)

	學分數	比率(%)
校訂共同課程	10	7.7
通識課程	30	23.1
院課程	4	3.1
學系專業課程	86	66.1
總計	100	100.0

學系課程架構以「專業課程」為核心課程外，又區分「觀光旅遊」與「餐旅管理」二大領域為主軸，其中以「觀光旅遊」為主，而「餐旅管理」為輔。教學具有下列特色：

- (1)理論與實務並重：課程除基礎理論外，並結合實務，以提高學生之學習成效。
- (2)課程多樣化：專業課程多樣化，提供選課空間，隨實際需求而增設新的選修課程，以利實務與實習相結合，提高未來學生之就業率。
- (3)專題研討：以案例研討，培養學生蒐集資料、分析、判斷及解決問題的能力。
- (4)外語課程：強化學生外語能力，提高國際觀。
- (5)校內、外實習教學：提供符合學習目標之相關實習場所(如：飯店、旅行社、航空公司…等)，鼓勵學生參與實務專業訓練，加強未來進入職場就業能力。

有關本學系專業課程規劃所開之學分數及比例如下表所示。

	必選修	學分數	比率(%)
專業核心課程	必修	40	46.6
	選修	4	4.6
觀光旅遊課程	必修	25	29.1
	選修	4	4.6
餐旅管理課程	必修	6	7.0
	選修	7	8.1
總計		86	100.0

針對本學系的專業課程能達到學系何種教育目標與學生核心能力之指標，依據授課教師所教授的課程，必須在教學計劃表內明確標示(佐證資料二)。同時也必須填寫學生核心能力指標之權重，讓學生瞭解。(學系備有專業課程的教學計劃表供評鑑委員查詢)

1-5 課程地圖建置與實施情形為何？

本學系為提供學生對未來職涯發展方向與出路，已建置完整修課指引，並貼在本學系網頁上，供學生參考(如表 1-3)。學生可自行查看課程目標、內容、綱要，對應學系核心能力預先安排四年修課計劃，其課程地圖如表 1-3。

表 1-3 觀光事業學系日間部課程地圖（100 學年度課程架構）

	第一學年課程		第二學年課程		第三學年課程		第四學年課程	
	上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期
基礎語文	實用英語		應用英語會話		觀光英語		觀光商用英文	
基礎管理	經濟學 管理學 領導統御		人力資源管理 顧客關係管理					
基礎觀光	觀光學概論 旅遊文化 文化創意與產業觀光 國際禮儀 服務業管理		觀光資源規劃管理 解說概論 觀光旅遊地理 觀光旅遊行為分析 生態旅遊		觀光行政與法規 觀光區域規劃與設計 海洋游憩營運規劃		觀光運輸概論 地質公園規劃與管理 文化古蹟導覽 遊輪概論 綠色旅遊理論與實務 博彩營運管理	
旅行經營管理			旅遊經營學 領團職能技巧		領隊與導遊實務 節慶活動規劃 航空業務管理 會展經營管理 旅行業資訊管理系統 旅遊風險危機管理 觀光行銷學		航空訂位系統 航空票價基礎概論 飛航安全管理 旅遊策略與行程設計 觀光旅行銷售策略管理 觀光實務糾紛處理 兩岸觀光實務研究	
餐飲管理	餐旅管理概論 營養與保健		客房管理與實務 餐旅管理會計 餐飲衛生與品質保證		菜單設計與成本控制 團體膳食經營管理 餐飲文化 旅館管理資訊系統 連鎖店經營與開發 餐廳設計與佈局 主題旅館經營企劃		餐飲管理實務 飲料學概論 餐旅業務行銷 俱樂部服務管理 餐飲管理資訊系統 民宿經營規劃	
數量/資料	會計學		統計學		觀光資料處理分析		地理資訊技術	
其他					觀光專題研討 (一) 衝突管理		觀光專題研討(二) 觀光實務	

實線框為必修、點線框為選修課程

為了讓學生在畢業後都能順利進入職場，本學系針對市場的就業趨勢與發展，設計出四種不同職涯方向的學習地圖，其方向有「旅行社經理人」、「專業領隊」、「專業導遊」及「餐旅管理師」等四方向。每

個學習地圖都有不同的課程路徑學習圖，並放置在本學系網頁供學生查詢與參考。另外也提供升學建議修習課程，如下表 1-4、表 1-5、表 1-6 與表 1-7。

表 1-4 專業領隊職涯進路圖



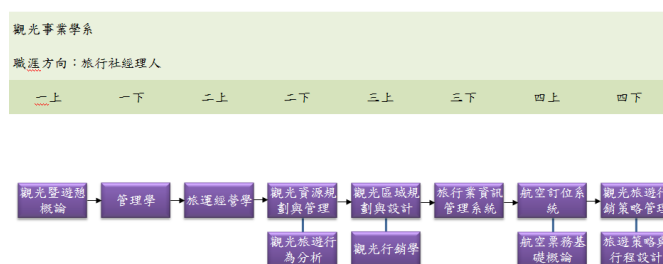
表 1-5 專業導遊職涯進路圖



表 1-6 餐旅管理師職涯進路圖



表 1-7 旅行社經理人職涯進路圖



1-6 依據第一週期系所評鑑結果與建議，確定教育目標並擬訂發展計畫之結果為何？

本學系依據第一週期系所評鑑結果與建議，確定教育目標並擬定發展計畫之結果如下表：

表 1-8 教育目標與擬定發展計畫

原評鑑委員改善建議	追蹤評鑑評鑑委員 檢核結果（含理由）	自我改善情形（系所回應）	資料備查檢核
一、目標、特色與自我改善 2. 可考慮爭取成立研究所，此對於系上發展將有正面效果。	一、目標、特色與自我改善 ■部分改善 1. 已有增聘專任教師做為增設碩士班之準備。	1. 已撰寫好碩士班申請書，名稱暫訂為觀光事業學系永續觀光產業碩士班，並於 99 學年度上學期向學校提出申請，但由於學校考量教育部之總量管制，預計本系於 100 學年度再提出申請。 2. 本系於 98 學年度新聘副教授一位（陳良源老師），另李永棠老師已於 98 學年度 3 月升等副教授加強專業教師陣容，以利增設碩士班。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
一、目標、特色與自我改善 5. 宜加強專任教師的專長與系教育目標之間的關聯性。	一、目標、特色與自我改善 ■部分改善 1. 已開始執行加強教師專長與系教育目標之相關政策。	1. 部分專業老師已利用寒、暑假期間，參加專業實務訓練，以增進實務教學內涵。 2. 部分教師已自行申請到建教合作公司，參訪學習，接受短期訓練與專業實務座談，以加強教師本身實務經驗 3. 已運用「教與學研究補助計畫」，聘請校外專家、業者等到校，實施教師短期實務訓練，以提昇教師專業實務經驗。 4. 已於 99 學年度上學期經系務會議討論擬定學系教育目標、專業核心能力與基本素養，未來系開設之課程需根據系教育目標，以加強教師專長與系教育目標之關連性。 5. 已於 99-1 向行政院青年輔導委員會提出「建置職涯進路地圖與課程學習地圖」計劃申請書，如得到經費補助將有利於加強專業教師教育目標之間的關連性。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
一、目標、特色與自我改善 6. 宜根據自我評估改善建議及績效，設定短、中、長期改善計畫，規劃出一套完善的機制。	一、目標、特色與自我改善 ■部分改善 已制定該系中程發展計畫，但可再增加長程發展計畫。	1. 學系自我改善機制，除經由系務會議、系務發展委員會、學術發展委員會、系教師評審委員會、學生事務委員會、觀光專業教學設施委員會、圖書儀器委員會及課程設計小組等，研議重大決策及發展事項外，另設置招生規劃小組、學術推動小組、自我評鑑工作小組等，各機能與學系發展目標而設定。 2. 教師教學成長訓練與觀摩，透過舉辦學術專題演講、教與學研究會、學術研討會等，不斷充實訓練，提升教學方法、教學技巧及學習評量方式，以提升學生學習成效。 3. 成立綠色旅遊研究中心與觀光資源暨環境研究中心，探討觀光旅遊、	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

		環境與人文資源間關係，改善純粹科技思維導向，完成真正觀光永續發展。	
		4. 為配合國家積極發展觀光產業的政策方向，努力改善專業課程教學，培養學生的觀光產業就業競爭力，有效提昇學生素質，培育台灣觀光產業的中堅人才，本學系於 99 學年度上學期經系務會議討論後提出 100—102 學年度中程校務發展計畫。	
二、課程設計與教師教學 1. 為使系上課程更為系統化，宜透過適當機制，並參酌學生意見，重新討論修訂課程規劃，以能在深度與廣度上有效整合。	二、課程設計與教師教學 ■部分改善 1. 學生意見意願調查表中呈現部分課程之規劃與設計仍有落差。	1. 已於 99 學年度上學期經系務會議討論重新擬定學系教育目標、專業核心能力與基本素養，依據前述系所教育目標，調整檢討釐定本學系學生專業核心能力，藉以確保系師教學及學生學習能夠達成學系教育目標。 2. 設置能力指標檢核機制，教師必須在教學進度大綱中，標明該科目教學目標與學習方法應具備那些專業核心能力與基本素養，讓學生明瞭。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
二、課程設計與教師教學 4. 課程設計上須能回應市場的區隔，並配合系上特色，故建議改為領隊及外語導遊學程。	二、課程設計與教師教學 ■部分改善 1. 依 97 學年度課程規劃表顯示，有關領隊與外語導遊課程中，語文類與實務課程過少，與委員建議之外語導遊學程不符。	1. 97—1 學年度開始，課程規劃調整為「觀光旅遊」為主，配合「餐旅管理」為輔等兩大教學領域，規劃課程完善，使理論與實務並重，加上優異師資團隊，配合市場需求及畢業生就業區域整合，以便利學生就業。 2. 開設有觀光旅遊及餐旅管理等科目，並具有基本課程、核心課程及應用課程，進行專業課程之教學與研究探討。 3. 本學院已規劃觀光應用外語學程，開放提供觀光事業學系學生修習領隊及外語導遊學程。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
二、課程設計與教師教學 11. 宜鼓勵學生修習雙主修學位與跨系選修，以充足跨領域相關知識。	二、課程設計與教師教學 ■部分改善 已規劃跨系、跨院，但未見成效如何，應可增加鼓勵機制。	1. 本學系已規劃有跨系、跨院之課程，開放提供學生修習輔系（20 學分）、雙學位（80 學分）之措施，並可獲得專業課程證明。 2. 本學系更提高選修學分（20 學分），開放提供學生多元化修習，以充實相關跨領域之專業知識。 3. 自 97—1 新生入學開始，通識選修課程 20 學分中，有 12 學分開放學生跨系、跨院選修課程，以充實跨領域之專業知識。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
三、學生學習與學生事務 1. 鼓勵學生參加校內外參訪活動。	三、學生學習與學生事務 ■部分改善 1. 已建立改善計畫，但受限於校方校外參訪仍須補課，影響學生學習意願與教師辦理訪視課程。 2. 學生參與校內、外參與活動，但成效如何應可再加以追蹤檢視，以回饋修正改善策略。	1. 自 96—2 學年度起學校政策鬆綁，活化校內、外參訪教育活動，也使老師的教學時間更具自主性，活潑且彈性化。因應政策的調整，本學系的校內、校外參訪活動，指定由專業老師就相關教學領域安排適當時間，帶領學生參訪，除大幅提升學生參加校內、外參訪意願外，每次參訪回來，皆要求學生撰寫參訪後心得報告，再擇優數篇報告，請同學於課堂和大家分享心得。 2. 經由學生撰寫之參訪後心得報告顯示，自實施以來反應熱絡，也大幅提升學習效果，多數學生能認同逐年增加參訪活動次數。	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
三、學生學習與學生事務 4. 系上宜鼓勵學生多申請大專生國科會計畫。	三、學生學習與學生事務 ■部分改善 4. 已有建立改善機制，但成效如何可積極追蹤，並呈現績效紀錄。	1. 本系觀光專題研討，由四年級提前到三年級下學期開始修習，以配合校內、外學術研討會公開發表。 2. 鼓勵學生參加國科會大專生專題計畫申請，並設置獎勵辦法，以提升學生意願與素質，目前已有大專生	1. 已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 已檢附相關佐證資料

		國科會計劃申請通過之績效。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
三、學生學習與學生事務 9. 宜結合鎮公所、捷運公司及通過導遊證照學生進行中英日文校內導覽，增加學生學習機會。	三、學生學習與學生事務 ■部分改善 1.已有推動策略，相關實際行動尚待時間加以表現（改善佐證資料，尚未能提出相關成效）。	1.本系與台北市旅遊服務中心建教合作，實施台北捷運站各旅遊服務中心導覽員諮詢服務，提供學生校外實習與導覽服務之場所，進行外文諮詢服務，增加學生學習機會。 2.本學系學生之校內實習，係鼓勵學生參與校園導覽工作，並成立牛津領隊群，以磨鍊專業知能。 3.本學系訂有學生校內、外實習辦法，鼓勵學生參與校園導覽工作及淡水鎮導覽服務，以磨鍊專業知能，並不定期支援校內導覽實習，增進學生實習經驗。 5.積極鼓勵本學系學生，參加本校進修推廣教育學院，所舉辦之各種國際交流活動並擔任解說服務工作，由系務會議決議認可通過後，即准於抵免相關課程學分。	1.已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2.已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
四、研究與專業表現 3. 宜激發教師從事研究或產學合作計畫承接意願，給予獎勵，並訂定教師評鑑機制，對教師進行教學與研究評鑑，獎懲分明，讓教師能更強化己身之學識與專業智能	四、研究與專業表現 ■部分改善 1.第3、4點尚為該系之建議，宜再努力納入該校教師評鑑辦法為宜。	1.本校於99年10月4日修訂通過「真理大學學術研究獎勵辦法」，並增訂發表於SCI、SSCI、AHCI、EI、TSSCI等期刊論文之額外獎金，以鼓勵教師研究。 2.鼓勵系上教師承接校外研究或產學合作計畫，學校給予適度獎勵，如從其研究及產學合作計畫中之經費，酌撥獎勵金以資鼓勵；另可申請真理大學專題研究計畫補助，每件十萬元為上限。 3.97-2起學校新訂教師評鑑辦法，評鑑項目分為教學、研究、輔導與服務三大項目，對教師進行教學、研究、輔導與服務評鑑，獎懲分明，讓教師能更強化己身之學識與專業智能，且激發教師從事研究或產學合作計畫承接意願。 4. 97-2起學校新定真理大學產學合作計畫補助辦法，鼓勵系上教師承接校外研究或產學合作計畫，學校給予適度獎勵，如從其研究及產學合作計畫中之經費，酌撥獎勵金以資鼓勵。	1.已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2.已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
四、研究與專業表現 4. 宜鼓勵教師多參與外界公協會、產業界之活動，以提升與外界之互動。	四、研究與專業表現 ■部分改善 1.第2、3點宜由該校正式納入教師產學合作獎勵計畫。	1.97-2起學校新定真理大學產學合作計畫補助辦法，鼓勵系上教師承接校外研究或產學合作計畫，學校給予適度獎勵，如從其研究及產學合作計畫中之經費，酌撥獎勵金以資鼓勵。 2. 97-2起學校新訂教師評鑑辦法，評鑑項目分為教學、研究、輔導與服務三大項目，對教師進行教學、研究、輔導與服務評鑑，以激發教師多參與外界公協會、產業界之活動，以提升與外界之互動。	1.已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2.已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
四、研究與專業表現 5. 宜鼓勵教師進修，加強專業研究，重視教師升等。	四、研究與專業表現 1. 前項4點均有實施，並有資料可查。 2. 第5點部分應再加強聘請知名教授蒞系演講或開研習會議，主題定位為如何在SSCI期刊發表的技巧與經驗。	1.本校為鼓勵教師積極從事學術研究，制訂學術研究獎勵辦法，針對專任教師所執行之研究計劃或發表之學術論文，由學術研究獎勵委員會依規定審議，通過後給予適度研究獎勵。97學年度將提高研究獎勵金至280萬元，並提撥研究計畫案管理費之50%，作為計畫主持人之獎勵，藉此提升學術研究水準與成果。 2.鼓勵老師依其教學與研究領域，組成	1.已依改善建議提出自我改善情形做法 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2.已檢附相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是

		<p>團隊合作提出論文發表計劃，對於系上有研究案或論文發表之老師，將請學校在排課時斟酌配合，以利更多時間研究和發表論文。</p> <p>3.鼓勵教師進修學位或參加教學相關之專業訓練，取得證照或學位後，申請部份補助。</p> <p>4.學術研究著作，納入教師升等考核要件：為本校各級教師申請升等要件之一，故須提出與任教科目性質相關之學術著作，以激勵教師積極進行學術研究與專業教學。</p> <p>5.99-1起聘請對論文研究與發表之著名教授，至本學系演講並傳授研究報告撰寫之技巧與經驗。</p> <p>6. 本系李永棠老師已於98學年度3月成功由助理教授升等副教授。</p> <p>7.本系林孟龍老師已於99學年度2月成功由助理教授升等副教授。</p>	<input type="checkbox"/> 否
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

二、問題與困難

1. 新生入學前學成效偏低：

少子化使得大學錄取率上升，不論高中職階段學習成效高低幾乎都可就讀大學，學生來源較為貧乏，系所發展往往為因應學生學學習能力而受到局限。尤其是學生普遍英文能力不足，教師選用英文教材之教學負擔重，學生學習國際化較為困難。

2. 校譽待提升：

過去校務風波，雖已大幅改進，但社會負面印象尚未全然消除，致使本系對外宣傳之效果不易彰顯。

三、改善策略

1. 增加基礎專業必修科目學習資源，強化學生學習外語之動機：

本系設計之基礎專業課程授課時數多，並設置實習課或教學助理，以增加學生學習資源；各科目學習成效不佳者進行補救教學。除校定日文必修課程外，另開設英文、日文課程，設置外語檢定辦法以鼓勵學生考取英日文證照。

2. 配合本校招生宣傳組，爭取高中職生之認同：

本系配合本校招生宣傳組，利用各種管道向高中職宣傳介紹本系，並配各校之升學輔導活動派教師到場進行招生宣傳與說明。

四、項目一之總結

表 1-9 項目一總結

效 標	自評結果			未達成原因
	符合	尚符合	不符合	
1-1運用適合的分析策略以擬訂發展計畫之結果為何	✓			
1-2依據教育目標與結合大學人才培育功能與國家產業人才需求，訂定學生核心能力之作法與結果為何	✓			
1-3教育目標與核心能力之宣導機制與師生對其瞭解程度為何	✓			
1-4依據核心能力進行課程規劃與設計之機制運作與結果為何	✓			
1-5課程地圖建置與實施情形為何	✓			

項目二：教師教學與學習評量

一、現況描述與特色

本系課程係依據系設立宗旨與教育目標規劃完成，理論與實務並重。教師教學重點強調人文培育、觀光管理專業學識與技能養成，務使學生着眼國際觀光發展，培養興趣與能力，學以致用。

茲詳述本系教師教學與學習評量主要特色如下：

2-1 專、兼任教師之數量與學術專長，符合系所、學位學程及在職專班教育目標及滿足學生學習需求之情形為何？

2-1-1 專兼任教師之數量與學術專長滿足學生學習需求

本系現有專任教師13位，其中副教授5位、助理教授5位、講師3位，其中技術職教師2位，專長領域分別為觀光旅遊與旅館管理；兼任教師共 16 位，其中教授1位、副教授 1 位、助理教授2位、講師12位。專任教師專長領域相當完整多元，研究著作及實務經驗皆相當豐富，兼任教師皆具業界實務與教學經驗。教師專長符合本系特色、教育目標、課程規劃與未來發展方向。多元學術專長與業界實務師資，開拓學生多元與宏觀視野，充分掌握觀光理論與實務發展脈絡，以滿足學生學習需求。

本系專兼任師資專長及學經歷，詳如表 2-1、表2-2，本系專兼任教師流動記錄如表 2-3。

為滿足教學、研究、輔導、服務需求，本系遵守客觀嚴謹立場，依照程序公開遴選學有專長師資，補足師資編制缺額。**本校建有專任教師遴聘制度，詳見備審資料。**

2-1-2 專兼任教師教學科目與個人學術專長符合程度

本系師資專長係配合未來課程發展與業界人才需要而廣納具有觀光、管理、語言、文化研究及環境規劃等學經歷背景之教師共同強化系內教學品質。本系現有專任教師13位，分別自台灣、美國及日本取得觀

光相關領域博士、碩士學位。專任教師遴選過程，已顧及本系課程架構，考量多元學術專長，仔細規劃期符合未來發展趨勢。專兼任教師開授課程皆符合其學術專長且均能滿足學系教育目標、課程設計與學生學習需求。請參閱表表2-1。

本系現有兼任教師16位，學術專長與開授課程請參閱表2-2。

2-2 專兼任教師之結構與流動之情形為何？

本系共有專任13位，兼任16位。專任教師中副教授5位，助理教授5位，講師3位，其中具博士學位者7位；兼任教師中教授1位、副教授1位、助理教授1位，講師13位。專兼任師資結構健全穩定，學術專長符合本系特色與未來發展方向，唯專任師資人數略顯不足，本系已於101年12月21日（星期五）「真理大學系所評鑑指導委員會第7次會議」會議中，向學校提出增聘師資之要求，並已於101年12月27日向學校提出增聘1~2位觀光餐旅領域師資之簽呈，盼能於102年2月1日前補足本系專任師資不足之缺失。若校方考量目前之財務狀況，無法同意本系增聘師資，本系考量逐年減少每班學生之人數（目前日間部二班、進學部一班，每班平均學生人數約55人），並以每班40人為目標，以求符合教育部生師比之最低門檻（1：40）。

本系教師每週基本授課時數依據本校之規定辦理，教授8小時、副教授9小時，助理教授10小時，講師11小時為原則，日間或夜間(含在職專班)超授時數合計以四小時為限，故專任教師之教學負荷適當。

茲詳列本系96、97、98、99、100、101學年度師資結構與流動情形如下表表2-4：

表 2-1 觀光事業學系專任教師開授課程與學術專長對照表

序號	專任/ 兼任	職 稱	姓 名	最高學歷	專 長	開課名稱
1	專任	副教授	李永棠	國立臺灣大學海洋研究所博士	1. 觀光資源規劃與管理 2. 海洋遊憩管理 3. 生態旅遊與保育 4. 地質公園規劃	1. 海洋遊憩營運管理 2. 生態旅遊 3. 解說概論 4. 地質公園規劃概論
2	專任	副教授	施志宜	中國文化大學觀光事業研究所碩士	1. 旅運經營學 2. 觀光管理 3. 餐旅業經營分析	1. 觀光遊憩概論 2. 觀光事業衝突管理 3. 餐旅業經營分析
3	專任	副教授	葉泉宏	國立台灣大學歷史學博士	1. 文化觀光 2. 古蹟導覽 3. 飲食文化	1. 文化古蹟導覽 2. 旅遊文化 3. 餐飲文化
4	專任	副教授	陳良源	國立臺灣師範大學地理學博士	1. 觀光行政與法規 2. 觀光地理學 3. 觀光規劃 4. 旅行業經營管理	1. 觀光遊憩概論 2. 觀光行政與法規 3. 觀光實務糾紛處理
5	專任	副教授	林孟龍	國立臺灣大學地理環境資源研究所博士	1. 觀光地理學 2. 綠色旅遊 3. 地理資訊系統 4. 空間分析	1. 觀光旅遊地理 2. 地理資訊技術 3. 社區總體營造 4. 觀光資料處理分析
6	專任	助理教授	羅惠西	美國俄亥俄州立大學公園、遊憩、觀光資源管理博士	1. 觀光資源規劃與管理 2. 國家公園經營管理 3. 休閒遊憩學	1. 觀光資源規劃與管理 2. 觀光專題研討 3. 觀光區域規劃與設計 4. 休閒渡假村營運概論
7	專任	助理教授	朱純孝	國立臺灣大學土木工程研究所交通組博士	1. 旅運經營學 2. 觀光運輸分析與規劃 3. 觀光經濟分析 4. 數量方法	1. 旅運經營學 2. 觀光運輸概論 3. 統計學
8	專任	助理教授	劉惠國	日本九州林業大學林業學博士	1. 自然資源保育 2. 濱岸遊憩規劃 3. 觀光日語	1. 解說概論 2. 濱岸遊憩規劃 3. 觀光日語 4. 觀光專題研討
9	專任	助理教授 (技術職)	余曉玲	世新大學觀光事業學系研究所碩士	1. 航空訂位系統 2. 國際禮儀 3. 觀光電子商務 4. 行程設計	1. 航空定位系統 2. 國際禮儀 3. 形成設計與成本分析 4. 領團職能技巧
10	專任	助理教授 (技術職)	蔣家皓	香港理工大學酒店及旅遊業管理學院博士班	1. 旅館管理 2. 客房管理 3. 旅館籌備與規劃 4. 餐旅英文	1. 客房管理 2. 國際會議經營管理 3. 觀光商用英文
11	專任	講師	黃碧梅	美國蘇必略湖州立大學企業管理碩士	1. 餐旅管理 2. 會計學 3. 觀光實務	1. 餐旅管理會計 2. 會計學 3. 觀光實務
12	專任	講師	連志精	美國中央密蘇里大學碩士	1. 行銷學 2. 衝突管理 3. 人力資源規劃管理	1. 經濟學 2. 管理學 3. 衝突管理 4. 餐廳設計與佈局
13	專任	講師	李培源	美國強森威爾斯大學旅館管理碩士	1. 餐旅管理 2. 俱樂部服務與管理 3. 觀光英文	1. 客房管理與實務 2. 餐旅業督導管理 3. 餐旅管理概論 4. 英語會話

表 2-2 觀光事業學系兼任教師開授課程與學術專長對照表

姓 名	職稱	主要學經歷	學術專長	開授課程
鄭榮進	教授	日本早稻田大學企業經營碩士	日本市場經營研究	觀光日語
傅俊璿	副教授	中興大學公行學系學士	航空管理	航空業務管理
邱顯仁	助理教授	美國德州海森堡州立大學大傳所碩士	大眾傳播、媒體規劃	觀光解說服務系統、實用英語
陳貽斌	講師	嘉義大學管理研究所博士班	工廠作業現場管理實務、觀光遊憩行銷服務	兩岸觀光實務研究、城市觀光行銷與策略
金士翹	講師	英國布魯克斯大學餐旅管理碩士	英、法語、餐飲、旅館企劃與管理	餐旅管理概論、實用英文
楊筠芃	講師	美國內華達大學旅館管理碩士	旅館管理、餐飲管理、博奕管理	餐旅英文、觀光英文
張雅萍	講師	香港理工大學 酒店及旅遊管理學院博士班	觀光心理、飲食之決與消費行為、商品訊息標示與宣稱	觀光英文
陳冠宏	講師	世新大學觀光研究所碩士	旅運經營管理	領隊與導遊實務
周聖哲	講師	英國倫敦政經學院財務碩士	休閒事業英文、公共政策、企業管理	應用英語會話
謝金隆	講師	世新大學觀光研究所碩士	土地資源開發、旅館管理、遊憩區經營管理、觀光人力資源管理	休閒不動產開發、俱樂部服務管理
段存吉	講師	台灣師範大學休閒管理碩士	度假村經營管理規劃、主題樂園經營管理、旅館行銷	民宿經營規劃、餐飲管理
陳振聲	講師	台灣師範大學運動休閒研究所碩士	經營管理、市場分析、旅遊安全	旅遊糾紛與危機處理、航空業務管理
王景舜	講師	淡江大學管科所碩士	領導統御管理	觀光活動與領導統御
張惠文	講師	淡江大學管科所碩士	行程設計與規劃、領隊導遊考照、旅行業經營管理實務	旅行業資訊管理系統、領隊與導遊實務、旅行業資訊管理系
施儀晶	講師	世新大學觀光研究所碩士	服務品質管理、航空旅遊市場觀察分析	航空市場經營分析
李佳玲	講師	南華大學企業管理系暨管理科學博士班	餐飲管理、旅遊行程規劃	餐飲管理

表 2-3 觀光事業學系專兼任授課師資人數統計表

類別項目			數 量						
類別	項目		99 學年度		100 學年度		101 學年度		填表說明
			上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期	
教 職 員 人 數	專任 教師 數與 職級	教授(含 講座)	0	0	0	0	0		學校發給專任 教師聘書，有支 全薪或在校授 課每學期至少 4 小時者。 合聘教師以主 聘系(所)填報
		副教授	5	5	6	5	5		
		助理教授	5	5	4	5	5		
		講師	3	3	3	3	3		
	專任教師 具博士學位數		7	7	7	7	7		上述四類專任 教師獲有教育 部承認之國內 外大學博士學 位者
	兼任 教師 數與 職級	教授	0	1	1	1	1		學校發給兼任 教師聘書之外 校人士
		副教授	1	1	1	1	1		
		助理教授	1	1	1	1	2		
		講師	9	11	14	14	13		

表 2-4 觀光事業學系 96 至 101 學年度師資結構與流動情形

起聘學年度	姓名	聘 別		留 任						備 註
起聘學年度	姓名	專任	兼任	96	97	98	99	100	101	
95	李永棠	副教授		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
67	施志宜	副教授		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
77	葉泉宏	副教授		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
98	陳良源	副教授				✓	✓	✓	✓	
96	汪復進	副教授		✓	✓	✓	✓			屆齡退休
95	林孟龍	副教授		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
88	鄧淑烜	副教授		✓						離職
88	羅惠西	助理教授		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
98	朱純孝	助理教授				✓	✓	✓	✓	
90	劉惠國	助理教授						✓	✓	校內轉聘
98	余曉玲	助理教授 (技術職)				✓	✓	✓	✓	
98	蔣家皓	助理教授 (技術職)				✓	✓	✓	✓	
61	黃碧梅	講師		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
75	連志精	講師		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
87	李培源	講師		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	鄭榮進		教授	✓	✓		✓	✓	✓	
	傅俊璫		副教授	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	邱顯仁		助理教授	✓	✓	✓		✓	✓	
	陳貽斌		講師			✓	✓	✓	✓	
	金士翹		講師	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	楊筠芃		講師	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	陳冠宏		講師	✓	✓		✓	✓	✓	
	周聖哲		講師	✓	✓		✓	✓	✓	101學年度轉為技術助理教授
	謝金隆		講師					✓	✓	
	段存吉		講師	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	陳振聲		講師				✓	✓	✓	
	張惠文		講師	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	施儀晶		講師					✓	✓	
	張雅萍		講師				✓	✓	✓	
	王景舜		講師	✓	✓			✓	✓	
	李佳玲		講師					✓	✓	

2-3 教師依據課程所要培育之核心能力，進行教學設計與應用多元教學方法之情形為何？

真理大學為追求教學卓越化，全校教室均設有數位講桌，提供電腦、投影機、布幕、無線網路、麥克風等設備，支援教學活動。同時大力推行使用教師教學網站輔助教學，提供教材上傳與設計，讓教師們依照自己的創意去設計教學形式與課程活動，本系教師配合校方政策利用該系統與學生訊息交流多元化互動。

為使課程內容對應核心能力，經常檢討師資、課程架構與授課內容。茲說明本系課程架構改善機制與教師評鑑機制如下：

2-3-1 系整體課程架構檢討改善機制

基於宗旨與教育目標，本系以「系務發展委員會」、「校外課程外審」為機制，定期檢討學士班課程架構，自我改善品質，俾培訓學生核心能力。目前檢討內容包含下列幾項：

為使本系整體架構檢討改善機制更趨完善，未來本系系發展委員會將廣納各方人員，諸如：校外人士、系友、專業化教師及相關領域人員。

1. 教師教學與學生學習成效。
2. 課程期中/期末學生教學滿意度問卷。
3. 實習/實作與證照考試需求。
4. 產業發展現狀與趨勢。
5. 學術發展方向與趨勢。

檢討與建議事項提交系課程委員會、系務會議凝聚共識，層轉院、校課程委員會審議之，逐步改善並達成高品質教育目標。機制內容詳如圖2-1。（詳見佐證資料四、五、六、七；附件七、九，見光碟片）

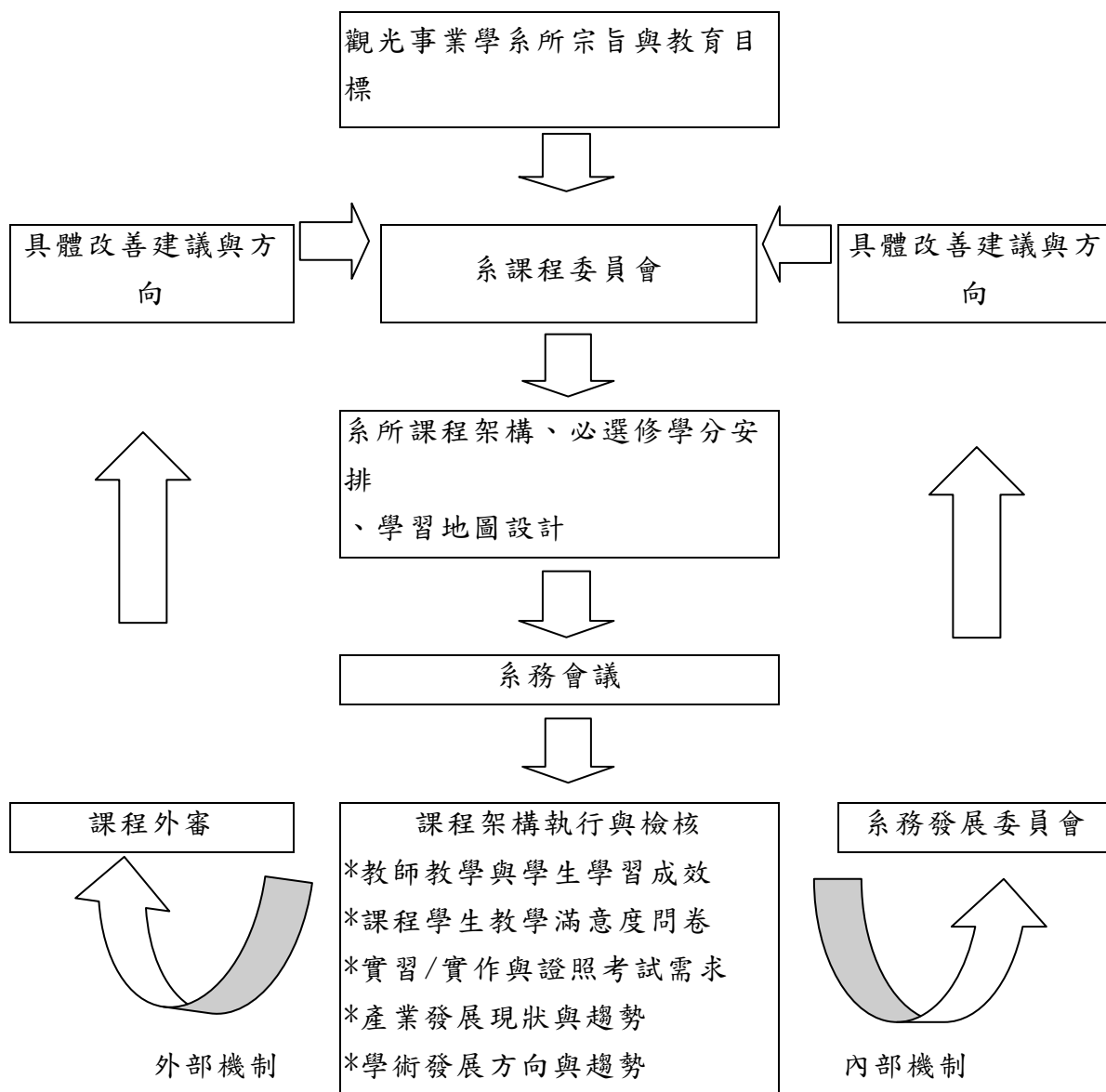


圖 2-1 觀光事業學系課程架構改善機制圖

2-3-2 教師評鑑機制

為增進教師教學、研究、輔導與服務之績效，獎優汰劣強化師資品質、激勵教師專業成長、提升教學成效，本系配合校方政策實施教師評鑑制度。系內全體專任教師每三年接受教師評鑑，評鑑項目包括教學、研究、輔導與服務等三類。教師評鑑總成績以百分制計算，總成績七十分以上者為評鑑通過，各級教師評鑑未通過者，應自次一學年度起，不得兼職、兼課、借調、申請帶職帶薪出國講學、研究、進修及申請延退

或擔任校內各級教師評審委員會委員及學術或行政主管之權利，並依規定辦理覆評或再覆評。覆評通過者，恢復應有之權利。凡評鑑未通過者，應於次年接受覆評，覆評仍未通過者，於次年接受再覆評。再覆評未通過者，應即提報三級教師評審委員會審查該教師不續聘。

評鑑程序分自我評鑑、系評鑑、院評鑑三級，分別由教師本人、系評鑑委員會、院評鑑委員會執行之。（詳見佐證資料八、九）

2-3-3 個別課程品質控管機制

本系除對整體課程架構進行品質控管外，亦針對個別課程之授課品質進行控管改進。具體措施分學期前、學期中、學期末三個階段：

1. 學期前

每學期開學前，教師須按標準格式填寫中英文課程大綱、授課進度表、參考書目、評分辦法公告上網。新開授科目則須提早一學期將課程大綱提交系課程委員會，討論課程內容是否符合本系教育目標與核心能力，通過後始得公告上網。另教師個人網站上，均明列各課程教學大綱、教學內容及相關參考資料等，以提供學生更完善且快速之修習管道。

2. 學期中

(1) 進行期中教學反應問卷調查，供即時改善。（佐證資料七）

(2) 運用教師個人教學網站，建立教學資料檔、作業資料檔、測驗資料檔，提供個別課程師生溝通管道。

3. 學期末

每學期期末考前，學生可透過資訊系統對授課教師進行教學反應評量。評量結果除教師本人可於學期成績評畢送出後上網查詢外，教務處另提供紙本給系主任做為下學期課程師資配置參考。本系依據本校教學評量之追蹤與輔導機制，教學評量結果（TE）若 $3 \leq TE < 4$ 者，教師須提出改善教學方案，然若 $TE < 3$ 者，教師須接受單位主管約談與輔導，以提升其教學品質。請參閱圖2-2教學評量之追蹤與輔導機制圖。

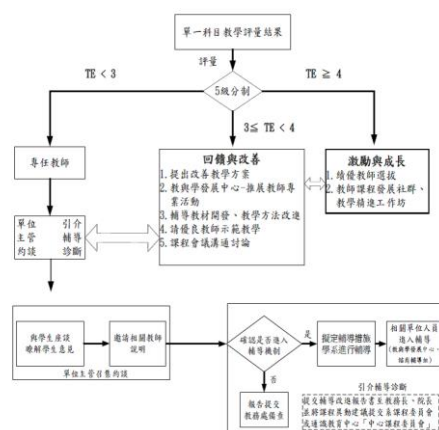


圖 2-2 教學評量之追蹤與輔導機制圖

2-4 教師自編講義、編製數位媒材做為教學輔助，提升學生學習成效之情形為何？

本系專兼任師資除選用教科書授課外，另有自編講義、製作數位媒體教材，以支持教學活動，輔助學生學習，加強學習成果。

1. 教師自編講義

教科書資料部份資訊過時老舊，為因應時代潮流變遷，教師常須彙整期刊或研究報告，自編講義，更新增補授課資料。（佐證資料十）

2. 教師編製數位化教材

教師多以 Word、Excel、PowerPoint、PDF 等工具自編數位化講義，可上傳至教師個人教學網頁，供學生上網瀏覽或下載。

2-5 教師依據課程所擬培育之核心能力，設計學習評量之情形為何？

依據高等教育評鑑中心九十六年度系所評鑑之追蹤評鑑意見，本學系應聚焦於教育目標，並以培養觀光旅遊類為主、餐旅管理類為輔。因此依據追蹤評鑑之改善意見，全系教師經過充分溝通檢討，重新修訂課程與核心能力之對應。本系核心能力共有6項，詳如表2-5。每門課程對應2至4項核心能力，並訂定各項核心能力佔該課程比重，據以設計教材內容與學習評量方式。本系課程核心能力與比重，皆已由各授課教師建置於課程大綱，公告上網供查詢。

表 2-5 觀光事業學系核心能力

基本素養/核心能力	能力指標
(1) 企業倫理與社會責任	能具備專業倫理與道德觀念
(2) 觀光專業基礎能力	能具備觀光產業的基礎知識
(3) 規劃管理與實作能力	能具備觀光產業規劃分析能力
	能具備觀光產業經營管理能力
	能具備觀光產業實務執行能力
(4) 服務關懷與溝通能力	能具備服務利他之價值觀
(5) 邏輯思考與問題解決能力	能掌握有效的解決問題方法
	具備觀光基礎研究及撰寫專業報告能力
(6) 觀光外語能力	能具備觀光產業之外語溝通能力

2-6 依據教學評量結果，協助教師改進教學設計與教材教法，提升學生學習評量技巧之情形為何？

2-6-1 教學評量成果

本校自94學年度起實施學生網路評量，調查分析之結果會於每學期開學第一週以e-mail方式通知教師上網查詢，以瞭解學生對所開設課程之意見，並作為未來教學品質改善之依據，以提升學生學習效能。評量方式採五點量表衡量，本系教師整體教學評量表現良好，顯示教師之熱誠與努力，以及學生對教師教學品質之肯定。本系99、100、101（上）學年度教師教學評量之平均結果詳如表2-6。

表2-6 99-101學年度觀光事業學系教學評量成績

學年	教學準備	教學內容	教學方法	溝通能力	學習效果	綜合評量
99上	4.18	4.09	4.11	4.07	4.10	4.07
99下	4.15	4.06	4.08	4.06	4.08	4.04
100上	4.06	4.00	4.00	3.97	3.98	3.96
100下	4.07	4.11	4.09	4.08	4.05	4.09
101上	結果尚未完成	結果尚未完成	結果尚未完成	結果尚未完成	結果尚未完成	結果尚未完成

本校於每學期第10～11週實施「期中教學評量」，教師於接近下課時請同學填答，問卷結果提供期中考後教師教學品質改進之參考。然於每學期期末考前，教師依教務處規劃之時間，將學生帶至規定之地點，執行教學評量作業，而學生開始填寫時，教師必須迴避。評量之結果於下學期第一週提供教師作為教學檢討改進之參考，課程教學評量4分以下3分以上者，課程教師於次學期開學後二週內，需繳交「教師自我提升教學計畫書」至系上(佐證資料十一)，由系主任召集相關會議進行現況了解後，輔導教師教材開發與教學方法之改進；課程教學評量3分以下者，由系主任訪談老師並與學生了解現況，教師除應填具「教師自我提升教學計畫書」外，系主任視狀況對該教師進行輔導(佐證資料十二)，必要時將該教師之「教師自我提升教學計畫書」影印本密送所屬院長及教務長，持續追蹤管考，以有效輔導教師提升教學效能（如圖2-2）。

二、問題與困難

1. 本校全校教室雖設有數位講桌，提供電腦、投影機、布幕、無限網路、麥克風等設備，但由於上述之教學設備恐因過度使用，造成故障機率偏高，進而影響教學品質。
2. 本系之專業課程中，除語文及統計與會計學外，專業課程實作演練較少。
3. 需更精確對應師資專長與教學科目之一致性，並隨時配合新興觀光產業未來多元發展，進行專業知識培育之嘗試與突破。
4. 本系專任師資人數略顯不足。

三、改善策略

1. 已建議學校進行數外講桌之改善，學校礙於經費預算之運用，僅能逐步的汰舊換新。
2. 已鼓勵專任教師就相關教學領域安排適當時間，帶領學生參加校內外參訪活動，以強化實務操作與理論之連結。

3. 已鼓勵系上專任教師利用寒暑假期間，參加專業實務訓練，以更精確對應師資專長與教學科目之一致性，並增進實務教學內容。

4. 本系已於101年12月21日（星期五）「真理大學系所評鑑指導委員會第7次會議」會議中，向學校提出增聘師資之要求，並已於101年12月27日向學校提出增聘1~2位觀光餐旅領域師資之簽呈，盼能於102年2月1日前補足本系專任師資不足之重大缺失。若校方考量目前之財務狀況，無法同意本系增聘師資，本系考量逐年減少每班學生之人數（目前日間部二班、進學部一班，每班平均學生人數約55人），並以每班40人為目標，以求符合教育部生師比之最低門檻（1：40）。

四、項目二之總結

表 2-7 項目二總結

效 標	自 評 結 果			未 達 成 原 因
	符 合	尚 符 合	不 符 合	
2-1專、兼任教師之數量與學術專長，符合系所、學位學程及在職專班教育目標及滿足學生學習需求之情形為何		✓		
2-2專任教師之結構與流動之情形為何	✓			
2-3教師依據課程所要培育之核心能力，進行教學設計與應用多元教學方法之情形為何	✓			
2-4教師自編講義、編製數位媒材做為教學輔助，提升學生學習成效之情形為何	✓			
2-5教師依據課程所要培育之核心能力，設計學習評量之情形為何	✓			
2-6依據教學評鑑結果，協助教師改進教學設計、教材教法與多元學習評量方法之情形為何	✓			

項目三：學生輔導與學習資源

一、現況描述與特色

本學系畢業學分至少 130 學分，包括通識課程(40)，已能夠充份滿足學生學習的需求。為配合本學系教育目標，將課程分為觀光旅遊、餐旅管理課程兩大類。

本學系是真理大學少數實施學程制的科系之一，為了使學生在畢業時具有明確的專長，增強職場上的競爭力，特別將課程做條理式的規劃。本學系規定學生畢業學分要求至少 130 學分，包括通識課程(40)，已能夠充份滿足學生學習的需求。為配合本學系教育目標，並參考歷屆校友主要在旅遊、餐旅、航空業服務的現況，將課程規劃成觀光旅遊與餐旅管理課程兩大領域，以滿足學生的多元學習興趣並建立就業專長。各領域所列之課程，在每年的課程會議中提出檢討，配合時代的走向與業界的需求，適時予以調整更新，務必使學生能做好準備，迎接職場上的挑戰。對各科目的教學內容，也透過課堂上的教學互動，及學期末的問卷調查回饋，不斷地予以更新充實，以確保教學品質符合學生需求。深信在課程調整、重視品質的要求下，學生的學習需求定能充分給予滿足。

茲詳述本系學生學習與學生事務主要特色如下：

3-1 提供學生學習輔導之作法為何？

為落實導師輔導工作，以培養學生成為德智兼備之人才，本校設有指定導師（班級導師）與認輔導師之「雙導師」制度，大學部及進修學士班學生由該系專任教師擔任各班『指定導師』、各系學生得依其自由意願，選擇全校未兼學校行政職務之專任教師擔任其個人『認輔導師』，導師主要職責為（1）關懷並協助學生解決有關課業、生活、交友以及其他校園活動相關問題；（2）協助轉介學生接受諮商輔導組專業老師輔導。然本校學務處諮商輔導組聘有專業之心理諮商師提供給全校學生

輔導需求之服務。

本系專任教師每週均排定 4-6 小時之「辦公室時間」，學生可由選課系統得知全校所有專任教師之辦公室輔導時間，學生可於排定時間內尋得導師輔導其有關選課、課業、生活、專題論文與證照考試等。另本校真善美餐廳可提供免費教師與學生輔導之場所，並提供各式飲料與點心，以輔導學生有關學習、生活、生涯輔導等（佐證資料十三）。99-101 學年度本系專任教師辦公室時間表如佐證資料十四（學生輔導記錄表如附件三，見光碟片）。本系另有學長姊之「家族」制，以輔導新生更快適應大學生活及學習。

本系為瞭解學生對於專任教師辦公室輔導時間之滿意度，本系曾調查 147 位學生，結果如表 3-1 所示。

表 3-1 觀光事業學系學生對於專任教師特定晤談時間之滿意度調查

滿意程度 \ 樣本數	147 位
非常不滿意	0.0%
很不滿意	4.8%
不滿意	18.4%
滿意	66.0%
很滿意	8.8%
非常滿意	2.0%
總計	100%

本系要求學生在大二或大三寒、暑假期間，至觀光相關行業實習 400 個小時，系上的老師則分別前往探視輔導，協助解決各項困難，使學生能瞭解業界實況，督促自己用心學習，做好就業準備（輔導訪視紀錄表如佐證資料十五），學生完成校外實務實習後，於大四需修習觀光實務課程，學生需上台發表學習心得並討論：觀光實務課程要求學生輪流上台報告實習心得，並接受老師與同學的質詢，除了可交流工作經驗、擴大視野外，也能幫助與輔導學生廣泛瞭解業界現況，為進入職場

預做準備（見備審資料）。

為協助學習成效低落之學生，本校訂有「真理大學期中預警與補救教學課程實施辦法」，每學期於期中考後由註冊組發布期中預警名單（不及格學分數達修課總學分數二分之一以上者），本系於收到名單後通知各班導師，以各種管道聯繫學生，進行通知與輔導（佐證資料十六）。本系並適時利用學業成績優良之高年級學生擔任教學助理（TA），協助輔導學習成效低落之學生，以提升其學習成效，降低學生退學率。（如附件四觀光事業學系教學助理一覽表）

為提升學生之專業能力與就業競爭力，本系自100學年度起推動「領隊與導遊證照輔導計畫」、「航空定位系統認證輔導計畫」、「多益證照輔導課程」、「遊程創意設計競賽輔導計畫」等，以於課餘時間提供學生學習之機會，爭取通過各種相關專業證照，確保學生實務課程之品質與提升學生學習成效。本系除課程上安排「考照輔導課程外」，並安排相關考照師資演講，以及業界教師協助教學，以提升學生考照能力。本系定期安排校友、專家、學者座談與演講（如表3-2與表3-3），分享求職與就業、工作經驗外，經由學系學會密切合作，提供生涯規劃與就業相關資訊服務，並公告週知，以利學生查詢。本院為促進學生進入旅館之就業能力於100學年度下學期與運動管理學系、運動傳播學系共同舉辦「促進旅館就業力講座」，各講座之詳情如表3-4所示。

表3-2 99學年度觀光事業學系專家學者專題演講記錄表

日期	主題	地點	主講者
99/04/07（三）	從事觀光產業之經驗談 —校友座談會	310 教室	唐伯寅 先生
99/05/04（二）	從事觀光產業之經驗談 —校友座談會	516 教室	1.莫國基先生 2.尹 駿 先生 3.李梅貞小姐 4.何立德先生
99/10/27（三）	台灣旅遊業的現況與發展	216 教室	邵鼎清 先生
99/11/04（四）	e 世代『觀』看未來、 就業發『光』	演講廳	楊上輝 先生
99/11/15（六）	『去遊學』、『渡假打工』	大禮拜堂	龍若蘭小姐

日期	主題	地點	主講者
	趣』大不同	101 教室 B3	
99/11/22 (一)	觀光領隊導遊考照大搜索	演講廳	劉明雄先生
99/11/25 (四)	從事旅館業所需之專業技能	演講廳	周復華 先生
99/12/06 (一)	兩岸 ECFA 與海峽西岸經濟區發展	大禮拜堂 101 教室 B3	唐永紅先生
99/12/18 (三)	觀光行銷新加坡	演講廳	袁祥芝 小姐

表 3-3 100 學年度觀光事業學系專家學者專題演講記錄表

演講日期	講者	講題	地點
2012 年 10 月 27 日 AM09:00~11:00	任培義理事長（臺灣綠色旅遊協會理事長、永嘉旅行社總經理）	綠色旅遊在臺灣的發展	R216
2012 年 11 月 15 日 AM10:30~12:00	徐白龍特助（全國綠色生活大使）	飛牛牧場推動綠色旅遊的經驗	R215
2012 年 12 月 9 日 PM12:00~14:00	陶翼煌副教授（東南科技大學環境管理系）	綠色旅遊與永續發展	綠色旅遊研究中心
2012 年 12 月 15 日 PM12:00~13:20	吳秉昇助理教授（南洋理工大學）	綠色旅遊與 GIS	綠色旅遊研究中心
2012 年 12 月 16 日 AM08:10~09:50	吳秉昇助理教授（南洋理工大學）	GIS 在觀光上的應用	R921
2012 年 3 月 20 日 PM13:20~15:05	楊耀隆館長（特有生物研究保育中心）	生物多樣性保育與義工地理資訊系統	R552
2012 年 4 月 18 日 PM15:15~17:00	洪天慶總經理（萬事達旅行社）	投身觀光產業：你要做什麼？	R335
2012 年 4 月 25 日 PM13:20~15:05	廖玲惠理事長 （中華民國航空人員發展協會）	最新航空職涯規劃與相關證照說明	R217
2012 年 4 月 26 日 PM12:00~13:30	曹勝雄教授 （嘉義大學觀光休閒管理研究所）	休閒議題趨勢與研究經驗分享（本場次僅開放教師參加）	觀光學院 院會議室
2012 年 5 月 2 日 AM 10:05~12:00	何立德執行長（魚樂天地）	鄉鎮玩家-瘋玩台灣農漁鄉	R911

表 3-4 2012 促進旅館業就業力講座

帶班班級	日期	時 間	地 點	講題	演講者

41-進學英文四 A(謝克廉)、37-進學觀光四 A(陳冠宏)	3/19(一)	18:00	932 教室	旅館業職場文化	陳美君
16-進學觀光四 A(謝金隆)、34-進學英文四 A(李健美)	3/20(二)	18:00	932 教室	旅館餐飲管理	陳櫻珠
40-日觀數四 A(周鈺和)	3/21(三)	13:00	913 教室	影音履歷製作	羅致遠
40-日觀光四 B(蔣家皓)	3/22(四)	10:00	211 教室	旅館客房管理	蔣家皓
16-進學觀光四 A(謝金隆)、30-進學日文四 A(曾德芳)	3/27(二)	18:00	932 教室	旅館業面面觀	龐好家
40-日觀數四 A(周鈺和) 40-日運管四 A(陳天賜)	3/28(三)	13:00	932 教室	國際禮儀	余曉玲
35-進學英文四 A(強舒嫻)、24-進學觀光四 A(羅惠西)	3/28(三)	18:00	932 教室	如何處理顧客抱怨	石金華
40-日運管四 B(林怡秀) 40-日觀光四 B(蔣家皓)	3/29(四)	10:00	932 教室	飯店業與運動觀光	謝榮豐

3-2 提供學生之學習資源及其管理維護機制為何？

本校淡水校區已建制10間電腦教室，7間供一般教學使用，另外3間開放讓學生自由上機，學生的學習方式與管道，走向多元活潑化；淡水校區有50間數位e化教室，教師利用數位講桌、單槍投影機等設備來上課，有效提升學生的學習興趣。

本學系之相關教學專業資訊軟體，包括（1）旅行業作業資訊系統（科威）（2）餐旅管理資訊系統（金旭）（3）地理資訊系統（Geographical Information System, GIS）：ESRI ArcGIS 9.2、ESRI ArcGIS 3D analyst、遙感探測（Remote Sensing, RS）：ERDAS Imagine9.0 等，再配合現有之 Abacus、FIDELIO 等教學軟體，共同提供學生學習實務資訊軟體及操作技能，增加專業知識及競爭力。本學系並設有觀光專業教室、餐飲實習教室、觀光旅遊諮詢中心（實習旅行社）、綠色旅遊研究

中心、小型圖書室等輔助教學空間與設備，並給予良好的維護與有效管理，皆有管理辦法（如佐證資料十七），提供學生學習與課外活動之場所（本系之專屬空間如表 3-5）。本院另設有教士會館，目前教士會館與真善美已經成為觀光事業學系校內重要實習場所，以加強餐飲課程的教學。此外，綠色旅遊研究中心也提供學生校內實習，使學生有更多實習機會之選擇。本學系與可樂旅遊建教合作設立觀光旅遊諮詢中心（實習旅行社），以落實觀光旅遊課程的教學品質。

本校圖書館成立於民國 54 年 9 月，以蒐藏工商管理的書籍為主，在校方大力支持下，藏書豐富，本校圖書館現有藏書約 40 萬冊、電子書約 5 萬 2 千餘冊、紙本期刊約 1 千 2 百餘種、電子期刊約 2 千 6 百餘種、電子資料庫 156 類、各類中、英、日文報紙、數位影音設備約 20 套，其中與觀光學系相關的圖書經費在 99、100、101 學年度分別計有 267,335 元、184,114 元、188,325 元，就中文與西文書籍之數量而言，對本系有相當大之助益。

表 3-5 觀光事業學系專屬空間一覽表

地點	樓層	使用分區	數量(間)	面積(平方公尺)	面積合計(平方公尺)	備註
二棟	一	系辦公室	1	49.7	411.2	人文學院(2棟) 管理學院(5棟)
二棟	一	教師研究室	15	93		
二棟	B1	綠色旅遊研究中心	1	37		
二棟	一	觀光專業教室	1	43.2		
二棟	一	系學會辦公室	1	30.9		
五棟	B1	觀光旅遊諮詢中心	1	48.7		
		廊道公共空間	1 式	108.7		

為瞭解學生對專業教室、研究中心、討論空間、圖書儀器等設備空間使用與開放之滿意度，本系對在學學生抽樣調查 147 位學生。結果顯示滿意者高達 46.3%，不滿意者 36.7%，如表

表 3-6 所示。

表 3-6 觀光事業學系學生對系專業教學資源、討論空間、圖書儀器等設備空

間使用和開放滿意度調查表

滿意程度 \ 樣本數	147 位
非常不滿意	1.4%
很不滿意	7.5%
不滿意	34.7%
滿意	46.3%
很滿意	7.5%
非常滿意	2.7%
總計	100%

本學系 99、100、101 學年度之經費總預算如表 3-7 所示。

表 3-7 觀光事業學系各年度總預算表

學年度	99 學年度	100 學年度	101 學年度
經費金額	237,000 元	507,200 元	542,800 元

3-3 提供學生課外學習活動之作法為何？

本學系除觀光專業教室、觀光旅遊諮詢中心（實習旅行社）、綠色旅遊研究中心等可提供學生學習與課外活動之場所外，另與優質旅行社（可樂旅遊）和旅館建教合作，合計約有 30 餘家公司，完成觀光事業學系建教合作契約書之簽訂，以提供本學系更多元之課外學習活動場所，培養實務經驗、增加專業知識及競爭力，建教合作公司與合約書詳見佐證資料十八。

本學系學生參與課外學習活動，除了校內外寒、暑假實習外，授課老師亦會帶領學生前往飯店、航空站參訪；旅遊服務中心建教合作；校內教師會館、真善美餐廳工讀；調酒、茶藝、咖啡研習；牛津領隊群等。

本學系有指派老師輔導系學會的實施運作，並適時反映學生學習狀況與各項需求之協助。系學會於民國五十三年依據「大專院校學生社團組織及活動注意事項」成立。現定為真理大學觀光學系學會。為本校觀光學系學生自治最高組織，以培養學生自治能力，健全學生社團活動，促進學生敦品勵學，樹立優良校風為宗旨。

系學會除有正、副會長外，轄下共有八個部門協助系學會會務的推動，學會組織(如附件五，見光碟片)除正、副會長外，轄下共有八個部門協助會務的推動。系學會有獨立自主的辦公空間和設備外，也有充裕的經費舉辦各項活動。活動經費設有專戶，並且由專人來負責管理。本校學生會辦理或參與各項校內外活動時，系方均給予全力支持、贊助與協助。例如場地之租借、經費及物品贊助、協助募款、來賓邀請、行政公文文具等。各項活動均由學生會擬訂計畫及公文，系主任與指導老師簽具辦理意見後，交由助理協助支援。如此，可訓練學會幹部活動策劃及舉辦能力，系方亦可獲知活動訊息，使相關輔導活動更具體。

本學系並指派一位老師輔導系學會的運作，每學期開學之初須將所有的活動，公告週知並鼓勵同學積極參加，活動結束後並適時實施「活動滿意度問卷調查」，以蒐集並分析學生參加各種活動後的認知與感受，更可了解深層的需求，作為下次舉辦活動的參考，目前本學系學生對於學會所舉辦的各項活動，參與感和滿意度頗高。

系學會啦啦隊自成立以來表現極為優異，歷年參加各項校際比賽，均有優秀成果，也為學校打響知名度，亦受邀至機關社團表演，備受外界肯定。本學系系學會與學生參加大觀杯、觀光週展、社團評鑑、啦啦隊比賽、校外全國大專院校社團評鑑、全國優秀大專青年選拔等成績表現，均相當優異，訓練學生學習力求上進與團體榮譽的重要性。從98-101學年度間參加校內、外活動，獲獎如下：

98學年真理大學運動場外啦啦隊【冠軍】

98學年真理大學社團暨系學會評鑑【第一名】

99學年真理大學社團暨系學會評鑑【第四名】

99學年真理大學運動會場內啦啦隊【冠軍】

99學年全國大餐盃女子籃球【季軍】

99學年度全國大餐盃籃球男子組全國【亞軍】

100學年全國大餐盃女子籃球【冠軍】

100學年真理大學第六屆運動會場內啦啦隊【冠軍】

100學年真理大學系際盃籃球賽男子組【冠軍】

100學年真理大學社團暨系學會評鑑【第三名】

100學年度全國大餐盃籃球男子組全國【冠軍】

100學年度全國大餐盃排球男子組全國【亞軍】

101學年全國大餐盃籃球男子組全國【亞軍】

101學年全國大餐盃排球男子組全國【亞軍】

本系鼓勵學生參加進修推廣部之日本與美國姐妹校，進行遊學或碩士班研習就讀，更鼓勵學生到加拿大、美國等姐妹校，參加國際學術研討會，以增廣見聞。本校特別聘請專任外籍英文、日文等教師，來提昇外語能力，培養國際觀，學生們不僅可打開世界之窗，更可提昇學習外語的動力，也為自己在「全球化」的競爭中，奠定良好的語文基礎，達到學習目的而提升國際競爭力。本校與國外大學課程交流見備審資料。本系學生並擔任國際學校或姊妹校參觀本校之接待與解說服務(見備審資料)。本系並於101年第一學期接待本校之姊妹校「韓世大學校」，系主任與該校校長及總長面對面交流與溝通，期望創造本系與「韓世大學校」學生之交流平台，韓世大學校校長承諾每年願意專屬提供2-3位交換學生名額給本系，以增進兩校學生之交流，並提升學生之國際化。

本系為幫助學生紮下日後研究深造的基礎，於三下、四上之觀光專題研討課程中要求學生，以一年時間分組撰寫畢業學士論文，在本學系教師個別指導下，學生經歷由選題目開始的研究過程，一年後舉行公開口試，由學系聘請專家、學者，就研究成果分組給予口試，完成整個研究報告，這項教學活動讓學生活用所學的各種知識，實際體會學術研究的嚴謹性，對學生的知識增長，產生很大的鼓舞作用。（見如佐證資料十九）。

本系經問卷調查147位學生，期中對系所提供課外學習活動滿意者占48.3%，不滿意者占23.1%，詳如表3-8所示。整體而言，學生對系所提供之課外學習活動，大致呈肯定態度。

表 3-8 觀光事業學系學生對於課外活動學習之滿意程度調查

滿意程度 \ 樣本數	147 位
非常不滿意	3.4%
很不滿意	5.4%
不滿意	23.1%
滿意	48.3%
很滿意	15.6%
非常滿意	4.1%
總計	100%

3-5 系所提供學生生活輔導之作法為何？

本校對學生生活輔導之作法，包括新生入學輔導、學校首頁設有新生專區、落實導師制度、提供弱勢學生生活輔導等。

新生入學輔導為學校每學年皆會舉辦之活動，活動內容包括校歌教唱、選課輔導、轉系、選讀輔系、雙主修輔導、圖書館借書規則說明、校園安全宣導、提供健康諮詢專線、新生體檢、緊急醫護協助求助方式、各項獎、助學金申請、學生相關生活資訊介紹、校園巡禮等，讓全體新生都能快速的瞭解校園學習與周遭生活環境。（如佐證資料二十）

本校設有指定導師（班級導師）與認輔導師之「雙導師」制度，大學部及進修學士班學生由該系專任教師擔任各班『指定導師』、各系學生得依其自由意願，選擇全校未兼學校行政職務之專任教師擔任其個人『認輔導師』，導師主要職責為（1）關懷並協助導生解決有關課業、生活、交友以及其他校園活動相關問題；（2）協助轉介導生接受諮商輔導組專業老師輔導。然本校學務處諮商輔導組聘有專業之心理諮商師提供給全校學生輔導需求之服務。本系專任教師每週均排定4-6小時之「辦公室時間」，學生可由選課系統得知全校所有專任教師之辦公室輔導時間，學生可於排定時間內尋得導師輔導其有關選課、課業、生活、專題論文與證照考試等。根據表3-1所示，顯示本系學生對於專任教師特定晤談時間整體而言呈現滿意（66.0%），本系另對147位在學生調查對其班級導師之滿意度情形，由下表得知滿意者佔60.5%，不滿意者佔8.8%，顯示本系學生大致滿意班級導師輔導情形，但少部分學生認為導師制度須改善，建議增加師生互動時間和管道，期待師生互動能更活潑、有趣，本系將針對學生建議努力確實改善。

表 3-9 觀光事業學生對於班級導師之滿意程度調查

樣本數 滿意程度	147 位
非常不滿意	2.7%
很不滿意	3.4%
不滿意	8.8%
滿意	60.5%
很滿意	15.0%
非常滿意	9.5%
總計	100%

本校於每學年之新生入學輔導中均會向新生說明轉系、選讀輔系、雙主修之辦法，每學期選課時系主任與系助教也會提醒學生自行決定是否雙主修，班導師也會利用班會時間向學生宣導，99至100學年度本系共7位學生修輔系，0位學生雙主修。表3-10為學生瞭解選修他系當輔系、雙主修或跨校選課機制之情形調查，結果顯示本系明瞭者佔40.8%，不明瞭者佔33.3%，本系將再加強對學生之提醒與宣導。

表 3-10 觀光事業學系學生瞭解選修他系當輔系、雙主修或跨校選課機制之

情形調查

樣本數	147 位
滿意程度	
非常不明瞭	8.2%
很不明瞭	12.2%
不明瞭	33.3%
明瞭	40.8%
很明瞭	3.4%
非常明瞭	2.0%
總計	100%

本校提供多元的獎助學金給予學生實質協助，尤其針對弱勢學生提供要多樣之獎助學金，包含學業成績優良獎學金、緊急紓困金、教學研究助理助學金、低收入戶免住宿費、生活助學金、工讀金、弱勢助學金、體育優良獎學金等。本系學生於99學年度、100學年度獲得各項獎助學金之總數額如下表3-11所示。本系系主任、系助理、導師亦會針對弱勢學生提供生活諮詢與輔導，使相關輔導工作更具體。

表 3-11 觀光事業學系學生或獎助學金總額表

	99(上)		99(下)		100(上)		100(下)		101(上)	
	人數	金額	人數	金額	人數	金額	人數	金額	人數	金額
書卷獎	29	83,000	24	80,000	23	71,000	36	104,000	27	78,000
緊急紓困金	6	44,000	5	29,000	3	22,000	2	4,000	2	9,000
生活助學金	50	172,350	52	181,650	36	113,211			12	72,000
工讀助學金	106	304,712	105	350,685	67	175,561			17	87,531
低收免費住宿	4	52,000	5	65,000	3	39,000	2	26,000	2	26,000
弱勢助學金	36				43				48	27,000
競賽獲獎	1								1	

本學系設有多元學生意見反應及回饋管道，學生意見可透過導師、系助理、系網站、系學會等向系方反應。學生意見由系助理及系主任迅

速處理，必要時提請系務會議討論決行。系所層級無法解決之問題，則先向學生說明原因，再向相關單位反應，本系經147位學生之問卷調查結果顯示，學生對於本系學生意見反映回饋機制滿意者佔59.9%，不滿意者佔21.8%（如表3-12所示），本系仍有很大之改善空間，以提高學生對本系之向心力，並提供學生更優質之學習品質與場所。

表 3-12 觀光事業學系學生對於本系學生意見反映回饋機制滿意度調查

滿意程度 \ 樣本數	147 位
非常不滿意	2.0%
很不滿意	5.4%
不滿意	21.8%
滿意	59.9%
很滿意	8.8%
非常滿意	2.0%
總計	100%

3-6 系所提供學生生涯輔導之作法為何？

本校設有專責單位，於學務處下設有諮商輔導組與就業輔導組，落實學生生涯發展輔導，諮商輔導組主要加強行政單位、導師、輔導教師、專業醫療人員與家長等之密切合作與聯繫，以提供專業輔導，達成學習生涯的建構協助，輔導內容包括生心理、生活、學業、社會、職業生涯等適應之輔導；就業輔導組主要秉持著積極、熱誠的服務態度，強化學生探索職涯學習與發展，做好職前準備及職涯規劃，因應學生就業需求，與企業廠商建立良好的聯繫關係，協助學生瞭解就業市場趨勢，建構職涯藍圖並規劃職業發展方向。就業輔導組除經常辦理升學及就業講座外，亦提供校內外升學及就業資訊、辦理企業校園徵才活動、承辦公單位如勞委會職訓局、青輔會等之職涯就輔相關計畫、辦理應屆畢業生一對一就業輔導晤談活動、提供即時就業資訊等等。

本校於教務處下設有國際事務中心，除統籌綜理國際暨兩岸交流各項業務及相關事宜與維繫姐妹校關係與合作項目之推動外，主要協助本

校學生參與交換學生業務，本校與日本、美國等多所姐妹學校簽訂了交換學生課程協定，學生於大二或大三期間，可交換學生的身分，到國外的姐妹校留學一年，每學年度上學期會公告該學年度交換學生課程規定辦法，相關申請所需繳交文件需依公告辦法期限內繳交（通常於年底前繳交），學生可藉此交換學生之經驗提升外語能力並增強其就業力。本校更提出「2013-2014交換學生實施計畫」，讓學生於在校期間，即有機會出國學習一年，入選交換學生資格者，只要繳交本校學雜費，在國外毋須付對方學費，僅需負擔個人生活費用即可，還可申請機票補助等，本計畫所合作之姊妹校相關資料如下表3-13示。

表 3-13 姊妹校相關資料與名額總表

編號	學校	名額	語言成績要求	申請截止日期
1	日本城西國際大學	4 (1)	日語檢定 N3 以上	101.12.31
2	日本北亞大學	3 (1)	日語檢定 N3 以上	101.12.31
3	日本國立香川大學	5 (2)	日語檢定 N2 以上	101.12.31
4	日本新潟經營大學	2 (1)	日語檢定 N3 以上	101.12.31
5	日本名城大學	3 (1)	日語檢定 N2 以上	101.12.31
6	美國德州州立 A&M 國際大學	4 (1)	修讀英國文學、教育類課程 TOEFL-IBT 79 分以上，其他 61 分以上	101.12.31
7	美國肯塔基州立大學	3 (1)	TOEFL-IBT 71 分以上	101.12.31

本系為加強學生職涯輔導活動，定期向「行政院勞工委員會職業訓練局北基宜花金馬區就業服務中心」申請經費預算，辦理各種企業參訪、就業講座（見表3-14、表3-15），另利用本系網頁與公佈欄公布最新職場與研究所訊息。

表 3-14 99 學年度觀光事業學系就業服務講座

日期	時間	演講主題	受邀單位 /主講人	地點	容 納 人 數	參加 班級
4/27 (三)	10：00-11：50 (3、4 節)	觀光產業就業講座 淡專觀光科傑出校友座談會 (1)國內旅遊業分析產業型態 (2)餐飲休閒業生涯規劃 (3)旅行社就業分享	(1)三盛國際旅行社王瑞榮總經理 (2)統一渡假村北區營業處郭智達經理 (3)21 世紀旅行社楊先輝總經理 (第 20 屆觀光校友會會長)	觀光學院 216 教室	60 人	日觀光四 A
5/03 (一)	10：00-13：00 (3、4、5 節)	「代理航空公司旅行社」	復興航空公司李士勳副總經理 (淡專觀光科傑出校友)	觀光學院 217 教室	50 人	日觀光四 B
5/18 (三)	08：00-13：00 (3、4 節)	參訪桃園國際機場 參觀訪問、見學實習	依一依一旅行社企劃經理 中華民國觀光領隊協會秘書 張麗珍老師	桃園 中正機場	46 人	日觀光四 A

表 3-15 100 學年度觀光事業學系就業服務講座

日期	時間	演講主題	受邀單位 /主講人	地點	容 納 人 數	參加 班級
5/02 (三)	08：00-13：00 (1、2、3、4 節)	參訪桃園國際機場 參觀訪問、見學實習	真理大學觀光學系助理教授 中華民國觀光領隊協會理事 余曉玲老師	桃園 中正機場	48 人	日觀光 四 A
5/11 (五)	13：00-15：00 (5、6、7 節)	「領隊帶團職生涯規畫」	樂遊旅行社專業領隊 中華民國觀光領隊協會資深領隊	觀光學院 216 教室	50 人	日觀光 二 B
5/25 (五)	13：00-15：00 (5、6、7 節)	觀光產業就業講座 淡專觀光科傑出校友座談會 餐飲休閒業生涯規劃	統一渡假村北區營業處郭智達經理	觀光學院 217 教室	50 人	日觀光 四 B

本系從召開系友大會（系友回娘家）、就業滿意度的調查、系友網站的架設等，獲得畢業生暨校友的追蹤調查資料，了解畢業生暨校友的就業或升學狀況，並納入產業界人士的建議，對學系所開設的課程（學程）內容，進行其整合性與關聯性的討論，並對學生就業與生涯之間的串聯結合，加以系統化繪製成職涯進路地圖，以提供學生據此規劃網路查詢自己的生涯進路（見備審資料）。

本系為使學生將來進入職場後能有更多的競爭能力，鼓勵學生報考觀光相關證照，如領隊、導遊、航空定位系統等，增加其就業能力。開辦證照考試輔導班，並提供獎金鼓勵取得證照的學生。

二、問題與困難

1. 學生參與讀書會等課外學習活動較為消極被動

本系學生對於參加課外活動不夠積極，所參與的社團多數是休閒運動類型，極少加入如系學會等有利於專業知識學習之社團，課外學習成效待加強。

2. 學生校外打工多，對學業造成影響

許多本系學生必須自資就學、生活或重視物質者多，打工情況普遍，偶見學生因打工時間過長，而影響正常課堂學習，進而耽誤課業者。

3. 學生對職涯發展規劃不明確

本系學生對生涯規劃不積極，在畢業前做好職場準備者少。

4. 工讀金與獎助學金資源缺乏

由於學校整體財政規劃問題，導致101學年度所編列之工讀金與獎助學金預算大幅度遭到刪減，可能影響101學年度之學生輔導工作之推動與執行。

5. 專職行政人力不足

本系共有日間部與夜間部兩個學制，但目前僅配置系助理一名，且僅有日間時段上班，嚴重影響本系對於夜間部學生之行政支援與輔導工作。

6. 部分專業硬體設備不足與老舊

本系餐飲領域之硬體設備嚴重不足，旅遊領域之軟體設施宜再加強，例如各中心之設置。另專業教室之空間較為狹小且設備老舊，宜定期更新，增加學生使用意願。

三、改善策略

1. 引導學生積極參與各項課外活動

對於擔任系學會幹部之學生，每學期均予以嘉獎以資鼓勵，此

外，本系並已將服務關懷與溝通能力納入本系之核心能力中，以便在核心能力檢核與學習指引中，檢視學生課外學習成效，配合導師適時給予輔導，期能有效引導學生積極參與各項課外活動。

2. 加強宣導正確工讀概念

任課老師及導師利用機會向學生宣導正確的人生價值觀與打工態度，避免因打工而影響課業，若要工讀以校內為優先選擇，建議學校盡可能增加工讀機會。

3. 積極推動畢業接軌學習活動

本系加強推動畢業接軌學習活動計畫，持續推動職涯講座，協助學生做好進入職場之準備。

4. 拓展工讀金與獎助學金財源

本系將持續於每年度之預算及中長程發展計畫中編列足額之工讀金與獎助學金預算，並邀請畢業系友成立獎助學金，以彌補校方所核定工讀金與獎助學金之不足。

5. 持續爭取行政人力

本系已奉准於102年成立觀光事業學系碩士班，爾後行政人力不足之問題將更加凸顯，本系雖已積極向校方爭取增加專職行政人力，但迄今仍未獲得同意（如附件六），未來將持續積校方爭取增加行政人力，並透過提供工讀金方式，延聘品學兼優之學生擔任系上工讀生，以補足本系各學制所需之行政人力。本系並會持續向校方反應，未來以爭取行政助理本系應有以2至3位為目標，協助支援本系之行政作業，並提升行政效率。

6. 持續爭取經費建置之硬體設備

本系將專案向校方爭取經費，以爭取建置餐飲領域專業教室，並改善、改建各中心之軟、硬體設備。

四、項目三之總結

表 3-16 項目三總結

效 標	自 評 結 果			未達成原因
	符 合	尚 符 合	不 符 合	
3-1提供學生學習輔導之作法為何	✓			
3-2提供學生之學習資源及其管理維護機制為何		✓		
3-3提供學生課外學習活動之作法為何	✓			
3-5系所與學位學程提供學生生活輔導之作法為何	✓			
3-6系所與學位學程提供學生生涯輔導之作法為何	✓			

項目四：學術與專業表現

一、現況描述與特色

4-1 教師研究表現之情形？

本學系共計13位專任教師，其中副教授5位、助理教授5位（其中包含技術職助理教授2位，專長領域分別為觀光旅遊與旅館管理）、講師3位；16位兼任教師（教授1位、副教授1位、助理教授2位、講師12位）。以下茲將本學系專任教師自99學年度至101學年度之學術與專業表現，依項目與學年度統計表4-1所列，明細如佐證資料二十一。

於99學年度發表之學術論文裡，共有3篇SCI（頭名3篇）、4篇EI（通訊作者1篇）；於100學年度發表之學術論文裡，共有6篇SCI（頭名3篇、通訊作者1篇）、3篇EI與1篇TSSCI；於101學年度第一學期發表之學術論文裡，共有1篇SSCI（通訊作者1篇）、1篇TSSCI（頭名1篇）。

本學系自第一輪系所評鑑後，戮力增強學術研究方面的成果，目前卓有小成，盼能持續努力增加學術研究成果。例如原本在第一輪系所評鑑時，本學系專任教師已刊登學術期刊或研討會論文於SCIE與EI索引資料庫，但在此次第二輪系所評鑑則已有本學系專任教師刊登學術論文於SSCI期刊（Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism）與TSSCI的期刊（觀光休閒學報與地理學報），或刊登於國內之觀光相關期刊（如公共事務評論、臺灣觀光學報、環境與世界等）。

本學系林孟龍老師於99年度起，連續三個年度獲得國科會補助大專校院獎勵特殊優秀人才之研究優等獎，並於101年度起獲得三年期國科會計畫補助，總金額超過三百萬元。

此外，本系教師亦努力協助本系大學部同學爭取大專生國科會計畫，自99學年度至今，共有三位大學部同學在三位不同的老師指導下，獲得大專生國科會計畫。

表 4-1 觀光事業學系專任教師研究表現成果統計表

項 目	99 學 年 度	100 學 年 度	101 學 年 度 第 一 學 期	總 計
期 刊 論 文	19	21	9	49
研 討 會 論 文	30	12	5	47
專 著	3	1	1	5
研 究 計 畫	8	4	3	15

註：研究計畫以起始年份計算

4-2 教師專業服務表現之情形？

本系專任教師在專業服務上盡心投入，無論校內外都發揮其專業進行有助於學生及社會之專業服務。以下就本系專任教師指導論文及校內外專業服務情形加以說明：

4-2-1 論文指導/評審

本系專任教師擔任本系、本校或他校之論文指導老師或口試委員情形，明細詳見佐證資料二十一。本學系專任教師積極參與校內外之論文指導與評審工作，校外之論文評審涵蓋南華大學旅遊事業研究所、嘉南藥理科技大學、臺北護理大學旅遊健康研究所、東南科大休閒事業管理系、銘傳大學觀光事業學系、中央警察大學交通學系、臺灣大學地理環境資源學系等。本學系葉泉宏副教授共同指導淡江大學歷史學系之碩士班研究生。

4-2-2 校內服務

本系專任教師自99學年度至101學年度校內服務情形統計明細詳見佐證資料二十一。

4-2-3 校外服務

本系專任教師自99學年度至101學年度校外服務情形統計詳見佐證資料二十一。

本學系專任教師積極參與各項校外學術研究服務工作，如擔任國際期刊評審工作（如收錄於SSCI索引的Tourism Management、收錄在TSSCI索引的地理學報、一般期刊的臺灣觀光學報、韓國學報等）、國

內外研討會的審查或評論人與擔任國際期刊編輯等。

本學系目前有4位專任教師（施志宜、陳良源、李永棠、林孟龍）具有公共工程委員會採購評選委員資格，積極以觀光學術研究專業，協助各供部門、公立學校辦理觀光相關採購工作。自101年11月起，本學系的施志宜、李永棠、蔣家皓與林孟龍老師受聘擔任新北市中小企業服務團-文創服務分團顧問，協助新北市文創相關中小企業發展，牽起本學系與在地產業需求的連結。

此外，本學系之各位專任教師亦協助各國內外公私立機構（如教育部、交通部觀光局、環保署、新北市政府、台北市觀光傳播局、中國民國觀光領隊協會、台北市商業處、職訓局北基宜花就業服務中心、財團法人國家政策研究基金會、高雄餐旅大學、高雄應用科技大學、銘傳大學、育達科技大學、淡江大學、開南大學、韓國教育部國史編纂委員會、），擔任研習課程外聘講師、顧問、理監事、各項評鑑審查委員、輔導委員、訪視委員與特約研究員等。

4-2-4 小結

本系專任教師之專業服務表現，除依據各專任教師與99、100與101學年度之列舉方式呈現外，以下依據不同之專業服務類型於表4-2呈現。

表 4-2 觀光事業學系專任教師專業服務情形

	9 9 學 年 度	1 0 0 學 年 度	1 0 1 學 年 度 第 一 學 期	總 計
學 術 論 文 審 查 / 評 論	12	6	5	23
演 講 / 研 習 講 師	16	8	0	24
各 類 評 審 委 員	12	9	2	23
採 購 評 選 委 員 (公 共 工 程 委 員 會)	47	72	25	144
理 監 事 / 顧 問	5	7	7	19
總 計	92	102	39	233

4-3 學士班學生專題研究及校內外各項專業表現為何？

本學系以培育觀光專業人才為目標，積極鼓勵本系學生藉由學士論文整合大學所學之專業課程，且為提昇本系學生之專業表現，鼓勵本學系之同學積極參與研討會論文之發表，亦鼓勵本學系之同學參與研究

計畫。自99學年度至101學年度本學系學生之專題研究及校內外各項專業表現，彙整如表4-3，明細詳見佐證資料二十一。

本學系於99學年度獲得國科會補助大專生國科會計畫1件（全校6件），於100學年度獲得國科會補助大專生國科會計畫2件（全校18件），於101學年度沒有順利爭取到（全校9件）。

本學系於2013年1月12日舉辦2013綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會，有本學系多位大四學生於該研討會中發表其大四專題論文之成果，表現優異如下圖。



圖 4-1 本系大學部同學於 2013 綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會發表論文

表 4-3 觀光事業學系學生各項表現

	99學年度	100學年度	101學年度 第一學期	總計
學士論文（篇）	23	22	22	67
研討會論文（人次）	6	9	18	33
大專生國科會計畫（人次）	1	2	0	3
參與研究計畫（人次）	0	9	4	13
競賽（人次）	20	3	0	23
總計	50	45	44	139

二、特色

（一）本學系學生專題研究與校內外專業表現優良

（1）本系專題論文成果豐碩：

本系訂有「真理大學觀光事業學系觀光專題研討課程暨畢業專題論文實施辦法」，目的在於提升本系研究風氣與教學品質，養成學生發掘與解決問題、撰寫專業論文、具備口頭發表與答辯的能力，於90學年度起開始實施觀光專題研討課程，至101學年度第一學期已完成12屆的大學部觀光專題論文。在論文完成後，本系致贈本校臺北與台南校區圖書館各一本，本系圖書室一本，讓過往成果得以累積。

(2) 大學部同學參與學術研討會發表：

在歷經一整年的大學部畢業專題論文的課程教學與論文實作後，本校老師鼓勵學生將專題論文成果改寫成研討會論文，並在學術研討會發表，其中並有部份學生後續進入研究所就讀，可充實其就讀研究所前之學術基礎能力。例如在2013年1月12日（星期六）由本學系、臺灣綠色旅遊協會與臺灣徐霞客研究會共同主辦的2013綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會，即有多達18人次的本學系大學部同學與其大學部畢業專題論文的指導老師共同發表五篇研討會論文。

(3) 參與各項觀光相關專業競賽獲得佳績

本學系大學部同學具有良好的潛質，藉由本系專任教師的輔導與帶領，參與各觀光相關專業競賽裡，獲致佳績。讓本系學生能藉由各項專業競賽與他校學生的競爭過程裡，激發個人潛力、整合過去所學，在獲得比賽佳績後，產生對個人能力的肯定、提昇自我信心、增強就業競爭力。例如余曉玲老師指導4組（共15人次）參加2011年萬能盃全國大專創新創意遊程設計競賽，獲得四組入選，成果豐碩。蔣家皓老師，指導觀四B施勝文、觀四B關妙珊、觀三A董雅婷等三位同學，參加2012年全國技專院校觀光英文簡報競賽（2012年5月2日），榮獲團體組佳作。

(二) 本學系教師校內外專業服務表現良好

本系專任教師除了教學與研究外，亦致力於校內外的專業服務，除積極參與校內各項活動與委員會擔任委員外，也盡心輔導大學部學生

的研究與專業表現。校外參與學術研討會、評論人、論文審查、執行研究計畫等。此外，更進一步投入社會，擔任各種機構與擔任的審議委員、評審委員、編輯委員與專業演講。

（三）協助本學系同學參與研究工作

（1）大專生國科會計畫

為提昇本學系部份對學術研究有興趣同學的研究能力，本學系專任教師鼓勵與輔導同學提出大專生國科會計畫，並在全國各大專院校提出的大專生國科會計畫裡，於99學年度獲得通過一件（陳品卉同學）、100學年度獲得通過兩件（盧玟瑾同學與王如意同學）。

（2）建立研究基地

研究工作的持續性是非常重要的，本學系與野柳地質公園（新空間股份有限公司）簽訂兩年一期的學術暨研究合作協議，自99年1月26日至101年1月25日為第一期，並於第一期期滿後，續簽第二期的學術暨研究合作協議（101年1月26日至103年1月25日）。

與野柳地質公園的學術暨研究合作協議簽訂後，野柳地質公園共委託四個研究案給本學系，分別為100學年度的「野柳地質公園華語導覽解說服務最適時間分配之規劃」與「野柳地質公園大陸觀光客與臺灣遊客之空間行為分析」，並有大學部兼任助理（共9人次）參與其中。101學年度則為「華語解說SOP最適時間分配之規則」與「遊客移動軌跡之空間行為分析」等兩個研究案。

以野柳地質公園為研究基地，探討野柳地質公園的相關研究議題。林孟龍老師與朱純孝老師帶領的研究團隊所得之研究成果，將於研究期間結束後，提供野柳地質公園改善經營管理策略。本學系目前與「野柳地質公園」的學術合作關係模式，成效良好，提供本學系學生良好研究基地，且對提昇雙方合作關係有實質幫助，讓本學系的研究團隊可以深耕地方，瞭解地方產業特性，並長期經營與地方權益關係人

(stakeholders)的關係。

三、問題與困難

(一) 研究計畫質量的提昇

(1) 國科會研究案數量的提昇

目前本學系每年僅有一至兩件國科會研究計畫，多年來雖有多位老師嘗試提出國科會研究計畫的申請，但卻不易獲得通過。因執行國科會研究計畫可有多方綜效，例如讓大學部學生擔任兼任助理參與研究工作，可及早培養其思辨與分析能力，提昇其升學與就業競爭力。因此，本學系仍期盼能提昇國科會研究計畫案的數量，以提升本學系之研究品質，並回饋於本學系之專業教學工作與提昇大學部同學參與學術研究工作的機會。

(2) 產學合作的提升

觀光事業學系除了研究計畫案外，應多與業界合作，以增加本學系之相關產業經驗，協助學生在就業前，有更多與業界接觸的機會。在學術與專業表現的面向，本學系應努力提昇產學研究案的件數與總經費。

(二) 索引期刊論文發表質量的提升

本學系的索引期刊論文（SSCI、SCIE、AHCI、EI、TSSCI等）發表質量仍待提昇，與過去相較，已有長足的提升，並有與觀光相關的SSCI、SCIE、EI與TSSCI期刊的發表，未來仍將持續努力突破研究人力資源、環境的限制，增加索引期刊論文的發表質量。

(三) 缺少研究生的高素質人力

本學系自民國55年成立專科（五專部）以來，雖經多次申請，至101學年度仍未成立碩士班。因此，本學系在僅有大學部學生的研究人力資源下，研究能量、研究經驗很難累積與傳承，當大學部學生從大二或大三開始訓練其研究能力，當訓練好之後，又要面臨考研究所的升學

或選擇就業的景況。

四、改善策略

(一) 形成研究團隊

(1) 成立系級研究中心，形塑研究團隊

本學系在100學年度成立綠色旅遊研究中心，本學系老師共有羅惠西、李永棠、朱純孝與林孟龍等四位老師參與其中，期盼能藉由成立系級研究中心，形塑本學系之研究團隊。此外，提供本學系大學部學生實習機會，以培養大學部學生及早接觸相關議題的機會。

本學系亦鼓勵研究影郁相近的其他教師可組成研究團隊（例如餐旅領域、旅運領域），以團隊合作形式提昇研究能量。此外，提供本學系大學部學生實習機會，以培養大學部學生及早接觸相關議題的機會。

(二) 增進與校外之間的互動、強化在地連結

(1) 舉辦學術研究演講

藉由舉辦學術研究演講，邀請校外觀光領域之專家學者，以增進本學系與校外之互動。例如本學系在100學年度邀請嘉義大學觀光休閒管理研究所所長曹勝雄教授蒞系演講、台灣綠色旅遊協會任培義理事長、台灣休閒漁業發展協會何立德執行長等蒞系演講。

(2) 舉辦特定議題之學術研討會

本學系已於2013年1月12日舉辦「2013綠色淡水暨第三屆綠色旅遊研討會」，主題為綠色旅遊與在地關懷，即是希望結合在地特色發展，該研討會除本系教師發表與淡水周邊地區相關之論文外，並邀請前淡水社區大學張建隆主任專題發表：「淡水綠色旅遊的機會與威脅」，期盼對淡水未來的觀光發展有更多學術上的關注。嘗試藉由該研討會，累積本學系於特定議題之學術能量，並藉此與地方有更多的聯繫與互動。

(三) 積極發展碩士班

本學系經多年申請設立碩士班，至101學年度均無碩士班。但於101

年6月本學系接獲教育部通知，獲准設立碩士班，並經本校同意給予10個名額，將於102學年度招生（名額10位）。

經過長年努力，本學系終於獲准設立碩士班，代表本學系將邁入另一個新的里程碑。未來，將持續努力發展碩士班，如努力發表學術論文（期刊論文、研討會論文、學術性專書等）、與研究生一同投入學術與產學研究計畫，以提昇本學系之學術研究能量，並對國家社會有所貢獻。此外，亦將努力增加招生名額、增加在職專班等，以提升本學系之研究人力資源。

四、項目四之總結

表 4-4 項目四總結

效 標	自 評 結 果			未達成原因
	符合	尚符合	不符合	
4-1 教師研究表現之情形	✓			
4-2 教師專業服務表現之情形	✓			
4-3 學士班學生專題研究及校內外各項專業表現	✓			

2013 綠色淡水暨 第三屆綠色旅遊 學術研討會



主題：綠色旅遊與在地關懷

研討會議程



論文發表場次A 主題：綠色旅遊 (R311, 9:20~10:20)

主持人：陳良源老師

發表人：葉宇璇、盧虹妮、羅惠西

論文題目：富康環保旅館與遊客選擇住宿因素關係之研究

發表人：陳良源、連亮程、游騰鋒、黃諱勤、李明靜

論文題目：住宿產業綠色標準評鑑因素之探討

發表人：陶翼煌、任培義

論文題目：綠色旅遊標準之建構與推動

發表人：張建隆

論文題目：淡水綠色旅遊的機會與威脅

GreenTamsui
2013.01.12(六)

論文發表場次B 主題：在地關懷(R312, 9:20~10:20)

主持人：劉惠國老師

發表人：夏智瑜、沈毓雅、廖珈惠、李宇軒、朱純孝

論文題目：野柳地質公園解說項目之重要表現分析

發表人：劉惠國、吳若瑋、梁瑋洋、蔡文靜、李寒茹、陳林林

論文題目：大台北地區大專院校生對生態保育知識與態度之研究—以淡水紅樹林自然保留區為例

發表人：劉佳鑫、王子倫、羅惠西

論文題目：臺北國際花卉博覽會遊客遊憩滿意度之研究

發表人：連志精、葉泉宏

論文題目：觀光節慶活動對遊客之吸引力與滿意度之研究—以台北縣貢寮國際海洋音樂祭為例

綠色淡水產官學跨界圓桌

論壇一主題：綠色旅遊的發展(R310, 10:35~11:15)

與談人 陶翼煌 東南科技大學生態與觀光旅遊系(原環境管理系)

洪勝雄 新北市政府農業局技正

張建隆 淡水社區大學主任 2002.8.1~2012.7.31

淡水史田野工作室 1990~

任培義 臺灣綠色旅遊協會理事長

何立德 臺灣休閒漁業發展協會執行長

綠色淡水產官學跨界圓桌

論壇二主題：臺灣觀光產業的發展趨勢(R310, 11:15~12:00)

與談人 施志宜 真理大學觀光事業學系

李士勳 復興航空企劃處副總

段存吉 龍崗朵朵來度假酒店行銷業務總監

張景棠 實踐大學觀光管理學系

吳新高 新北市臺灣文創產業發展協會理事長

主辦單位：真理大學觀光事業學系、臺灣綠色旅遊協會、臺灣徐霞客研究會

協辦單位：東南科技大學環境管理系

承辦單位：真理大學觀光事業學系綠色旅遊研究中心

圖 4-2 綠色淡水暨第三屆綠色旅遊學術研討會議程

項目五 畢業生表現與整體自我改善機制

一、現況描述與特色

本學系前身為觀光事業科，於民國 55 年 奉准招收五年制專科生，57 年招收三年制專科生，民國 83 年 奉准改制為淡水工商管理學院，隨即改招大學部觀光事業學系學生，民國 88 年本校 奉准改制為真理大學，民國 90 年初設立「觀光學院」。102 年奉准招收碩士班。

依據本校大學理念第二條「以開放態度，關懷社會，擁抱世界，促進國際間的文化與學術交流，將創新且廣博的學術與技能經驗，推廣到在職社會人士，提供終身教育機會」。再配合國家觀光旅遊與餐飲管理的發展趨勢，以確立觀光事業學系之教育目標，本學系希望藉由強化理論教育與實務訓練培育學生核心能力，希望學生完成專業教育之後，能成為觀光旅遊事業之專業管理人才，以其專業能力服務社會，並達成本系之教育目標。

5-1 畢業生生涯發展追蹤機制落實之情形為何？

本校與本系每年對畢業生進行問卷追蹤調查，以期瞭解生畢業後的就業與求學發展情形，另透過系友會與系友回年家活動，掌握系友發展狀況。

5-1-1 本系畢業生進入職場或繼續升學之情形

本系 96 至 98 學年度畢業生之畢業流向調查資料係參考教育部委託師範大學建置之全國大專校院畢業生畢業流向調查平台資料(見下表 5-1、表 5-2、表 5-3)，99 學年度畢業生畢業流向資料則來自於本校公共事務室實施之 99 學年度全校問卷調查中之本系畢業生畢業流向調查結果(見表 5-4)，然 100 學年度本系自行編製問卷進行畢業生畢業流向調查，問卷請參閱(附件七，見光碟片)。

由問卷調查結果得知，本系 96 和 97 學年度的畢業生均有超過七成的填答者在全職就業中，僅少部分尚在就學，待業中佔約一成；98 學年度畢業生亦有超過七成的填答者計畫從事全職工作或實習；99 學年度畢業生亦有超過七成的填答者在就業中。本學系畢業生多數選擇就

業服務，繼續升學之畢業生不到一成，但每年均有數位畢業生順利進入國立大學研究所，亦有少數學生畢業後赴國外繼續研究所深造獲致國外就業者。

另本系自專科時代至今已有 47 年之歷史，歷屆畢業生在產官學界均有非常優異之表現，且均擔任重要職位，對國內之觀光產業有相當重要之影響力。（見佐證資料二十二）

表 5-1 觀光學系 96 學年度畢業生畢業流向
（問卷調查期間：98 年 9 月~98 年 12 月）

工作中	全職在學中	職業軍人	服役中	目前不打算就業	待業中	總和
114	10	4	0	10	13	151
75.5%	6.6%	2.6%	0.0%	6.6%	8.6%	

表 5-2 觀光學系 97 學年度畢業生畢業流向
（問卷調查期間：99 年 8 月~99 年 12 月）

工作中	全職在學中	職業軍人	服役中	目前不打算就業	待業中	總和
149	5	0	8	5	21	188
79.3%	2.7%	0.0%	4.3%	2.7%	11.2%	

表 5-3 觀光學系 98 學年度畢業生畢業流向
（問卷調查期間：99 年 1 月~99 年 10 月）

從事全職工作或實習	服役	繼續進修	專心準備證照考試等	其它	總和
132	27	8	12	6	185
71.4%	14.6%	4.3%	6.5%	3.2%	

表 5-4 觀光學系 99 學年度畢業生畢業流向
（問卷調查期間：100 年 2 月~100 年 6 月）

就業	服役	繼續進修	待業中	其它	總和
27	4	2	2	0	35
77.1%	11.4%	5.7%	5.7%	0%	

5-1-2 本系畢業生進入職場之就業類型

由表 5-5 可看出根據本系 100 學年度所做之問卷調查（61 份）顯

示，近期本系之畢業生主要從事旅遊餐旅業（51%）、航空旅運業（8%），與本系之教育目標中所欲培養之專業人才為觀光旅遊與餐旅管理人才呈現高度相關性。

表 5-5 觀光事業學系畢業生就業類型

行 業	旅遊餐旅業	航空旅運	休閒遊憩	金融保險業	百貨業	廣告行銷	電子業	進修	其他	總計
人數	31	5	2	5	4	2	3	2	7	61
比例	51%	8%	3%	8%	7%	3%	5%	3%	12%	100%

（問卷調查期間：100 年 4 月~100 年 6 月）

5-2 研擬學生學習成效評估機制之情形為何？

根據本系多年對於畢業生所進行之問卷調查追蹤結果顯示本系近幾年之畢業生均達七成以上，因此學生之學習成效評估應以課程與畢業生就業之相關性為主，另學生專業證照與碩士班之考取亦可作為學習成效評估之指標。

5-2-1 畢業生對於系上課程規劃與就業相關性的滿意度

根據表 5-6 顯示，本系畢業生對於本系教師教學與輔導、教學資源提供、課程規劃、學習資源之提供等學習成效與就業相關性大部分均呈現滿意之情況，畢業生認同本系之專業必修課程（包括觀光旅遊類、餐旅類、日語類、英語類）、專業選修課程（包括觀光旅遊類、餐旅類）規劃適切，並大致認為與其就業有高度相關性，可提升其就業競爭力，然餐旅類之專業必修與選修課程相對於其他課程滿意度較低，表示仍有努力的空間，部分畢業生建議應可再多增加實務性課程，本系日後將多掌握業界實務需求，以適切方式提供學生學習機會，以更提升畢業生職場之競爭力。

有鑑於觀光產業之國際化以及國內每年逾百萬之日本觀光客，本系十分重視英語與日語課程，大學四年皆安排必修與選修課程，另本系明訂「觀光事業學系學生外語能力檢定辦法」，以期提高畢業生之外語能力，並滿足其未來就業之需求，下表雖顯示畢業生對於英日語課程呈現滿意，但本系認為仍有努力之空間，將再加強本系英日語課程之授課

內容，另有鑑於韓國觀光客來台日益增加，本系於 101 學年新生四年課程規劃表中，亦增加觀光韓語之課程，以期未來學生畢業後能更滿足其實際工作之需求。

另系上所提供之學習資源中，討論空間（如報告或專題討論場地）、專業教學資源（如觀光專業教室、調酒教室、實習旅行社）與多媒體設備（如數位講桌、影音教學資訊）畢業生之滿意度相對而言有偏低之情況，顯示上述之學習資源是本系應該加強改善之處，本系未來會極力與學校相關單位溝通與爭取，以期能提供學生更多更完善之學習資源。

表 5-6 觀光事業學系畢業系友對系其他項目之學習成效與就業相關性調查
平均值

項 目	題 目	平 均 值	
		學 習 成 效	就 業 相 關 性
教 師 教 學 與 輔 導	1.專任師資專長	5.12	3.98
	2.兼任師資專長	4.18	3.93
	3.教師的教學表現	4.23	3.97
	4.教師的課業輔導	3.98	4.01
	5.教師與學生的生活關懷與活動（生活輔導）	4.28	4.26
教 學 學 系 資 源 供	1.學系提供的學習諮詢與輔導	4.10	4.15
	2.學系舉辦之演講	4.20	4.16
	3.學系舉辦之就業講座	4.15	4.20
課 程 規 劃	1.專業必修課程：觀光旅遊類	4.36	4.21
	2.專業必修課程：餐旅類	4.12	4.05
	3.專業必修課程：日語類	4.23	4.34
	4.專業必修課程：英語類	4.23	4.48
	5.專業選修課程：觀光旅遊類	4.34	4.26
	6.專業選修課程：餐旅類	4.10	3.97
提 供 學 習 資 源	1.討論空間（如報告或專題討論場地）	3.92	4.07
	2.專業學習資源（如觀光專業教室、實習旅行社等）	3.85	4.08
	3.多媒體教學設備（如數位講桌、影音教學資訊）	3.92	4.67
	4.軟體資源（如 ABACUS、SPSS 等）	4.18	4.09

使用 Likert 六等量表

5-2-2 學生在校期間取得證照獲獎等相關傑出表現情形

本系為實際檢驗學生之學習成效與加強學生之就業競爭力，極力

鼓勵學生於就學期間取得相關專業證照，為實際推動與輔導學生參加專業證照考試，本系自 100 學年度起之中長期計畫中，每年編列固定之預算，推動「領隊與導遊證照輔導計畫」、「航空定位系統認證輔導計畫」等，成果頗為豐碩，本系 99、100 學年度領隊導遊證照與航空定位系統證照之人數統計如表 5-7 所示（佐證資料二十三）。由下表中可見本系實施學生考照輔導計畫後考取證照之數量呈倍數成長，顯示本系之輔導計畫具有實質上之效益。

表 5-7 觀光事業學系學生在校期間取證照統計

學年度	證照名稱	張數
99	英語領隊人員	8
	華語領隊人員	2
	華語導遊人員	4
	航空定位系統證照	34
	總計	48
100	英語領隊人員	10
	華語領隊人員	5
	華語導遊人員	26
	航空定位系統證照	40
	總計	81
101	航空定位系統證照	58

本系歷年均鼓勵與輔導學生參與各類觀光相關競賽，由於過去遊程設計競賽成果還算優良（如表 5-8），故 101 學年度本系另編列「遊程創意設計競賽輔導計畫」，以期提升學生之專業實作能力並彰顯本系之發展特色。

表 5-8 觀光事業學系學生相關競賽傑出表現情形

學年度	競賽名稱	名次
99	2010 全國大專院校幸福鄉遊行程設計競賽	第十名（共計 62 隊）
100	2011 萬能盃全國大專【創新創意遊程設計】競賽	第二名（共計 82 隊）
100	2011 萬能盃全國大專【創新創意遊程設計】競賽	共 4 組入圍總決賽（入圍總決賽僅 10 組）
100	2012 年全國技專院校觀光英文簡報競賽	團體組佳作

本系積極鼓勵學習狀況優良學生繼續進入碩士班深造，99-101 考取碩士班之情形如下表：

學年度	學生姓名	學校及碩士班名稱
99	李佳羚	靜宜大學觀光研究所
99	姬本立	文化大學觀光研究所
99	薛育婷	國立台北護理健康大學旅遊健康所
99	胡維芯	銘傳大學觀光研究所
100	蔡馨儀	國立高雄餐旅大學旅遊管理研究所
100	蔡宗權	文化大學國際企業管理研究所
101	張家綺	文化大學觀光研究所
101	施依廷	文化大學觀光研究所
101	何宜芳	真理大學觀光研究所
101	邱卉竹	世新大學觀光研究所

本系積極鼓勵學生藉由學士論文整合大學所學之專業課程，且為提昇本系學生之專業表現，鼓勵本學系之同學積極參與研討會論文之發表，亦鼓勵本學系之同學參與研究計畫。自 99 學年度至 101 學年度本學系學生之專題研究及校內外各項專業表現如表 4-3 所示。

5-3 自行規劃機制或結合學校之機制，蒐集內部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見之情形為何？

99 學年度由本校公共事務室實施全校問卷調查，其中針對本學系畢業生及企業雇主之調查共回收畢業生有效問卷 61 份、企業雇主有效問卷 24 份。

畢業生對本系的滿意度評估情形如下表 5-9 所示，由表 5-9 顯示畢業生對於本系在課程規劃、學習成效、整體滿意度等方面的意見。

表 5-9 畢業生對本系的滿意度情形統計

題目	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	平均
我對畢業系所的課程規劃感到滿意	2	17	16	22	4	3.15
我覺得在系所之所學可以學以致用	3	12	19	20	7	3.26
整體而言我對於畢業系所感到滿意	2	9	19	23	8	3.43

使用 Likert 五等量表

企業雇主對於本系畢業生在專業技能及工作表現方面之滿意情形如下表 5-10 及表 5-11 所示，資料顯示企業雇主對於本系絕大多數畢業生之各項表現均呈現蠻高滿意度，顯示本系畢業生在其工作職場中之表現大多受到企業或機關主管之肯定，本系必須繼續持續維持。

表 5-10 企業雇主對於本系畢業生在專業技能方面之滿意度情形統計

滿意度	專業技能方面		
	專業知識運用	資訊科技能力	外語能力
非常低	0	0	0
蠻低	0	0	0
普通	1	6	6
蠻高	23	16	18
非常高	0	2	0
平均	3.96	3.83	3.75

使用 Likert 五等量表

表 5-11 企業雇主對於本系畢業生在工作表現方面之滿意度情形統計

滿意度	工作表現方面								
	雇用後 即能勝 任工作	工作態 度	表達與 溝通能 力	團隊合 作能力	解決問 題能力	時間管 理能力	人際關 係	責任感	執行力
非常低	0	0	0	0	0	0	0	0	0
蠻低	0	0	0	0	0	1	0	0	0
普通	8	11	7	8	6	4	7	6	7
蠻高	11	10	12	15	15	17	14	17	14
非常高	4	3	5	1	3	2	3	1	2
平均	3.83	3.67	3.92	3.71	3.88	3.83	3.83	3.79	3.78

使用 Likert 五等量表

本學系於 100 學年度針對在學學生（[附件八，見光碟片](#)）、畢業生、企業雇主（[附件九，見光碟片](#)）發放問卷調查，以蒐集內部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效之意見，其中在學學生共發放 147 份、畢業生 48 份、企業雇主 33 份，其意見蒐集機制圖如圖 5-1 所示，企業雇主對於本系畢業生各項表現之滿意情形如下表 5-12 所示，由表 5-12 顯示，企業雇主對於本系畢業生之表現呈現高度滿意之現象，顯示本系畢業生在其工作職場中之表現大致受到企業或機關主管之肯定，本系必須繼續持續維持。

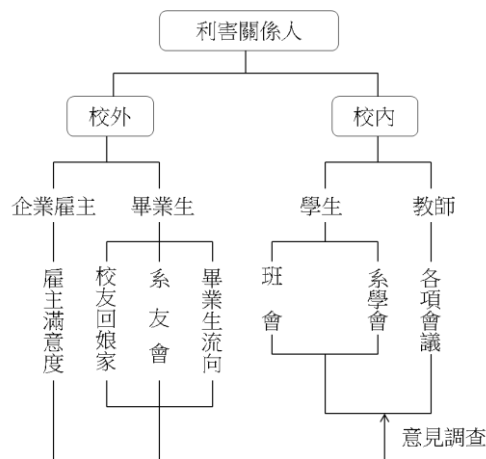


圖 5-1 利害關係人對學習成效意見蒐集機制圖

表 5-13 為企業雇主對於本系教育目標與核心能力之認同度與滿意度之結果，由調查結果顯示企業雇主對於本系之教育目標與核心能力均呈現滿意，表示企業顧主認同本系之教育目標與核心能力，對於系友之表現亦呈現滿意之情形，本系期望能持續藉由問卷調查瞭解企業雇主之需求，讓本系能研擬更加符合企業所需之課程，培育更符合企業所需之學生核心能力，提升學生更多元之專業能力與就業機會。

表 5-12 畢業生表現雇主滿意度情形統計

題 目	滿意度
1. 具備專業倫理與道德觀念	4.69
2. 具備觀光產業的基礎知識	4.88
3. 具備觀光產業規劃分析能力	4.66
4. 具備觀光產業經營管理能力	4.91
5. 具備觀光產業實務執行能力	4.72
6. 具備服務利他之價值觀	4.63
7. 能掌握有效的解決問題方法	4.72
8. 具備觀光基礎研究及撰寫專業報告能力	4.47
9. 具備觀光產業之外語溝通能力	4.41
10. 整體表現	4.72

使用 Likert 六等量表

表 5-13 企業雇主對教學目標與核心能力的認同程度與滿意程度平均值

項 目	題 目	平 均 值	
		認 同 程 度	滿 意 程 度
教 育 目 標	目標 1：觀光旅遊領域：以培養永續觀光旅遊規劃、營運與管理能力為目標，課程設計核心以觀光產業之規劃、營運與管理為主，並特別著重旅運事業領域。	4.9	4.6
	目標 2：餐旅管理領域：以培養餐飲及旅館管理能力為目標，課程設計核心以餐旅管理為主。	4.9	4.8
核 心 能 力	1. 企業倫理與社會責任	4.8	4.4
	2. 觀光專業基礎能力	4.9	4.6
	3. 規劃管理與實作能力	4.9	4.5
	4. 服務關懷與溝通能力	4.7	4.7
	5. 邏輯思考與問題解決能力	4.7	4.3
	6. 觀光外語能力	4.2	4.2

使用 Likert 六等量表

根據表 5-14 顯示，本系在學生對於本系教師教學與輔導、教學資源提供、課程規劃、學習資源之提供等學習成效與就業相關性大部分均呈現滿意之情況，在學生認同本系之專業必修課程（包括觀光旅遊類、餐旅類、日語類、英語類）、專業選修課程（包括觀光旅遊類、餐旅類）規劃適切，並大致認為與其就業有高度相關性，可提升其就業競爭力。另系上所提供之學習資源中，專業教學資源（如觀光專業教室、調酒教室、實習旅行社）、多媒體設備（如數位講桌、影音教學資訊）與軟體資源（如 ABACUS、SPSS 等）在學生之滿意度相對而言有偏低之情況，顯示上述之學習資源是本系應該加強改善之處，本系未來會極力與學校相關單位溝通與爭取，以期能提供學生更多更完善之學習資源。

表 5-14 觀光事業學系在學生對系其他項目之學習成效與就業相關性調查平均值

項 目	題 目	平 均 值	
		學 習 成 效	就 業 相 關 性
輔 教 師 教 學 導 與	1. 專任師資專長	4.16	4.44
	2. 兼任師資專長	4.09	4.41
	3. 教師的教學表現	4.10	4.47
	4. 教師的課業輔導	3.97	4.31
	5. 教師與學生的生活關懷與活動（生活輔導）	4.08	4.35
資 教 提 學 源 學 供 系	1. 學系提供的學習諮詢與輔導	4.06	4.44
	2. 學系舉辦之演講	4.12	4.52
	3. 學系舉辦之就業講座	4.13	4.57
課 程 規 劃	1. 專業必修課程：觀光旅遊類	4.35	4.78
	2. 專業必修課程：餐旅類	4.20	4.82
	3. 專業必修課程：日語類	4.48	4.92
	4. 專業必修課程：英語類	4.33	4.82
	5. 專業選修課程：觀光旅遊類	4.32	4.82
	6. 專業選修課程：餐旅類	4.20	4.75
資 提 供 源 學 習	1. 討論空間（如報告或專題討論場地）	4.08	4.23
	2. 專業學習資源（如觀光專業教室、實習旅行社等）	3.56	4.46
	3. 多媒體教學設備（如數位講桌、影音教學資訊）	3.36	4.20
	4. 軟體資源（如 ABACUS、SPSS 等）	3.92	4.57

使用 Likert 六等量表

關於畢業生學習成效之意見已於 5-2-1 中討論，本節不再做陳述，然畢業生對於本系核心能力養成成效之滿意度與就業相關性之滿意度如表 5-15 所示，整體而言畢業生對於本系所欲培育學生之核心能力養成成效與就業相關性大致呈現滿意，其中對於觀光外語能力之養成成效稍有偏低之現象，本系經系務發展委員會、課程委員會、系務會議討論後，除加強現有英語課程之教學內容外，另於 101 學年度四年課程規劃表中增加觀光日語、應用日語會話與觀光韓語，以期加強畢業生之觀光外語能力（附件一，見光碟片）。

表 5-15 觀光事業學系畢業生對核心能力養成成效與就業相關性之滿意程度平均值

項 目	題 目	平 均 值	
		滿 意 程 度	就 業 相 關
核 心 能 力	1. 企業倫理與社會責任	4.2	4.3
	2. 觀光專業基礎能力	4.3	4.2
	3. 規劃管理與實作能力	4.0	4.3
	4. 服務關懷與溝通能力	4.2	4.4
	5. 邏輯思考與問題解決能力	4.2	4.6
	6. 觀光外語能力	4.0	4.4

使用 Likert 六等量表

5-4根據內部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見之分析結果，進行檢討修訂核心能力之設計、課程規劃與設計、教師教學與學習評量，以及學生輔導與學習資源提供之情形為何？

本系根據內部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效之分析結果召開各項會議（包括系務發展委員會、課程委員會、學生事務委員會、觀光專業教學設施委員會、系務會議等）討論，並檢討修訂核心能力之設計、課程規劃與設計、教師教學與學習評量，以及學生輔導與學習資源提供，本系之執行情形說明如下：

根據表 5-12、表 5-13 顯示，企業雇主對於本系畢業生工作表現呈現滿意，整體表現平均數達 4.72，表示本系畢業生頗受企業雇主之肯定，學生歷經本系四年之課程安排與學習後，其所具備之核心能力（企業倫理與社會責任、觀光專業基礎能力、規劃管理與實作能力、服務關懷與溝通能力、邏輯思考與問題解決能力、觀光外語能力）符合企業雇主之需求；但基於觀光事業經營環境瞬息萬變，為提供學生多元、優質、深入淺出之學習機會，本系將會定期蒐集企業雇主之意見，以設計結合理論與實務之課程，培養更符合企業所需之學生核心能力。

根據表 5-15 顯示，本系畢業生對於本系所欲培育學生之核心能力養成成效與就業相關性大致呈現滿意，其中對於觀光外語能力之養成成效稍有偏低之現象，本系經由各項會議討論後，已將畢業生之意見回饋於 101 學年度四年課程規劃表中，以期提高學生核心能力之養成成效與就業相關性。

根據表 1-2 觀光事業學系學生對教學目標與核心能力的瞭解程度與認同程度平均值顯示，本系在學學生對於本系之教育目標與核心能力之瞭解與認同程度均呈現認同與瞭解，然對於本系教師之課業輔導相對滿意度較低，本系除了將於各項會議中加強宣導教師加強利用辦公室時間（Office Hour）進行學生之課業輔導外，鼓勵系上老師向學校提出教學助理（TA）之申請，以提升教師教學品質，及輔助學業成就低落之學生，提升其學習成效。本系 99-101 學年度通過教學助理申請之課程與件數見附件四（見光碟片）。

系上所提供之學習資源中，專業教學資源（如觀光專業教室、調酒教室、實習旅行社）、多媒體設備（如數位講桌、影音教學資訊）與軟體資源（如 ABACUS、SPSS 等）在學生之滿意度相對而言有偏低之情況，本系利用各項會議討論，除將系上之中長程預算部分編列以改善專業教學資源與軟體資源外，本系期望運用碩士班之設立，能向學校爭取更多空間與資源，另將極力與學校相關單位溝通多媒體設備（如數位講桌、影音教學資訊）之改善，以期能提供學生更多更完善之學習資源。

5-5行政管理機制運作與定期自我改善之情形為何？

為有效掌握畢業生動向與職場表現，本校畢業生與就業輔導組每年均對本系畢業生進行問卷調查。蒐集所得之相關資訊，提供本系修訂與改善教育目標、核心能力、課程規劃、教師教學與學習評量以及學生輔導與學習資源提供之參考。

1. 行政管理運作情形

本校為增強行政效率，促進行政服務品質之提升，全面建立並管理行政作業標準作業流程，以持續改善行政業務流程，設有「真理大學行政標準作業流程管理辦法」，並確保各單位計畫之執行績效，另本校亦訂有「真理大學內部稽核管理辦法」，各單位透過內部稽核作業程序，適時發現問題，立即採取矯正措施，以確認並維持各項品質管理作業之運作及有效性。

本系人力配置包括系主任、組員、大學部工讀生，整體管理機制運作完整且順暢，本系設有課程委員會、教師評審委員會、學生事務委員會、系務發展委員會、學術發展委員會、觀光專業教學設施委員會、圖書儀器委員會、系友會等，並訂有各項委員會組織辦法與運作方式，且定期召開各項委員會議，討論系內相關議題。各委員會之決議提交本系系務會議討論與審視，以隨時掌控國際趨勢，並配合國家之發展方向檢討本系之發展目標。

2. 定期自我改善之情形

本校依據大學法第五條有關大學自我評鑑之規定及教育部大學

教育評鑑計畫，定期對行政單位及教學單位進行自我評鑑，作為政策制定及資源分配之參考，以期改善整體教育品質，提昇辦學績效，訂定「真理大學自我評鑑實施辦法」，每四至六年實施一次為原則對本校院系所及學程之課程設計、教師教學、學生學習、專業表現、圖儀設備、行政管理及辦理成效等項目進行評鑑。本校為辦理自我評鑑工作，另設置自我評鑑指導委員，負責督導、推動及管考各受評單位自我評鑑工作之執行及其成效，並得要求受評單位提出改善計畫。

本系為執行自我評鑑工作，成立評鑑工作小組，系主任為召集人，統籌各項評鑑工作，全系教師依各評鑑項目分組，各組設置負責人，統籌各評鑑項目指標之檢核與自評報告書之撰寫，自我評鑑已於 11 月 19 舉行，並已將自我評鑑實地訪評委員之改善建議，納入評鑑報告書中，並擬定改善計畫，落實定期自我之改善。

5-6 針對第一週期系所評鑑之改善建議，進行品質改善之計畫與落實的情形為何？

根據 96 年度上半年系所評鑑委員之建議，本系後續不斷的自我改善，改善之結果請參閱佐證資料二十四。各項目大致之改善情形整理如下：

1. 依據第一週期系所評鑑委員之建議，本系召開相關會議，全系教師凝聚共識，並針對當前國家社會需要、高等教育趨勢和本學系特色優勢審視評估之下，一致確定以「觀光旅遊」為主與「餐旅管理」為輔為本學系發展之兩項主軸。並討論擬定學系教育目標、專業核心能力與基本素養，未來系開設之課程需根據系教育目標，以加強教師專長與系教育目標之關連性。另本系已奉教育部核可於 102 學年度招收觀光事業學系碩士班。
2. 本系之專業課程已聚焦於「觀光旅遊」與「餐旅管理」，並透過問卷調查收集利害關係人之意見，適度修訂課程之規劃。
3. 本系已鼓勵授課教師帶領學生從事校內、外之參訪活動，並適度

的安排本系學生擔任本校進修推廣中心所舉辦之各種國際交流活動之解說服務工作。

4. 已鼓勵本系教師多參與外界公協會、產業界之活動，並鼓勵教師進修，加強專業研究與升等。

二、問題與困難

1. 針對畢業生之就業輔導及生涯規劃，宜多鼓勵畢業生多取得其他專長之證照，以培養其第二專長，以增加其就業競爭力。
2. 本校整體教學品質之考核與改善機制運作成效有待加強，導致學系推動品質改善之行政庶務負荷沈重。
3. 企業雇主與畢業系友問卷取得不易，不亦建構成具有追蹤序列特性之資料庫。
4. 本校近幾年行政單位不斷改組，行政主管與人員異動大，造成行政運作銜接不易，增加學系系務發展推動之困難。

三、改善策略

1. 推動跨院或跨系學程，如觀光應用外語學程等，並鼓勵學生能選修跨院系之學程，或選讀輔系、雙學位，且將強宣導。
2. 藉由本校執行 100 學年度校務評鑑改善措施，建立具統籌機能之品質改善機能，使學系能獲得更多行政庶務之支援。
3. 加強與企業界之交流，並向畢業系友宣導問卷填答對本系品質改善之重要性。
4. 學系各項系務發展之推動經系務會議決議後，由系主任努力向學校爭取學系應有之經費、空間與資源。

四、項目五之總結

表 5-16 項目五總結

效 標	自 評 結 果			未 達 成 原 因
	符 合	尚 符 合	不 符 合	
5-1 畢業生生涯發展追蹤機制落實之情形為何	✓			
5-2 研擬學生學習成效評估機制之情形為何	✓			
5-3 自行規劃機制或結合學校之機制，蒐集內外部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見之情形為何	✓			
5-4 根據內部利害關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見之分析結果，進行檢討修訂核心能力之設計、課程規劃與設計、教師教學與學習評量，以及學生輔導與學習資源提供之情形為何	✓			
5-5 行政管理機制運作與定期自我改善之情形為何	✓			

