

輔仁大學餐旅管理學系

內部自我評鑑報告

聯絡人：周玉華秘書

聯絡電話：(02) 2905-2152

電子郵件：052009@mail.fju.edu.tw

單位主管：_____（簽章）

目錄

摘要.....	1
導論.....	4
壹、輔仁大學餐旅管理學系歷史沿革	4
貳、自我評鑑歷程	5
參、內部專業審查意見回應與後續具體作法	7
肆、實踐天主教大學辦學精神之情形	11
項目一、目標、核心能力與課程設計	12
1-1 運用適合的分析策略以擬訂發展計畫之結果.....	12
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	18
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.....	20
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.....	22
1-5 課程地圖建置與實施情形.....	27
1-6 教育部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	30
1-7 項目一總結	34
項目二、教師教學與學習評量	35
2-1 專、兼任教師之數量與學術專長，符合系所、學位學程及碩士 在職專班教育目標及滿足學生學習需求之情形為何.....	35
2-2 專任教師之結構與流動之情形為何？	40
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？	42
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？	43
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？	44
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？	45

2-7 碩士在職專班教師配合課程需求，進行實務教學之成果為何？	46
2-8 項目二總結	47
項目三、學生輔導與學習資源	48
3-1 提供學生學習輔導之作法	48
3-2 提供學生之學習資源及其管理維護之機制	51
3-3 提供學生課外學習活動之作法	56
3-4 指導教授的研究生指導負擔與提供學習和生涯輔導之情形	58
3-5 系所與學位學程提供學生生活輔導之作法	59
3-6 系所與學位學程提供學生生涯輔導之作法	60
3-7 項目三總結	62
項目四、學術與專業表現	63
4-1 教師研究表現之情形為何？	63
4-2 教師專業服務表現之情形為何？	65
4-3 學士班學生專題研究能力之表現為何？	67
4-4 碩士班學生之學術與專業表現為何？	68
4-5 碩士班學生之數量與品質如何？	68
4-6 學生論文主題與實務應用結合之情形為何？（碩士在職專班適用）	69
4-7 學生參與國內實務應用或創新活動之情形如何？（碩士在職專班適用）	69
4-8 碩士班學生之數量與品質如何？（碩士在職專班適用）	70
4-9 學生專業實務能力符合現職需求之情形為何？（碩士在職專班適用）	71
4-10 項目四總結	71
項目五、畢業生表現與整體自我改善機制	72
5-1 現況描述	72
5-2 研擬畢業生整體學習成效評估機制之情形	76
5-3 自行規劃機制或結合學校之機制，蒐集內部互動關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見之情形	79
5-4 根據內部互動關係人、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。	83
5-5 行政管理機制運作與定期自我改善之情形	84
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 實狀況	86
5-7 項目五總結	88
總結	89

教育部試辦大學校院自我評鑑

輔仁大學餐旅管理學系自我評鑑報告書

摘要

本評鑑報告書分為導論、自我評鑑結果與總結等三部份。其中導論部份包括了本系之歷史沿革、自我評鑑歷程、內部專業審查意見回應與後續具體作法、實踐天主教大學辦學精神之情形。自我評鑑結果包含五項項目重點的敘述，分別為「目標、核心能力與課程設計」、「教師教學與學習評量」、「學生輔導與學習資源」、「學術與專業表現」、和「畢業生表現與整理自我改善機制」。總結部份乃針對系上特色和未來展望提出建議。

首先，在導論的本系歷史沿革方面，餐旅管理學系是由生活應用科學系「餐飲管理組」延伸而成，在民國 91 年 8 月正式獨立成系，招收學士班兩班，同時為國內首創的餐旅管理研究所碩士班。為了提供餐旅業界人士在職進修的管道，以增進實務界間的彼此交流，本系並於民國 95 年成立餐旅管理研究所碩士在職專班及進修學士班餐旅管理學系。在導論的自我評鑑歷程方面，本系相當重視自我改善機制，依照校方規定辦理內部自我評鑑與外部自我評鑑。並針對第一週期評鑑結束後，本系教師們在每學期的系務會議都有檢討並提出改善。另外配合本校的教學卓越計畫各項目子計畫所提供的補助與輔導機制，檢視各項提升教學與輔導，透過每學期實施的教學評量，瞭解學生們對各課程的回饋意見，更經由每學期的系務會議及全系師生共同參與的系大會等公開集會場合聽取學生們的建言，以適時地調整課程的規劃，持續地進行系所自我改善與力求精進以達到第二週期自我評鑑主軸為推動與落實學生學習成效品質保證機制。

本系第二週期自我評鑑結果摘要如下：

項目一：系所目標、核心能力與課程設計。本系為確立教育目標與核心能力、修改課程設計與擬定發展計畫，特建立教育目標與核心能力訂定之機制。結合校院辦學宗旨與目標及發展計畫，參考第一週期系所評鑑結果與建議，分析本系之優勢、劣勢、轉機與危機。本系學士班教育目標：培育服務業從業人才、培育餐旅專業人才及促進餐旅產學交流，強調以培育理論與實務並重，在核心能力指標，強調培

養顧客與人群服務能力、培養基礎管理能力、培養人際察覺能力，以及培養合作與溝通能力。碩士班教育目標：強化餐旅研究能力與培育餐旅管理人才，核心能力指標以培養餐旅管理研究能力、培養餐旅產業分析能力及培養餐旅人群合作與溝通能力。碩士在職專班的教育目標：強化餐旅實務應用能力與培育餐旅進階管理人才，核心能力則以培養人群與產業分析能力與培養多元管理能力。對於各種部制的教育目標與核心能力，主要透過網路平台及社群、電視牆及海報、系大會及上課等方式宣導。

項目二：教師教學與學習評量。本系為落實教育目標與核心能力，聘任具有學術專長且符合教育目標的專兼任教師，並透過教師評鑑與教學評量檢核教師授課情形，以維持教學品質。目前本系生師比隨著聘任教師而逐年下降，教師皆為助理教授級以上且多具博士學位，教師們的學術專長均符合本系教育目標，教學評量成績均達標準以上。本系教師每一課程均透過本校「課程大綱暨教材上傳系統」進行教學設計，並以數位教學平台公告學生周知。每學期授課與學習後，學生透過本校「教學評量暨教學互動平台系統」進行教學評量。目前本系教師教學方法與學習評量方式多元，能提升學生學習成效。本系配合校方獎勵機制，多位教師獲得校方提供的教師教學成果獎與績優教師獎項，同時請獲獎教師在會議中傳承教學經驗及精進教師教學技巧。

項目三：學生輔導與學習資源。本系為使學生有完善的輔導與充足的學習資源，特規劃學生之學習輔導、生活輔導、生涯輔導等機制及課外學習活動等。所規劃的學習資源：包括一般教室/多功能食物製備教室/生活家園/生活午茶/宜真實習咖啡吧/聖心教學旅館/研究生研究室/多功能討論室等空間及設備與專業的圖書期刊。至於導師之學生輔導，是透過本校「導師輔導系統」進行輔導紀錄；學生之學習輔導，則透過本校「期中預警系統」進行課業追蹤輔導；亦藉由舉辦專業人士演講、畢業校友返校經驗分享、產業實習與校外相關機構參訪，使學生了解未來之生涯規劃方向。

項目四：學術與專業表現。本系教師各有專精，研究廣泛，每年都會以不同方式發表研究成果，研發能量優異。教師承接國科會及校內外相關研究案件多元，發表論文於 TSSCI、SSCI 及 SCI 期刊多篇，

並帶領研究生積極投入論文期刊發表。教師們近年有提出升等教授 3 人、副教授 3 人，成績斐然。本系教師研究與專業表現不但與社會、經濟、文化與科技發展需求之相關性非常高，亦配合終身學習之國家社會政策，積極推廣成人教育。並且針對社會實際需要，努力投入校外各單位之餐旅專業推廣活動，成效卓著。

項目五：畢業生表現與整體自我改善機制。本系為了解畢業生表現，規劃「畢業生生涯發展追蹤機制」，由本校就輔組協助問卷回收與分析，並建立「品質改善機制」以及「學生學習成效評估機制」，執行 PDCA。系行政體系參考各方資料，訂定教育目標與核心能力，教師即依此負責設計課程。系所投入各種資源，以利教師進行教學、研究、服務、輔導，亦促進學生學習，最後透過學習成效評估、畢業生資料、以及互動關係人之意見進行檢核，再經由不同的評鑑或評量機制提出改善策略。

導論

壹、輔仁大學餐旅管理學系歷史沿革

一、現況描述

餐旅管理學系是由生活應用科學系「餐飲管理組」延伸而成，在民國 91 年(2002 年)八月正式獨立成系，每年招生二班學生共 110 人，同年成立餐旅管理研究所，每年招生 18 名研究生，為國內首創的餐旅管理研究所碩士班。並在民國 95 年(2006 年)招收研究所碩士在職專班(每年招收 23 人)及進修學士班 (每年招生一班 60 人)，提供餐旅業界人士在職進修的管道。目前國內餐旅管理學群蓬勃發展，然其濫觴實屬從家政系食衣住行育樂的發展中演化而成。輔仁大學的餐旅管理學系延伸當年家政系的「飲食」教育，發展出目前的餐飲製備、餐飲管理與旅館管理，傳承過去家政系及生活應用科學系的優良傳統文化，創新發展、更替設備與制度建構，努力投入於餐旅管理學系的發展，並提供給師生們未來的願景。

二、大事年表

餐旅管理學系的前身為本校的家政系及生活應用科學系而經調整發展至今，有關係所發展歷程與歷屆主管如下：

年代	隸屬理學院	歷屆系所主任
民國 28 年(1939 年)	家政系	吳秉雅修女(1939-1949)
民國 52 年(1963 年)	家政營養學系	吳秉雅修女(1963-1971)
民國 60 年(1971 年)	家政系	吳秉雅修女(1971-1979)
		周玉蓉(1979-1985)
		黃淑媛修女(1985-1986)
民國 75 年(1986 年)	生活應用科學系	黃淑媛修女(1986-1989)
		林惠雅(1989-1992)
		黃韶顏(1992-1998)
民國 83 年(1994 年)	隸屬民生學院	
民國 87 年(1998 年)	生活應用科學系： 餐飲管理組 兒童與家庭組	蘇雪玉(1998-2004)
民國 90 年(2001 年)	生活應用科學系：	

	餐飲管理組 兒童與家庭組 碩士班	
民國 91 年(2002 年)	餐旅管理學系： 學士班、碩士班	李青松(2002-2005)
民國 94 年(2005 年)	餐旅管理學系： 學士班、碩士班	蔡啟通(2005-2008)
民國 95 年(2006 年)	餐旅管理學系： 學士班、碩士班、 碩士在職專班、進 修學士班	
民國 97 年(2008 年)	餐旅管理學系： 學士班、碩士班、 碩士在職專班、進 修學士班	李青松(2008-2014)

貳、自我評鑑歷程

一、評鑑階段劃分

依據本校研發處之建議將自我評鑑分成四個階段，包括前置作業階段、自我評鑑階段、書面審查階段與持續改善階段。

有關前置作業階段工作項目，包括規劃受評時程、審議自我評鑑辦法及檢核教育目標與核心能力。自我評鑑階段工作項目，討論相關機制與做法，包括教學品保機制、學生學習成效評估機制、學生預警與輔導之機制、學生學習規劃機制與學習資源管理及維護之機制；準備佐證資料與回應參考指標，完成自我評鑑報告書初稿；同時配合校方規定規劃書面審查相關事宜，包括確立書面審查委員與日期、編列書面審查預算與確立書面審查之相關規劃。在書面審查階段工作項目，包括準備評鑑報告書、附件與佐證資料光碟及審查意見表，並將上述資料郵寄至委員處書面審查。後續持續改善階段工作項目，包括提報評鑑結果改善計畫，分為立即改善計畫與未來三年規劃；進一步執行立即改善計畫，並於外部自我評鑑前，提報立即改善計畫執行成果。

階段	日期
前置作業階段	101/09/15 – 102/06/30
自我評鑑階段	101/09/15 – 102/07/31
書面審查階段	102/08/01 – 102/08/31
持續改善階段	102/09/01 – 102/12/31

二、評鑑工作分配

本系為執行第二週期系所自我評鑑，將教職員進行工作分配如所示，依照評鑑項目分成五組，各組有主要負責教師。本系除派員參加高等教育評鑑中心召開之第二週期系所自我評鑑會議外，並積極參與本校與院內所舉辦的評鑑工作說明會與研討會，也隨時留意評鑑雙月刊之重要訊息，最後更透過系務會議與評鑑委員會議，完成自我評鑑工作。

項目	評鑑指標	負責教師	負責秘書組員
	導論	李青松	周玉華
一	目標、核心能力與課程設計	鄧之卿、柯文華	周玉華 陳姿蓉 邱雅琴
二	教師教學與學習評量	全中好、黃韶顏、駱香妃	廖雅瑛
三	學生輔導與學習資源	許順旺、吳紀美、鄭姍姍	呂佳蓉
四	學術專業表現	江莞兒、蘇哲仁、黃韶顏	徐詩旻
五	畢業生表現與整體自我改善機制	賴宏昇、林希軒、王媛慧	楊惠琪
	總結	李青松	周玉華

參、內部專業審查意見回應與後續具體作法

本系針對三位書面審查委員的審查意見回應，經由系所內部自我評鑑會議的討論，具體回應如下：

項目一：目標、核心能力與課程設計

改進方向	系所回應
1.SWOT 分析內容宜再加強，尤其針對 WT 因應之道如何。	1.針對於本系分析的(W)劣勢部份，校方已經籌畫興建實習旅館大樓，未來民生學院也在籌畫興建民生大樓，會將相關的實驗室做調整，提供學生有更好的學習環境。 2.有關(T)危機威脅部份，本系目前有招收陸生及外籍生，並且恢復招收僑生，擴大學生來源管道。另外鼓勵師生參與國內及國外相關的學術活動及業界競賽與產學合作交流，以拓展本系的知名度。
2.1-1-4 改善策略:2.使系所發展與國際接軌，建議可加入海外實習及國際證照。	1.本系目前已有海外實習，並有獲得教育部學海築夢及校內補助，並在各項重要集會及網路社群，請已在海外實習同學做發表，提供經驗以利學弟妹瞭解及申請。 2.有關國際證照部份，會再討論是那些國際證照對於同學畢業就業有利來做輔導。目前語言能力檢定已是畢業門檻，相關的國際證照取得會再提出討論。
3.畢業學分中的選修專業10，外系14學分，書面上似乎很少，建議說明貴系達15人可開班每學年實際開選修課的學分。	本校規定大學部學制畢業學分為128學分。在課程設計雖然提出必修學分除全人教育中心的校訂必修及通識教育學分，尚有本系的必修學分，除此之外的選修專業學分由同學自行決定，本系僅是輔導建議。有關本系選修開課學分以大學四年級班級為10人為原則可開班，大三以下則為15人可開班，目前都能開班且符合學生的選修需求及專業模組的課程發展。
4.學士班教育目標第三項	本系在大學部有開授「研究方法」選修課，提

促進餐旅產學交流(P.2)是否應該是強化餐旅研究能力(P.6)	供強化學生研究能力。
5.表 1-1-1 旅館管理課程對應之旅館規劃與開發之從業人員是否不足。還是需要列出圖 1-5-1 的課程來呼應。	有關旅館規劃與開發之從業人員課程，目前已增加開授相關的選修課程：「旅館美學」等，相關課程還會再開課，以提供進入旅館規劃產業之人才能力需求。
6.進修學士班培育目標是否同學士班(P.27)。	學士班與進修學士班的目標一致，雖然學生來源不同，但課程模組相同。目前進修學士班畢業生已有四屆，並有畢業生追蹤輔導機制，會再檢討是否需要修正。
7.課程地圖應進一步將可報考相關證照及職涯發展作更詳細的對應關係，另可考慮建置學生課程雷達圖，俾盡一步了解學習缺口。	校內有提供學生自我學習評量的雷達圖，另有 CVHS 的職涯系統評量，以瞭解其生涯發展的缺口，做為其修正學習的參考。
8.宜定期檢視碩士班課程結構(餐飲經營管理、旅館經營管理、及服務業管理)與校、院、系教育目標之連結，並審視碩士班課程地圖之對應。	本系每學期都有召開課程委員會，邀請全系教師、學生代表、校外專家學者、業界代表、畢業生代表參與，共同審視課程地圖與目標之連結，並做調整與修正
9.宜定期檢視校、院、系教育目標之連結，並審視核心能力、課程模組(餐飲管理、餐飲製備、旅館管理三大模組)分班組別之課程結構關連性，建立規劃專業系所之運作機制。	本系每學期都有召開課程委員會，邀請全系教師、學生代表、校外專家學者、業界代表、畢業生代表參與，共同審視課程地圖與目標之連結，並做調整與修正

10.聘請課程諮詢委員宜提供外部迴圈之多元代表性，以促進提升教學品質之成效。運用外部迴圈之各項調查資料於提升教學品質成效宜再強化。	本系每學期都有召開課程委員會，邀請全系教師、學生代表、校外專家學者、業教代表、畢業生代表參與，共同審視課程地圖與目標之聯結，並做調整與修正
11.應考慮開授跨領域學分學程，讓學生培養第二專長。	本校為綜合大學提供各個科系的輔系、雙學位、學程之修業，本系鼓勵能多修讀輔系、雙主修及學程，尤其是外語學院的語文科系是本系同學主要修習的第二專長。

項目二：教師教學與學習評量

改進方向	系所回應
1.P34 2-2-1 現況描述～...共分為五個模組，請釐清是三 or 五個模組(基礎核心及整合課程是否定義為模組)。	有關基礎核心及整合課程不是模組，主要的模組仍是以餐飲製備、餐飲管理及旅館管理三個模組為主。
2.師生比雖符合標準，但仍偏高，有何因應對策？改善？	有關生師比已經符合標準，但仍偏高是本系有進修學士班及碩士在職專班，目前自第一週期評鑑改善，逐年聘任 6 位教師，未來仍會再聘任教師 2 位，並且因應教師退休的替補。

項目三：學生輔導與學習資源

改進方向	系所回應
1.專業實習（三）宜鼓勵學生海外實習。	專業實習(三)只有 240 小時，非三明治的一學期或一學年，所以多以暑假期間實習。目前鼓勵學生到海外實習已有成效，並獲得教育部海外築夢及校內補助，未來還會再提供更多機會給學生到海外實習。
2.畢業門檻除了英文能力外，是否可考慮加入“餐旅相關技能檢定”？	目前僅有英文能力檢定門檻，以關餐旅相關技能證照是以輔導為原則，目前證照考過比例逐年增加。

3.雖有完善的學習資源，但宜持續更換舊設備器具；因應多元化的課程，亦需有新的資源及空間，以追隨餐旅新趨勢。	有關設備器具皆有逐年淘汰更新，但因空間有限，需依空間做調整。未來配合校方的大樓興建計畫會調整更新相關設備與設施。
4.表 3-1 是否列出明確技能檢定項目	有關技能檢定項目，依照目前職訓局勞委會、考選部及相關機構規定有列出提供給學生參考。

項目四：學術與專業表現

改進方向	系所回應
1.如何加強學士班學生專題研究能力，提昇研究產能？	本系目前已開授選修課「研究方法」鼓勵同學從事專題研究，並會在大四開授專題研究課程，使學士班同學能與教師學習專題製作。

項目五：畢業生表現與整體自我改善機制

改進方向	系所回應
1.針對訪評意見平均分數較低者，如何在課程、輔導等上加強？	針對訪評意見平均數較低的項目，都有在各項會議討論提出檢討與修正補救做法。有關課程輔導有教學助教協助教師課後的輔導，以提升同學學習的動機與成效。
2.如何提升證照考照率	除在課堂有教師說明相關證照的考試內容，本系配合教學卓越計畫有安排課後的校內外教師與助教輔導，並安排實驗室的時間提供學生自主學習及輔導時間。對於考上證照提供獎金鼓勵。
3.畢業生流向調查統計可分年、分屆及分產業呈現。可呈現學生專業證照、語文證照、資訊證照等取得之統計資料。	相關資料會再依班級年度做整理，並且會請導師協助與追蹤畢業生的表現。

肆、實踐天主教大學辦學精神之情形

本系的教學目標與發展，配合本校天主教大學的特色及校訓真善美聖，引導學生在專業課程中融入服務學習。本系教師擔任過服務學習中心委員會之委員外，帶領學生到海外擔任外交部青年大使，並獲得教育部服務學習績優教師表揚，同時教師們導入「綠色」及「環保」概念於課程，獲得校內經費補助，帶領學生在校內與校外做服務學習體驗，增進學生能實踐天主教大學關懷人群與服務社會的理念。另外是本系開授海外專業觀摩課程及跨文化課程，以天主教大學姐妹校為交流對象，透過全英文海外授課與餐旅專業學習，增進師生對於天主教大學的認識與餐旅學習的跨國文化經驗。目前已經與菲律賓的 Holy Name University 及泰國的 Assumption University 進行交流中。

項目一：目標、核心能力與課程設計

1-1 運用適合的分析策略以擬訂發展計畫之結果

壹、現況描述

一、本系教育目標的設立與發展

(一) 系所設立宗旨

自 2002 年生活應用科學系「餐飲管理組」獨立設系為「餐旅管理學系」，招收學士班及首創國內餐旅管理研究所碩士班。2006 年招收研究所碩士在職專班及進修學士班，配合校務發展，提供餐旅業界人士在職進修的管道，以提昇餐旅業經營管理人才的素質並提供業界人士進修第二專長，以利從事餐旅相關產業。經濟與科技的蓬勃發展，週休二日對於休閒生活及消費型態改變的影響，以及忙碌的生活對於家庭飲食習慣的改變，本系成立之宗旨即在培育符合社會對餐旅產業提昇專業化之需求。

(二) 系所發展結合校院宗旨目標

本校以追求真、善、美、聖全人教育之師生共同體，致力於中華文化與基督信仰之交融，獻身於學術研究與弘揚真理，以促使社會均衡發展及增進人類福祉為宗旨。在此宗旨下，於校務發展中維持長久以來既有的優良教育學術研究及人才培育特色，發展成為人文與科技兼具的優質綜合大學為總體目標，徹底從教學、研究、服務、行政等各方面之努力，達到知人、知物、知天的理想。

本系隸屬民生學院，依循本校發展之總體目標，民生學院在重點的學術發展上，藉食、衣、育、樂、保健專業教學及研究，著重健康全人之養成，提昇國民生活品質，促進國人之家庭生活幸福，達到民生樂利與身心健康之人生目標。目標有四：

1. 培育民生領域專業人才
2. 培育民生科技學術研究人才
3. 培育民生領域企業管理人才
4. 培育民生教育師資人才

本系以培育人文精神，推動知識整合提昇本院學術研究上的競爭力，進一步整合本校及其它學術單位，達到學習環境上的交融。此與

本校發展目標及特色極具相關。本系所以促進餐飲與旅館管理發展為核心宗旨，在系所教育目標引領下，孕育學生成為餐旅管理專業人才。

（三）本系優勢、劣勢、轉機及危機分析

就本系 SWOT 分析如下：

1. 優勢：(1) 自家政學系、生活應用科學系發展形成，歷史悠久；(2) 位於台北地區捷運便利；(3) 教師專長多元化有助於研究與教學；(4) 同科系比較學生英文及學習能力強。
2. 劣勢：(1) 本系歷史悠久，設備較其他學校舊；(2) 本系學生技能較弱、專業證照數較技職體系學生為少；(3) 宣傳行銷費用較少，在競爭的高等教育中，品牌行銷需加強。
3. 轉機：(1) 碩士在職專班成立提供餐旅多元化學習與教學機會；(2) 產學能力增強、提供學生多元化的實習管道；(3) 位居大台北地區，交通便利；(4) 學生實習於五星級國際觀光旅館，學生視野較寬；(5) 本校為綜合大學，學生較能多元發展。
4. 危機：(1) 實習設備更新較慢；(2) 少子化趨勢下，無法以硬體吸引學生。

依據以上分析可知，本系位居台北區域，老師及學生整體表現在餐旅領域佔有領先優勢。然而由於為高教體系學生，學生基礎技能需重新培養，面對少子化及區域化，硬體條件雖無法提供最新穎的設備，但系上課程完整，配合多元化的實習，雖面臨外在環境挑戰，但師生仍努力維持專業技能與研究發展，以維持產業需求。

（四）訂定各學制之教育目標

本系依據本校院的宗旨目標，經由系課程委員會、系務會議、院發展委員會、院課程委員會及校課程委員會審定並修正各學制教育目標。

二、各學制教育目標

（一）學士班（含進修學士班）教育目標

本系學士班之設立，延伸當年家政系的「飲食」教育，並配合產業人力需求，發展出目前的「基礎核心」、「餐飲管理」、「餐飲製備」、

「旅館管理」及「整合課程」等核心課程，規劃餐旅相關專業及應用課程，輔以實務運用資訊能力、語文能力及實習以強化課程設計。以目前學士班七屆的畢業生資料統計，約近 1/2 的學生至餐旅相關行業發展，其專業能力符合業界需求，符合制定的教育目標。從 2006 年開始招收進修學士班，使學生就學管道更為多元。學士班、進修學士班的教育目標為：

1. 培育服務從業人才
2. 培育餐旅專業人才
3. 促進餐旅產學交流

（二）碩士班教育目標

2002 年本系為全國首設餐旅管理學系碩士班，其為延伸大學基礎課程，本所培育質量兼具的多元餐旅人才，結合產業需求，發展出「餐旅研究與分析」、「餐飲產業及文化」、「基礎管理溝通」及「餐旅進階管理」核心課程。因此，結合課程模組，訂定碩士班的教育目標為：

1. 強化餐旅研究能力
2. 培育餐旅管理人才

（三）碩士在職專班教育目標

因應餐旅產業的快速發展，高階管理人才的需求，2006 年本系設立餐旅管理學系碩士在職專班，其主要能提供相關餐飲的專業人士進修管道，並提供更多元的餐旅專業能力。本學制以「餐旅產業分析」、「餐旅進階管理」、「餐旅應用研究」及「跨領域發展」為其課程模組，使碩士在職專班的學生能對餐旅專業知識有更明確的認識，有利於職場的應用及發展。因此，結合課程模組，訂定碩士在職專班的教育目標為：

1. 強化餐旅實務應用能力
2. 培育餐旅進階管理人才

三、依據分析策略之發展計畫

本系所配合校、院務發展及系所會議規劃近三年之發展計畫如下：

（一）擴展國際化視野

1. 積極進行國際學術交流

- (1) 每年辦理餐旅管理學術與實務研討會，邀請三個國家的專業學者至會中發表論文或安排專題演講。
- (2) 鼓勵及協助教師參訪國外相關科系院校或進修。
- (3) 鼓勵教師參加國際研討會與論文發表。
- (4) 師生海外實習計畫申請，如：學海築夢計畫等。

2. 爭取交換學生與師資交換交流

- (1) 積極簽定有餐旅專業科系的國外大學為姐妹校，以利與國外姐妹校共同做師資交流與學生交換。本系也積極參與院辦理的共教共學計畫，與美國奧勒岡州立大學合作，開辦中華民生文化、美國民生文化課程，讓修課同學可以與美國師生做實際的互動與學習。大學部課程專業海外觀摩，與菲律賓 Holynome University 合作，帶領同學到菲律賓大學做學術交流。本系教師蘇哲仁教授，於 101 學年前往韓國漢陽大學擔任客座教授。另外，也已完成與美國天普大學的合作。
- (2) 將與中國大陸旅遊學院做積極的交流，並以交換學生與師資交換為努力發展的目標。

3. 加強聘任客座教授，增加師資的豐富度：舉辦邀請 SSCI 期刊主編至本系客座演講，提供有關論文期刊發表與寫作研習。

(二) 跨領域整合

1. 整合各系專長，鼓勵師生進行銀髮主題、精緻生活、環保健康等議題教學及學術研究。

- (1) 本系開授有銀髮族餐旅相關課程，提供老人學程學生學習。
- (2) 鼓勵教師撰寫有關銀髮族的專書、論文，並做學術研究發表。
- (3) 鼓勵教師跨系合作有關銀髮族的研究與論文寫作。

2. 透過傑出系友爭取產學合作對象，培育學生更具未來競爭力。

3. 透過業界的人才與設備，共同投入社會服務工作。

4. 課程融入服務學習課程。

(三) 課程/學程創新

1. 以院為單位聘請專業領域內國際頂尖客座教授。
2. 招聘有業界豐富經驗之教師任教，定期檢討兼任教師聘用問題，

可有效提供學生實務學習機會。

3. 設立新穎專題講座或學程，並爭取增加教師員額數。

(1) 每年在碩士在職專班開授「餐旅創業講座」、「餐旅菁英講座」，邀請高階餐旅專業經理人至本系做專題演講。

(2) 每年在學士班(含進修學士班)四年級開授「餐旅專業講座」，邀請餐旅業界菁英在本系專題演講，並提供業界與畢業生媒合機會。

貳、教育目標特色

一、運作機制的特色

(一) 透過定期召開之系務會議，配合校務、院務發展計畫，研擬本系發展目標。

(二) 每學期結合餐旅領域之教育專家、系友、在校生代表及業界代表共同研擬目標的可行性。

(三) 與本校的校務發展及院的院務發展銜接。

(四) 因應社會發展趨勢、國家重點發展，隨時修正本系目標及發展計畫。

二、依據教育目標，訂定人才培育特色

(一) 學士班目標特色、核心能力與核心課程及人才培育對應(附件 1-1-1)

1. 基礎核心課程提供培育服務管理人才之基本準備，使學生對餐旅產業能有基礎的認知。

2. 藉由餐飲管理、餐飲製備及旅館管理課程模組培養餐旅專業人才，學生可明瞭各領域的專業能力。

3. 藉由整合課程，實務達成與餐旅產業的交流，透過學生實習與餐旅業界保持頻繁密切的合作關係。並且使學生了解多元的餐旅產業。

4. 堅持以「理論與實務」並重，課程從科學基礎到實務管理，聘請具有專業學識及豐富經驗的老師。且運用頗具規模之食物製備實驗室、生活家園實習餐廳及聖心教學旅館，將所學之理論運用於餐飲製備與餐旅管理的實務中；輔以與業界建教合作，以理論與實務並重的課程，使餐旅管理的學習更為豐富。

(二) 碩士班及碩士在職專班目標特色、核心能力與核心課程及人才培育對應 (附件 1-1-2 及附件 1-1-3)

1. 碩士班和碩士在職專班的設立，讓本系學生來源多元化，針對學生所需層次之不同，提供了更多元化的課程，學生進而也有了更多元化的發展，相對開拓了多元的就業機會。
2. 長久以來秉持「傳承與創新」，本系承襲優良歷史與豐富的教學經驗，為目前國內綜合大學中少數以專業餐旅管理為教學重點及提供「餐旅管理碩士班」、「餐旅管理碩士在職專班」之科系，可提供對此專業有興趣之畢業同學及餐旅業界人士繼續升學及進修的機會。
3. 藉由基礎至應用課程的銜接，提供教育目標之落實管理。

參、問題與困難

- 一、教學設備及空間：由於具有學士班、進修學士班、碩士班、碩士在職專班等多部別，學生數量較多，教學空間有限，使學生之學習發展受到限制。
- 二、人才培育定位：由於為高教體系學校，學生實務技能方面較技職體系學校學生薄弱，學生專業技能發展應符合學生特質，語言是國際交流最基本的工具，國際化教學課程的開設，為當務之急。
- 三、增加產學合作機會：已積極開發許多產業實習機會，應利用此資源，多增加與產業界創新開發機會，增加學生就業及教師實務研究。
- 四、教師員額尚未聘足：應須符合系上目標發展，具有豐富實務經驗且異於原本師資專長之教師較難符合，目前仍在努力增聘中。

肆、改善策略

- 一、配合院發展的校地規劃，可補強本系的教學大樓及專業實習場所之實驗設備；並加強教學設施的管理及維護，並提供學生專業及時間輔導，並與其它學校做管理維護經驗上的交流。
- 二、使系所發展與國際接軌，且與餐旅實務界之聯繫更為緊密，多開發國際觀光旅館及連鎖餐飲的實習機會，使學生接觸國際餐飲趨勢。增加學生英文能力，以提供國際競爭力，學士班學生將實施畢業的英文檢定門檻，碩士班及碩士在職專班學生參加並舉辦國

際研討會，增加國際視野及學術研究的能力。並配合海外參訪及實習，增強學生國際視野。利用獎賞制度，提供學生專業證照的獲得，以提升專業能力，以符合專業人才的培育目標。

三、安排學士班（含進修學士班）及碩士班學生與碩士在職專班學生做課程上的交流，增加一般生與業界實務人士的互動。透過餐旅專題講座、餐旅菁英講座與餐旅創業講座三種課程，邀請餐旅業界的高階主管與創業人士分享實務上的經驗及看法，幫助學生理解更多實務上的案例。並積極尋找多元的實習的機構，給予同學可以自己興趣選擇實習管道，如：統一星巴克、聯合航空公司、台北市旅遊服務中心等。

四、每年列出的職缺，積極尋找實務經驗豐富與現任教師不同專長之教師。鼓勵各領域教師進行跨領域學習，參與不同領域的研習活動，培養教師專長多元化。

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

壹、現況描述

觀光競爭力的提升，帶動觀光客來台旅遊，增加觀光產值，99年度觀光局統計資料分析，來台旅客平均每人每日消費為 221.84 美元，其中旅館內的消費佔 37.83%，其次為購物，佔 34.55%，旅館外之餐飲佔 11.43%。由此可知，因應蓬勃的市場，餐旅人才需求為國家重要的人才培育重點。

本校的教育目標為人性尊嚴、人生意義、學術研究、團體意識、文化交流、宗教合作及服務人群七大目標，以教學、研究、服務、行政各方面之努力達到知人、知物、知天的理想。因為全球化及國際化的改變，學校教育目標也更趨完整。依據校級因此學校的訂定基本學科學習能力、社會適應能力、態度、公民素養、知識與技能等課程相關能力指標，以迎合二十一世紀的新紀元。基本學科能力為中文、英文及資訊三方面，針對大一學生，學校會進行全面性的檢定，以確定學生基本能力是否足夠，並提供補教教學，本系至 101 學年度學生也訂定基本多益檢定 550 分的畢業門檻。

一、學士班（含進修學士班）培育目標與核心能力

針對學校教育目標及國家人力需求，由於國家餐旅服務業的蓬勃發展，配合國家產業人才需求，本系訂定知識核心能力為顧客與人群服務、管理及銷售與行銷。技能的核心能力為口語表達、合作、服務導向、實作能力、解決複雜問題、創意力，有關知識與技能的定義如附件 1-2-1 所示。學士班（含進修學士班）目標與核心能力之對應表如表 1-2-1。

表 1-2-1 學士班（含進修學士班）系目標與核心能力之對應

系目標	核心能力-知識	核心能力-技能
培養服務從業人才	顧客與人群服務	口語表達、合作、服務導向、實作能力
培養餐旅專業人才	管理、銷售與行銷	解決複雜問題、實作能力
促進餐旅產學交流	管理、銷售與行銷	解決複雜問題、創意力

二、碩士班培育目標與核心能力

本所訂定知識核心能力為顧客與人群服務、管理及銷售與行銷。技能的核心能力為口語表達、合作、服務導向、主動學習、批判思考、解決複雜問題、創意力。碩士班目標與核心能力之對應表如表 1-2-2。

表 1-2-2 碩士班核心目標與核心能力之對應

碩士班目標	核心能力-知識	核心能力-技能
強化餐旅研究能力	顧客與人群服務、管理、銷售與行銷	主動學習、批判思考、解決複雜問題、創意力
培育餐旅管理人才	管理、銷售與行銷	口語表達、合作、服務導向、解決複雜問題、創意力

三、碩士在職專班培育目標與核心能力

本所訂定知識核心能力為顧客與人群服務、管理及銷售與行銷。技能的核心能力為口語表達、合作、服務導向、主動學習、批判思考、解決複雜問題、創意力。碩士在職專班目標與核心能力之對應表如表 1-2-3。

表 1-2-3 碩士在職專班核心目標與核心能力之對應

碩士在職專班目標	核心能力-知識	核心能力-技能
強化餐旅實務應用能力	顧客與人群服務、管理、銷售與行銷	主動學習、批判思考、解決複雜問題、創意力
培養餐旅進階管理人才	管理、銷售與行銷	口語表達、合作、服務導向、解決複雜問題、創意力

貳、特色

- 一、檢討本系課程，以符合系所發展願景與目標：本系每學期將召開課程委員會，邀請學者專家、業界代表、系友及學生代表，檢視課程之符合性。
- 二、每學期各堂課會設立對應的核心能力，未來將針對核心能力的達成進行教學評鑑，使學生對各能力的獲得更有依歸。
- 三、本系的核心能力吻合產業需求及校務發展方向，課程兼具理論及實務。
- 四、以學生成效的核心評估，使學生能力的獲得更為具體。

參、問題與困難

- 一、各課程配合之核心能力仍有待學生修畢課程後針對各能力進行評估。
- 二、學生核心能力的成效評鑑較為抽象，應建立具體的評估標準。
- 三、核心能力應配合國家產業人力需求，應不時的修正，會導致評估績效上的困難。

肆、改善策略

- 一、第二代教學評量暨互動平台將針對各課程核心能力進行評估，使更符合學生所需。
- 二、第二代教學評量暨互動平台兼具學生自評及教師評鑑，有助於學生對自我能力的了解及增強其信心。
- 三、系所的核心能力也需持續透過課程委員會議不斷修正，以符合培育目標。

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

壹、現況描述

本系所透過有效之行政運作及宣導機制，定期邀集學者專家、業界代表、在校學生、畢業生等代表及系上全體老師等共同召開系課程委員會及系務會議等會議。課程委員會議：出席人員有系主任、系上所有專任教師、各學制的秘書、學者專家、業界代表、在校學生、畢業生等代表，透過課程委員們相互研討與擬定系上教育目標，對教育目標能清楚且能掌握其意涵。系務會議：與會人員有系主任、系上所有專任教師、全系秘書及助教、各班級的學生代表數名，針對課程

與核心能力彼此交換意見。透過開會以促進師生們對本系教育目標與核心能力之瞭解，並同時檢視師生的意見，回應其相關問題與建議，作為修正本系各學制的教育目標及核心能力的宣導機制之一。

另外，為了加強師生們對於本系的教育目標與核心能力的瞭解程度，學校運用了多元的媒介與宣導管道，包括：系所網頁的介紹、學生手冊、系所公佈欄、系大會、學校課程系統的建置、課程地圖專區、系課程大綱、選課輔導辦法及系所教師們上課的宣導等方式，讓老師及同學們有更好的溝通管道。因此，本系師生對系的教育目標與核心能力有高度的瞭解，亦能認同系所設立的目標及欲培養的核心能力。

貳、特色

為使教師教學設計與學生修課有所依循，本系之學士班、碩士班、碩士在職專班、進修學士班等均已建立完整的課程地圖，以明確宣揚其教育目標、核心能力及課程設計之間的關係，並利用各種媒介公告與宣導，讓師生充分瞭解系所及在職專班之教育目標、核心能力與課程設計。俾能透過核心能力的培養，提升學生總體的教育品質，進而確保學生的學習成效。

本系教育目標與核心能力的制定過程中，經過多次系課程委員會及系務會議等，並由全系教師所產生之共識訂定其結果。學生在入學之初，系上師長與行政人員即透過不同場合、面對面的方式（包括：新生座談會、師生座談、班會、系大會、大學入門課程、導師面談、選課輔導）向同學們說明本系的教育目標、師資、核心能力、課程設計、課程地圖、教學環境與資源、生涯規劃與進路等，協助同學瞭解就讀系所的目標與特色，以及對未來就業和規劃等有所概念。另外，其他宣導的媒介包括：系上網頁公開資訊，系週會時間、選課輔導的辦法與推廣等，對學生進行實質的宣導與問題回答。另本系也藉由問卷調查，瞭解系上師生對於教育目標及核心能力的瞭解程度和建議，作為本系改善宣導之參考。整體而言，本系師生對宣導活動抱持正向的肯定。

參、問題與困難

雖然學校與系上皆有許多關於教育目標與核心能力的宣導管道，

但目前仍可能有部份的學生對系所事務與宣導不夠瞭解。有些學生可能缺課、未出席上述面對面的溝通管道，校外租賃無網路連結至學校、或是疏於觀看系網頁或系公告欄的習慣，而導致部分學生未盡然瞭解系的目標與核心能力。

肆、改善策略

本系所將定期並持續與教師和學生溝通，並重視師生對系所目標、核心能力及課程設計的問題與回饋。除了上述系所既有的宣導機制之外，相關之改善策略包括：持續鼓勵師生積極參與系所相關事務，使系所師生能有機會參與本系相關事務的擬定；持續邀請在校學生和畢業生參與本系課程與系務會議；設置意見箱、開放系所主管 e-mail 對話與建言；運用問卷調查之方式，與不清楚系所目標與核心能力之師生進行溝通與瞭解。此外，持續利用平常上課時間、導師時間、系大會等機會，加強宣導本系發展之願景與目標，以及核心能力和課程、職業進路之連結，使全系師生更加了解其內涵與意義。

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

壹、現況描述

本系所透過有效課程規劃與設計之機制，每月定期召開系行政會議等，學期末會邀請在校學生、畢業生代表、產業界及校外學者、系上全體老師及助教們共同召開舉行系務會議及系課程委員會，系教評會則依師資聘任需求邀請系教評委員們開會，每學期至少二至三次，目的為使系所之課程規劃與設計能符合系務會議所訂的核心能力，以確保學生學習成效有遵循系上的規劃進行，系所及碩士在職專班能評估將業界、畢業生、在學生納入專責課程規劃組織之必要性並加以落實。一套能確保學生學習成效之課程，其中課程架構能明確反應教育目標與核心能力，並同時包含通識素養、基礎科學及學術專業課程；而課程設計則能根據課程架構，設計涵蓋理論與實務課程之科目，並明確說明課程科目與核心能力間之關係。

本系所開設之課程，均依據系課程委員會及系務會議所討論出來的核心能力，去進行課程規劃與設計，爾後主要是經由本系課程委員會及系務會議來進行課程核心能力的討論、審查與執行。而課程委員會每學期均定期召開課程會議，討論如何修訂系上課程內容，並檢查

課程大綱是否符合系定之教育目標與核心能力。在學期當中教師與學生透過教學互動系統，即時進行課程與教學的改善及調整。並在學期末實施課程教學評量，其分析結果可作為系單位調整課程、目標及核心能力之依據。本系課程委員會運作相當順暢，能夠依據核心能力進行課程規劃與設計，並發掘相關之問題而加以解決，值得肯定。

本系將學士班課程設計區分三大主題面向，亦即餐飲管理模組、餐飲製備模組、旅館管理模組。課程架構之必修科目給予學生餐旅管理之基本核心能力；再依學生興趣與專長選修主題課程。以結合理論與實務，培育兼具國際宏觀和專業餐旅素養的服務及管理人才。學士班課程與核心能力、知識、技能對照表（詳附件 1-4-1）說明學士班必修課程與核心能力中知識與技能兩大面向的關係，其中知識面向包括了顧客與人群服務、管理、銷售與行銷，這些知識面向的技能，讓同學可以了解原理、作法與實務經驗等等；第二個面向為技能，包括了口語表達、合作、服務導向、解決複雜問題、創意力及實作能力，這些技能主要是培養同學在日常或未來職場中可以運用到的技能。透過課程委員會與系務會議，歸納出了每一課程所能帶來的核心能力，如食物製備原理課程與銷售與行銷及實作能力有相關性，確保學生在課程上能學習到銷售與行銷的知識與實作能力的技能。餐旅專業實習課程與顧客與人群服務、服務導向及實作能力有相關性，確保學生在課程上能學習到顧客與人群服務的知識與服務導向及實作能力的技能。本系統計各個核心能力在學士班必修課程中的佔比：知識面項下之顧客與人群服務、管理及銷售與行銷等項目各佔 42.8%、65.7%、22.8%，而技能面項下的項目口語表達、合作、服務導向、解決複雜問題、創意力及實作能力各佔 25.7%、25.7%、28.5%、40%、14.2%、20%。

本系學士班學生從二年級開始每年規劃「專業實習課程」之必修課程，帶領學生前往專業實習單位如（飯店的宴會廳、實習旅館等相關單位），三次實習期間皆會有實習教師到場觀察並聆聽學生及業者意見，適時為實習學生反應問題，也適時給予學生忠告，也會在課程委員會將學生所遇到的實際情況提出並加以討論。專業實習課程結合理論與實務，使學生體認餐旅管理之真諦。目前持續與歐洲餐旅業界

各知名廠商，洽談合作實習事宜。提供學生更多元的餐旅服務與管理的接觸與實習經驗。

本系學士班學生之畢業要求包含修畢 128 學分，含校必修 32 學分、系訂必修 72 學分、選修 24 學分。其中選修學分（專業選修 10 學分、其他選修 14 學分）。通過英文檢定：「學生須於大三學年結束前參加英文檢定考試，成績並達下列標準：IBT TOEFL 57（相當於 TOEIC550、GEPT 中級複試與 IELTS 達 4.0），未達標準者，須加修指定英文課程且成績及格，始具有畢業資格。」，自 101 學年度入學新生起實施。

本系碩士班課程結構：課程分為餐飲經營管理、旅館經營管理及服務業管理而發展出三大方向，課程設計依課程結構內涵區分為必修課程與專業選修課程。課程設計分為必修課程 10 學分，專業選修課程 20 學分，總計必須修習 30 學分。另計碩士論文 6 學分，合計畢業學分為 36 學分。本系碩士班研究生入學後，由本系視其專業背景決定是否須至學士班補修學分。研究生至少修業二年且修業三十學分以上，並於修業期間，參與校內、外各一場研討會（系上所舉辦之研討會碩士班學生務必全程參與）。論文計畫口試通過後之次一學期，需以其畢業論文內容親自口頭發表一篇論文至研討會或期刊（取得證明即可）始得申請碩士學位口試。

碩士班課程與核心能力、知識、技能對照表（詳附件 1-4-2）說明碩士班必、選修課程與知識面（顧客與人群服務、管理、銷售與行銷）及技能面（口語表達、合作、批判思考、服務導向、主動學習、解決複雜問題、創意力）的核心能力之關聯性，如專題討論課程與管理、口語表達及批判思考有相關性，確保學生在課程上能學習到管理知識與口語表達及批判思考的技能。本系統計各個核心能力在碩士班課程中的佔比：知識面項下的顧客與人群服務、管理、銷售與行銷等項目的佔比分別為 20%、75%、25%；技能面項下的口語表達、合作、批判思考、服務導向、主動學習、解決複雜問題、創意力等項目的佔比分別為 25%、15%、40%、15%、20%、55%、15%。

碩士在職專班課程結構：課程以餐旅經營管理為研究方向，課程設計依課程結構內涵區分為必修課程與專業選修課程。課程設計分為

必修課程 14 學分，專業選修課程 16 學分，總計必須修習 30 學分。另計碩士論文 6 學分，合計畢業學分為 36 學分。本所課程設計採理論與實務並重的結構。本所課程設計與規劃旨在協助研究生方法理論上有紮實的素養，更能在餐旅管理職場上，有效的解決餐旅服務第一線的問題。

碩士在職專班課程與核心能力、知識、技能對照表(詳附件 1-4-3)說明碩士在職專班必、選修課程與知識面(顧客與人群服務、管理、銷售與行銷)及技能面(口語表達、合作、批判思考、服務導向、主動學習、解決複雜問題、創意力)的核心能力之關聯性，如餐飲專題特論課程與管理、解決複雜問題有相關性，確保學生在課程上能學習到管理知識與解決複雜問題的技能。本系統計各個核心能力在碩士在職專班課程中的佔比：知識面項下的顧客與人群服務、管理、銷售與行銷等項目的佔比分別為 17.6%、76.4%、23.5%；技能面項下的口語表達、合作、批判思考、服務導向、主動學習、解決複雜問題、創意力等佔比分別為 17.6%、23.5%、35.2%、11.7%、11.7%、70.5%、17.6%。

本系進修學士班學生依餐飲管理模組、餐飲製備模組、旅館管理模組選修課程。其課程架構之必修科目給予學生餐旅管理之基本核心能力；再依學生興趣與專長選修主題課程。結合理論與實務，培育兼具國際宏觀和專業餐旅素養的服務及管理人才。進修學士班學生之畢業要求包含修畢 128 學分，含校必修 32 學分、系訂必修 70 學分、選修 26 學分。其中選修學分(專業選修 10 學分、其他選修 16 學分)。

進修學士班課程與核心能力、知識、技能對照表(詳附件 1-4-4)說明進修學士班必修課程與知識面(顧客與人群、管理、銷售與行銷)及技能面(口語表達、合作、解決複雜問題、服務導向、創意力、實作能力)的核心能力之關聯性，如膳食設計與顧客與人群服務、口語表達及服務導向有相關性，確保學生在課程上能學習到顧客與人群服務知識與口語表達及服務導向的技能。如餐旅專題講座與管理、解決複雜問題有相關性，確保學生在課程上能學習到管理知識與解決複雜問題的技能。本系統計各個核心能力在進修學士班必修課程中的佔比：知識面項下的顧客與人群服務、管理、銷售與行銷等項目的佔比分別為 41.3%、65.5%、20.6%；技能項面下的口語表達、合作、服務導向、

解決複雜問題、創意力、實作能力等項目分別為24.1%、17.2%、34.4%、44.8%、6.8%、20.6%。

貳、特色

- 一、本系課程對準校、院、系的教育目標與核心能力，將每一門課程依照核心能力規劃出適當的知識（顧客與人群、管理、銷售與行銷）及技能（學士班為：口語表達、合作、解決複雜問題、服務導向、創意力、實作能力；碩士班及碩士在職專班為：口語表達、合作、批判思考、服務導向、主動學習、解決複雜問題、創意力），扣緊課程與核心能力的關係，提供學生明確的學習指標與內容。
- 二、本系課程委員會均定期開會並檢討課程改善的機制與效用。課程委員會包含系上教職員及校外專家學者，在會議時並邀請業界主管與學生代表一同檢視各學制的核心能力及課程規劃，能提供產學所需的課程規劃意見，並持續進行改善的功能與活化改善機制。
- 三、本系依據課程規劃與學生職業出路建立課程學習地圖，並引導學生規劃個人學習藍圖，藉以儲備進入職場所需之專業知識與技能。

參、問題與困難

- 一、本系訂定的核心能力必須與時俱進，也必須與校、院的核心能力對準，需要經常檢視與檢討改進。但由於校與院內各學系的屬性（如：科學 vs. 社會科學）具有相當的差異，使得系上在發展核心能力對應時有時候會有困難，必須花費長時間與系上同仁溝通以達成共識。
- 二、每學期的教學評量結果常於當學期針對該課程教學改善的依據，較無法反應出長期、全球性及未來產業方面的趨勢與需求。

肆、改善策略

核心能力的訂定與修訂必須與產業及校、院方面的展現足夠的溝通與連結，本系計畫將定期納入系課程委員會及系務會議的重要議題，邀集校內外專家學者、教師、業界、系友、在校代表等進行核心能力的檢討與修正，以符合相關利害關係人所需。另外，本系已在既有的課程委員會及其他相關會議當中，持續進行系與各個課程的核心能

力檢討與改善，已建立出良好的運作機制。本系課程規劃與改善之機制完備，課程委員會與系務會議定期召開核心能力與課程會議，建立完整會議紀錄。會議中亦討論如何根據課程所需的知識與技能來修訂課程內容，包括檢視課程架構、課程大綱與內容等是否符合系定之教育目標與核心能力。

1-5 課程地圖建置與實施情形

壹、現況描述

本系通過並公佈的課程地圖，清楚地告知學生各科目的屬性關係，使學生能安排出最佳的學習流程，藉以達到最好的學習效果。本系發展完整的課程地圖，清楚呈現各學制的教育目標、基礎及專業的核心模組課程，並規劃出應具備的統整課程，以及各模組未來的職業與代表性工作。以學士班課程地圖為例（如附件 1-5-1），學士班教育目標包括三個：1.培育服務從業人才、2.培育餐旅專業人才、3.促進餐旅產學交流。在模組方面，學士班的課程模組包括：1.餐飲管理模組、2.餐飲製備模組、3.旅館管理模組。

根據各課程模組規劃的課程，可發展出未來適當的代表性工作，包括：餐飲管理模組的學生可從事的工作包括如餐廳管理/銷售人員、餐飲行銷企畫人員、宴會管理/營運人員、飲料酒吧管理人員、連鎖餐飲經營人員等。餐飲製備模組可能從事膳食設計與研發人員、團膳製備與管理人員、餐飲衛生管理人員、餐飲廚藝製作人員、烘焙製作與管理人員等。旅館管理模組可能從事旅館管理/銷售人員、旅館規劃與開發人員、旅館行銷企畫人員、會議與展覽從業人員、連鎖餐旅經營人員等。課程地圖之建置與實施對於學生的選課、學習及未來生涯規劃等具有實質上的幫助，讓學生能規劃並瞭解到如何掌握在學期間須習得的核心能力，也藉此認識未來職涯的所能發展的方向。

此外，附件 1-5-2 為本系學士班課程的進路圖，顯示出學生從大一到大四修習課程的進路，同學能循序漸進培養出從基礎到專業、統整與實作的核心能力。亦能輕鬆協助學生們的選課規劃和進度。

在碩士班的部分，本系亦發展出完整的碩士班課程地圖，清楚呈現碩士班的教育目標、基礎及專業的核心模組課程，並規劃出應具備的統整課程，以及各模組未來的職業與代表性工作（如附件 1-5-3）。

本所的課程地圖說明餐旅管理碩士班的教育目標包括：1.培育餐旅管理人才、2.強化餐旅研究能力。碩士班的課程模組有三種：餐旅產業與文化、基礎管理溝通、及餐旅進階管理。本所課程委員會所通過並公佈的課程地圖，清楚呈現各課程模組規劃的內容與職業代表性工作，使學生能安排最佳的學習路徑，藉以達到最好的學習效果。其中，課程地圖清楚建議本所學生未來的代表性工作，如：餐旅產業與文化模組的學生可從事的工作包括如餐旅研究人才、餐旅教育訓練人才、餐旅文化推廣人才、餐旅永續規劃人才等。基礎管理溝通模組的學生可從事的工作包括如餐旅行銷企畫人員、餐旅管理人才、旅館規劃與開發人才、連鎖餐旅產業管理人才、餐旅公關人才等。餐旅進階管理模組可從事包括如餐旅經營管理人才、餐旅策略規劃人才、宴會經營管理人才、餐旅財務管理人才、餐旅規劃與開發人才等。課程地圖之建置與實施對於學生的選課、學習及未來生涯規劃等具有實質上的幫助，讓學生能規劃並瞭解到如何掌握在學期間須習得的核心能力，也藉此認識未來職涯的所能發展的方向。

此外，附件 1-5-4 為本系碩士班的課程進路圖，清楚的說明學生在碩一與碩二修習課程的進路，同學能循序漸進在第一年與第二年的在校時間培養應具備的核心能力，亦能輕鬆協助學生們的選課規劃和進度。

在碩士在職專班的部分，本系發展出完整的碩士在職專班課程地圖，清楚呈現碩士在職專班的教育目標、基礎及專業的核心模組課程，以及各模組的職業與代表性工作（如附件 1-5-5）。由於碩士在職專班的對象為業界中高階經理人，課程委員會主要跟據產業界的需求規劃出適當的教育目標，分別為：1. 培育餐旅進階管理人才、2. 強化餐旅實務應用能力。並根據教育目標規劃出所需的課程模組，包括：1. 餐旅進階管理、2. 餐旅應用研究、3. 跨領域發展。本所發展碩士在職專班的課程地圖，清楚告知學生如何培養出應用研究能力，以及提升其進階和跨領域的專業管理能力，讓學生安排最佳的學習流程，達到最好的學習成果。

在課程地圖的規劃上建議各模組學生可從事的代表性工作，包括如：餐旅進階管理模組可從事宴會管理/營運管理人才、餐廳管理人才、

連鎖餐旅產業管理人才、餐旅公關人才等。餐旅應用研究模組適合餐旅行銷企畫管理人才、餐廳管理人才、旅館管理人才、旅館規劃與開發人才、會議與展覽管理人才等。跨領域發展模組培育餐旅教育人才、餐旅文化推廣人才、餐旅永續規劃與管理人才等。

此外，附件 1-5-6 為碩士在職專班的課程進路圖，說明學生在碩一與碩二修習課程的進路，同學能循序漸進在第一年與第二年的在校時間培養應具備的核心能力，亦能輕鬆協助學生們的選課規劃和進度。

本系進修學士班發展完整的課程地圖（如附件 1-5-7），其教育目標包括三個：1.培育服務從業人才、2.培育餐旅專業人才、3.促進餐旅產學交流。在模組方面，進修學士班的課程模組包括：1.餐飲管理模組、2.餐飲製備模組、3.旅館管理模組。

根據各課程模組規劃的課程，可發展出未來適當的代表性工作，包括：餐飲管理模組的學生可從事的工作包括如餐廳管理/銷售人員、餐飲行銷企畫人員、宴會管理/營運人員、飲料酒吧管理人員、連鎖餐飲經營人員等。餐飲製備模組可能從事膳食設計與研發人員、團膳製備與管理人員、餐飲衛生管理人員、餐飲廚藝製作人員、烘焙製作與管理人員等。旅館管理模組可能從事旅館管理/銷售人員、旅館規劃與開發人員、旅館行銷企畫人員、會議與展覽從業人員、連鎖餐旅經營人員等。課程地圖之建置與實施對於學生的選課、學習及未來生涯規劃等具有實質上的幫助，讓學生能規劃並瞭解到如何掌握在學期間須習得的核心能力，也藉此認識未來職涯的所能發展的方向。

此外，附件 1-5-8 為進修學士班課程的進路圖，顯示出學生從大一到大四修習課程的進路，同學能循序漸進培養出從基礎到專業、統整與實作的核心能力。亦能輕鬆協助學生們的選課規劃和進度。

貳、特色

一、各學制（包含學士班、碩士班、碩士在職專班、進修學士班）皆有清晰的教育目標，據以建構出所需的核能力、核心基礎及專業課程，並規劃出統整課程，讓學生能將學習的經驗整合，藉以建構其自身在餐旅管理領域之具體知識、技能與態度。

- 二、透過不同學制的模組發展和實施，使修習不同學制及模組的學生發展出相對應的核心能力及工作技能。
- 三、藉由課程地圖的編制與宣傳，學生能按部就班選擇核心課程，培養核心專業能力；學生亦可瞭解不同模組之間的差異及職業選擇，可依照自己未來想從事的行業進行課程學習的規劃與安排。

參、問題與困難

- 一、本系的學制與課程多元，在個學制課程安排上需因應教師當學期的排課及工作份量進行調整。此外，在教學內容的深淺度及教學方法必須有所調整，同一門課程在順序的安排上亦有些微的變動。例如：碩士班與碩士在職專班的課程在教學內容與方法上需因應學生不同的需求進行調整，教師的教學準備工作及現場教學必須隨時接受挑戰與調整。
- 二、當今觀光餐旅管理需要具備國際觀及第二外語的能力，目前本系所在強化學生的英語能力（如課堂英文報告及閱讀訓練）和國際交流活動（含師生跨國交換教學、研究考察等）已有改善的方法與成效，但整體而言還有發展第三外語（如日語、法語、德語）、培養國際觀及促進更多國際交流的空間。

肆、改善策略

- 一、邀請相關領域之專家學者、高階經理人、系友、學生代表，與系所教職員一同檢討，據以修正課程，討論各學制在課程安排上的順序、內容、教學法的適當性，以提升課程與教學的品質。
- 二、鼓勵教師開設之專業課程，以英文授課或報告方式進行，增進學生的英語聽講及報告能力，並可申請校內教師全英語教學的獎勵辦法，系上予以配合支持。

1-6 教育部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

壹、現況描述

一、第一週期評鑑建議與自我改善說明

- （一）配合辦學理念、學生特質及產業發展需要三大層面，規劃具體改善計畫及落實追蹤機制。

1. 本系針對學生特質、畢業生的就業概況與產業發展需求為主要教育目標分析依據，更明確的訂定系所教育目標，並定期召開課程委員會，討論課程架構與模組，以培育餐旅管理及專業人材。其中設立教學評量機制，針對核心能力及課程模組進行評估，每學期教師及學生均針對評鑑結果，進行修正，以提供自我改善的機制。

本系自我評鑑機制有下列幾項：

- (1) 系行政會議：每個月固定於月初召開一次行政會議，遇特殊需要則加開臨時系行政會議，由全系教職員討論後決議執行，每學期亦邀請學生代表參與系務會議，因此師生均有機會參與系務運作及改善。
 - (2) 教學評量：每學期末皆進行教師教學評量，所以專任及兼作教師，每一門課程皆需接受評量，評量結果作為教師教學改進之參考。
 - (3) 大學校務評鑑：配合 93 學年度及 100 學年度「大學校務評鑑規劃與實施計劃」接受教育部評鑑。透過此次評鑑達到自我檢視的功能，系上也針對空間、設備等方面陸續進行增添及調整。
 - (4) 全校教師評鑑：於 95 學年度校務會議已修正通過「輔仁大學教師評鑑辦法」，並於 96 學年度起正式施行。相關規定請見附件 1-6-1「輔仁大學教師評鑑辦法」。
 - (5) 本系自我評鑑組織：為了系務能推展順利，由系上所有教師及助教共同參與系務工作，定期及不定期召開會議。
 - (6) 學門評鑑分工：秉持本系一貫團隊合作精神，為讓評鑑能更順利進行，將全系教師及助教依據各評鑑項目分為五組，各組針對評鑑要項分別收集資料及協助撰寫評鑑報告。
2. 配合校院目標與宗旨，本系整合教師資源，服務學習部分已申請教學卓越計畫，整合型計畫已向國科會及校內的研發處申請，以發展本系研究重點特色。
- (二) 積極提升專業教師

1. 校內提供本系足夠的師資名額，本系每年亦持續招募適合系所教育目標與課程需求的師資。96 學年度新聘柯文華老師，97 學年度新聘鄧之卿老師，98 學年度增聘林希軒老師、鄭姍姍老師及進修學士班專任駱香妃老師，99 學年度新聘賴宏昇老師。
 2. 本系積極鼓勵教師升等，近年來已有六位專任、二位兼任老師提出並通過申等案。包括：100 學年度蘇哲仁老師榮升教授，鄧之卿老師榮升副教授，兼任呂旭峰老師榮升教授。101 學年度許順旺老師及李青松老師榮升教授、駱香妃及柯文華老師榮升副教授，兼任曾群雄老師榮升助理教授，未來將持續輔導教師升等。
 3. 為提升學生及教師專業，本系自 95 學年度起於碩士班及碩士在職專班已有辦理餐旅專題講座，99 學年度在學士班也辦理餐旅專題講座，邀請餐旅產業菁英與專業經理人分享經驗。
- (三) 增開第二外國語言課程，尤其應於碩士班落實，且舉辦或參與國際交流，增進學生國際視野。
1. 本校為綜合大學，有外語學院（英文系、日文系、德文系、法文系、西班牙文系及義大利語文系），鼓勵學生第二外國語可申請輔系或雙學位進修。
 2. 碩士班及碩士在職專班均開設英文會話及寫作的課程，利用專業課程輔導專業語文的精進。
 3. 近三年系內舉辦研討會均為國際研討會，邀請國外相關領域學者蒞校演講，學生也參與國際研討會以增進其國際化能力。
 4. 碩士在職專班學生每年均進行海外參訪，增加國際視野。
 5. 配合教學卓越計畫進行國際交流，與 OSU(Oregon State University) 做交換學生及共交共學課程，以提供學生國際交流的機會。
- (四) 系所空間配置及標準專業設備檢討改進
- 本系目前的空間、設備、研究室與教室雖為分散，但在中長程計畫中預計規劃出民生大樓，將有助於系所空間整合。
- (五) 建立輔導學生考取專業證照之制度，以增進就業之競爭力
1. 本系目前相關課程中有提供中餐丙級檢定、烘焙丙級檢定、飲料調製丙級檢定、餐飲服務丙級檢定及西餐丙級檢定輔導說明，邀請專家進行專題講座。

2. 每年均開設中餐丙級課程訓練，提供場地及師資；並依學生需求積極開辦西餐、烘焙、餐旅服務等相關證照課程訓練。
 3. 近三年學生考照率及獲證率均明顯提升。
 4. 考取證照之學生發放證照獎勵金，以激勵學生考照動機。
- (六) 教師研究主題與系發展重點方向及餐旅產業發展主軸相關聯，並與學生共同參與之大型計畫，以提升研究風氣及團隊合作研究。
1. 本校自 96 學年度實施教師自我評鑑，要求教師的教學、研究與服務須與專業科系有關。而本系教師多已將研究主題重點與教學結合，且朝向餐旅產業發展，聚焦於產學合作，以有利於教學品質的提升。
 2. 教師指導碩士在職專班學生研究方向以該學生職場導向為主，實務與理論更為結合。
 3. 配合教學卓越計畫進行整合計畫，並以產業及實務導向為出發點，提升整體研究能力。
- (七) 深入了解畢業生所學課程與就業發展。
1. 本系在大四學生畢業前，蒐集及輔導追蹤機制，以瞭解其畢業概況，未來將持續蒐集資料，並分析畢業生的發展概況與就職產業動向，以提供課程調整與協助輔導之參考。
 2. 本系對專業實習之產學合作的單位做調查，學校就輔組也進行畢業系友的雇主做調查，以瞭解本系畢業生的表現。
 3. 業界導師成立，將有利於學生畢業後生涯發展的依據。此外，課程委員會邀請畢業系友代表提供建議，以作為課程修正的參考。

貳、特色

- 一、定期召開自評會議，進行資料更新、整理、分析、歸納，並針對系務提出改善方案。
- 二、本系配合學校進行教師評鑑，系上教師在第一階段評鑑中之教學、研究及服務三方面皆表現優良。
- 三、徹底實施每學期末之教學評量，提供給每位教師作為教師自我教學績效與教學改進、省思之參考。

參、問題與困難

一、問題與困難

- (一)各學制的畢業學生增多，對於畢業生的就業趨勢，宜加以調查，並進行長期追蹤，以立教育目標的建立。
- (二)因應產業需求，本系教師人數近年來大幅成長，對於教師教學內容及品質，應與研究結合，以減少老師之壓力。
- (三)教師人數多，教學分工更為細緻，課程之間的協調及統合更顯重要。
- (四)學期末之教學評量對於教師教學改業相當有裨益，但常需要花費許多人力及時間進行評量及資料的彙整，且改善成效有限。

二、改善對策

- (一)針對畢業生的部份，目前約有近 1/2 的學生從事餐旅業，每年針對畢業生進行就業統計及業者滿意度調查，針對畢業生及業者所提問題，進行目標的修正。
- (二)執行教學卓越計畫，使老師在教學與研究可達到結合目的。
- (三)每學期召開課程委員會至少一次，依老師專長分為餐飲組、管理組及旅館組，同組教師可針對課程內容及空間等相關問題進行協調。
- (四)鼓勵系上教職員養成隨時記錄、檢討及改善，以便提供系上作為改善參考；教學評量的進行可隨時於期中執行，鼓勵學生踴躍參與。
- (五)配合校方，積極落實各項評鑑辦法之實施。

1-7 項目一總結

餐旅觀光業近年來是全球的關鍵產業，不僅成長迅速也發展良好，可得知此產業所需的人才正在蓬勃發展並迫切需求；本系成立至今，運用適當的教學策略與目標，擬訂學系的發展計畫，深受餐旅產業界肯定；同時依據校院系的教育目標，結合人才培育功能，栽培餐旅相關產業人才，訂定學生核心能力、課程地圖及課程規劃與設計，師生對本系認同程度良好，機制運作妥當，且成效良好。未來仍持續依據課程設計、核心能力、課程地圖、必選修課程規劃等完善理念培育學生，達成學系永續經營及成長的目標。

項目二：教師教學與學習評量

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？

壹、現況描述

本系之專任教師共有 15 位，助理教授以上師資比例達 100%，師資結構良好，其中包含教授 4 名、副教授 8 名、助理教授 3 名，在教學及研究的專長如表 2-1-1：餐旅管理學系專任教師專長-授課-教育目標。

此外本系兼任教師共計 26 位，皆具業界實務與教學經驗。99 學年度起兼任教師於大學部、研究所皆有授課，領域多元化，平均每學期每週授課時數約 2 小時，詳細資料如附件 2-1-2：99-101 學年度餐旅管理學系兼任教師授課資料表所列。

本系教育目標為培育服務管理人才、培育餐旅專業人才及促進餐旅產學交流三項，配合本系目標與學生學習情況，於每學期定期召開的課程委員會檢視是否符合學生學習需求。本系機制如項目一表 1-1-1：學士班目標特色、核心能力與核心課程及人才培育對應（資料來源：100 學年度第一學期第一次課程委員會）。

貳、特色

本系教師之學術研究領域皆能與教學目標相結合，充分發揮老師們的專長領域以滿足學生的學習需求，例如英文部分除基礎英文外，系上並加強餐飲英文與旅館英文課程，餐旅資訊系統則安排同學於課程中實際運用操作，專業實習課程則結合業界與教學平台接軌，除此，部份課程亦帶領學生參觀飯店以了解企業實際營運情形，並邀請王品集團高階主管至系上進行一系列演講；研究所課程除開設專業餐旅英文寫作與會話外，亦開設烘焙配方調理科學研究課程供有興趣之學生選修，並針對碩士在職專生與碩士一般生設計餐旅菁英講座，邀請專家學者進行專題演講；再者，本系亦有專業之助教群協助各課程之教學，以作為學生與老師間之溝通橋樑。

表 2-1-1：餐旅管理學系專任教師專長-授課-教育目標一覽表

姓名	職稱	學經歷	專長	教授課程	符合教育目標	備註（特殊事蹟/獎項）
黃韶顏	教授	台灣師範大學家政教育博士 營養師證照 輔仁大學民生學院院長 稻江科技暨管理學院校長	食物製備 膳食計劃 團體膳食 飲食文化	食物製備 膳食計劃 團體膳食 飲食文化	培育餐旅專業人才	
蘇哲仁	教授	國立台北大學	策略行銷	行銷管理	培育服務管理人才	
許順旺	教授級專業教師	輔仁大學餐旅管理所畢業 漢來大飯店董事 漢來大飯店餐飲部門協理 希爾頓大飯店宴會部經理	餐飲服務 餐飲管理	餐飲服務 餐飲成本控制 餐飲經營與成本分析研究 餐飲與宴會經營研究 專業實習一	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才 促進餐旅產學交流	輔大（95）教學成果獎 97 學年度第 2 學期導師班級經營工作成果獎 97-101 學年度教師及研究人員研究成果獎 99 年輔仁大學教學績優教師 99 學年度導師班級經營工作成果獎
李青松	教授兼系主任	台灣大學農業推廣博士 台灣餐旅教育學會理事 台灣休閒農業學會監事 台灣鄉村旅遊協會理事 台灣鄉村旅遊協會監事 行政院農業委員會休閒農業區劃定委員、 評鑑委員 台灣休閒農業學會秘書長 中華家政學會秘書長	休閒遊憩觀光 公共關係研究 節慶活動研究 餐旅教育研究	觀光遊憩概論 餐旅業公共關係與危機處理 研究 專業實習三	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才 促進餐旅產學交流	教育部服務學習績優教師 輔大教學績優教師 輔大（96）教學成果獎勵 輔大（98）教學成果獎勵 輔大班級經營績優教師
徐達光	副教授	普渡大學消費者科學與零售系博士	消費者行為 社會科學研究方法	餐旅服務業管理 消費者行為	培養服務從業人員 培育餐旅專業人才	
全中好	副教授	美國堪薩斯州立大學餐旅管理學系博士 美國註冊營養師執照（RD） 美國烘焙學院（AIB）科技與衛安證照	餐廳硬體規劃 西餐理論實習 餐飲管理 世界飲食文化	餐廳設備與佈局 西餐製備與實習 餐飲業導論 世界飲食文化	培育餐飲從業人才 培育餐飲專業人才	輔大（95）教學成果獎 輔大（90）教學服務獎

江莞兒	副教授	中央大學企管系博士 普渡大學餐旅學系碩士 導遊領隊證照 銘傳大學餐旅系副教授	餐旅管理 餐旅行銷 餐旅資訊 教育與發展	旅館管理 客房務管理 餐旅資訊 餐飲管理 人力資源管理 訓練與發展	培育服務從業人才 促進餐旅產學交流	
王媛慧	副教授	政治大學經濟學博士 政治大學財稅研究所碩士 中國技術學院會計系助理教授	組織績效評估 餐旅產業效率 與生產力分析 餐旅財務管理 管理經濟分析 產業經濟分析	經濟學 會計學 餐旅財務管理	培育服務從業人才 培養餐旅專業人才 培養餐旅專業人才 促進餐旅產學交流	
鄧之卿	副教授	師大人類發展與家庭學系餐旅管理與教育 組博士 賓州州立大學旅館暨餐飲管理系碩士 英國史翠斯克萊大學訪問學者 明新科大旅館事業管理系專任講師	餐旅管理 餐旅人力資源 管理 綠色餐旅與永 續發展	餐飲英文會話 餐旅人力資源管理	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才	獲 99 年國科會科教處「傑出學者養成計畫 獎勵」 獲 101 學年度「輔大教師全英語課程教學 獎勵」 獲 100 學年度「輔大教師教學成果獎」 獲 101 學年度「輔大導師班級經營成果獎」 獲 98-101 學年度「輔大教師研究成果獎勵」 獲 97-101 學年度「輔大教師發表 SSCI 論 文獎勵」
林希軒	副教授	密蘇里大學哥倫比亞分校食品加工博士 上海意曼多餐飲公司副總 統一超商行銷群鮮食部經理 統一星巴克行銷部經理 太平洋頂好咖啡公司廠長 味全食品公司綜合研究所研究員 食品工業發展研究所副研究員	連鎖餐飲管理 咖啡專論 飲料管理 在地飲食 永續經營	食品安全與衛生 飲料管理 營養學 咖啡專論 連鎖餐飲管理實務 餐飲英文 旅館英文 連鎖餐飲業生命週期之研究	培育服務從業人才 促進餐旅產學交流	輔大（101）教學成果獎勵

柯文華	副教授	輔仁大學食品營養學系博士 輔仁大學餐旅管理學系助理教授 開南大學觀光與餐飲旅館學系助理教授 大華技術學院觀光管理系助理教授 太頂咖啡食品股份有限公司品保研發經理 中餐監評 餐飲業食品安全管制系統（HACCP）稽核委員 高考食品技師 美國 AH&LA 協會 CHE 證照 中點乙級	餐飲製備 品質管理 餐飲衛生 餐旅教育	食物製備原理與實習 餐飲衛生與安全 餐旅連鎖經營與管理 餐飲品質管理研究 餐飲開發與管理研究 餐飲衛生實務研究	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才	輔大（99）輔仁大學教師教授全英語課程獎勵。
駱香妃	副教授	國立陽明大學藥理學博士 文化大學觀光休閒事業管理碩士 中餐烹調乙級技術士 中餐烹調乙、丙級技術士術科監評人員 餐飲業食品安全管制系統（HACCP）主稽核委員	餐旅服務行銷 研究 餐旅衛生與安全	餐飲管理 旅館管理 餐飲衛生與安全 消費者行為 專業倫理 餐旅專業實習 營養學 膳食設計 膳食設計實習 餐旅專題講座 餐旅服務行銷與管理研究	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才 促進餐旅產學交流	
吳紀美	助理教授	美國堪薩斯州立大學餐旅管理學系博士 輔仁大學國際教育處學術交流中心主任 美國堪薩斯州立大學講師	旅館管理 觀光休閒管理	旅館管理 旅館管理研究 餐旅財務管理 旅館英文會話 餐旅專業實習	培育服務從業人才 促進餐旅產學交流	輔大（98）教師研究成果獎。 輔大（96）輔大教學成果獎。 輔大（95）教師研究成果獎。 輔大（95）教師研究成果獎。 輔大（94）教學卓越計畫成果獎。 輔大（100）導師班級經營成果獎。

鄭姍姍	助理教授	美國德州理工大學餐旅管理學系博士 開南大學專任助理教授 德州理工大學講師	旅館經營管理 餐旅行銷管理 消費者行為	餐旅人技與溝通技巧 餐旅英文寫作與會話 統計學餐飲英文會話 旅館英文會話 專業餐旅英文會話與演說 餐旅專業實習	培育服務從業人才培 育餐旅專業人才	
賴宏昇	助理教授	美國德州理工大學教育、營養及餐飲/旅館 管理系哲學博士企業管理系 Wayland 浸信大學企管碩士理學士 科威資訊系統種子教師研習 Micros Fidelio 種子教師研習 銘傳大學餐旅管理學系助理教授 美國德州 Stephen F. Austin 州立大學助理教 授 美國德州理工大學講師 美國德州理工大學兼任講師	餐旅管理 綜合度假村管 理 旅館規劃與管 理 餐旅教育	專業倫理 旅館規劃與管理 餐旅資訊管理 餐旅採購與物料管理 綜合度假村管理 專業倫理 綜合度假村研究 餐旅人力資源研究 專業實習（二）	培育服務從業人才 培育餐旅專業人才 促進餐旅產學交流	

教育部試辦入

參、問題與困難

本系之學制除學士班、碩士班及碩士在職專班之外，尚設有進修學士班，於 95 學年度起招生，大部分專任教師均日夜都有授課，以致系上老師除研究服務外，教學負荷比例也較高。

肆、改善策略

- 一、本系擬商請其他科系合格教師以及業界專業教師，協助進修學士班與在職專班之授課與實習。
- 二、本系擬挪出更多時間與空間讓本系專任老師完成教學、研究與輔導的工作。

2-2 專任教師之結構與流動之情形為何？

壹、現況描述

- 一、本系必修課程模組共分為基礎核心課程、餐飲管理課程、餐飲製備課程、旅館管理課程、整合課程五個模組，以此分類將專任教師 15 位略做結構區分，列表如表 2-2-1：課程模組與教師對應表。
- 二、本系目前專業教師共有 15 位，自 96 學年度起逐年新聘符合專長之教師，目前尚有兩名員額，仍在積極新聘中，且近年來教師積極升等，近三年共有六位教師升等成功。新聘資料詳細如表 2-2-2：99-101 學年度專任教師員額分配表。

貳、特色

本系師資多元領域皆有專業人才，發展領域多元，學士班、碩士班、碩士在職專班及進修學士班不同學制學生及各領域皆有各專長老師，滿足同學各方學習，且有業界經驗專任教師輔導專業實習，使學生實習更豐富更符合需求。

參、問題與困難

自 96 學年度第二學期起透過多次公開招募，共招聘 6 名專任教師，然本系尚有兩名員額，由於符合專業需求且有業界經驗教師難尋，已多次公開徵求皆未果，仍在持續招募中。

肆、改善策略

持續透過本校人事室網頁招募，並公開於國科會網頁，透過多種方式徵求，並請系上老師留意合適人才。

表 2-2-1：課程模組與教師對應表

課程模組	目標	對應課程（必修）	授課教師
基礎核心	培育服務管理人才	餐旅服務業管理（3）、餐旅產業概論（2）、餐旅消費者行為（3）、經濟學（3）、會計學（4）統計學（4）、餐旅人際與溝通技巧（2）、餐旅行銷管理（3）餐旅人力資源管理（3）、餐旅財務管理（3）、餐旅資訊管理（3）	蘇哲仁 徐達光 王媛慧 鄧之卿
餐飲管理模組	培育餐旅專業人才	餐飲管理（2）、餐飲服務（3）、餐廳設備與佈局（2）、餐飲成本控制（2）、餐飲英文會話（2）	許順旺 林希軒
餐飲製備模組	培育餐旅專業人才	餐飲營養學（2）、餐飲衛生與安全（2）、食物製備原理與實習（4）、西餐製備（2）、西餐製備實習（1）、膳食設計（2）膳食設計實習（1）、團體膳食製備（2）、團體膳食製備實習（2）	黃韶顏 全中好 柯文華 駱香妃
旅館管理模組	培育餐旅專業人才	觀光遊憩概論（2）、旅館管理（2）、旅館客務與房務管理（3）、旅館規劃與管理（2）旅館英文會話（2）	李青松、江莞兒 吳紀美、賴宏昇 鄭姍姍
整合課程	促進餐旅產學交流	餐旅專業實習 I, II, III（5）、餐旅專題講座（2）、餐旅專業實習（4）（進修學士班）	許順旺、吳紀美、 鄭姍姍、賴宏昇 李青松、徐達光、 江莞兒、王媛慧 駱香妃、林希軒、 鄭姍姍

表 2-2-2：99-101 學年度專任教師員額分配表

	總數	教授	副教授	助理教授	生師比	備註
99-1	15	1	8	6	34.4	新聘賴宏昇助理教授
99-2	15	1	8	6	35.1	
100-1	15	2	7	6	37.4	蘇哲仁老師升等教授
100-2	15	2	8	5	37.6	鄧之卿老師升等副教授
101-1	15	3	8	4	38.3	許順旺老師升等教授級 專業技術人員教師 駱香妃老師升等副教授
101-2	15	4	8	3	38.3	李青松老師升等教授 柯文華老師升等副教授

註：生師比根據高教司資訊算法列舉為下

(1)學生人數加權計算:學士班學生數*1+進修學士班學生數*0.5+碩士班*2+碩士在職專班*1.6

(2)教師人數計算：專任教師人數*1+兼任教師人數*0.25。兼任教師以四名折算一名專任計。但以兼任計列之教師，折算數不得超過實際專任教師數之三分之一。

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？

壹、現況描述

一、95 學年起學校以統一以單一帳號 LDAP 的概念整合學生選課、跟老師即時互動以及教學評量的填寫，其結果可達成系所主管、任課教師即時察看結果與回應，隨時與學生保持良好之溝通互動，另為鼓勵學生踴躍上網填答，每班除安排電腦教室統一填答外，提供前三名最先完成百分百填答的班級，皆人人有獎，以茲鼓勵與回饋。

二、本系教師背景多元並各司專長，發揮專業領域並適當運用多元的教學方法，促進學生的學習成效。

(一) 課堂講課：課堂中除了傳統的講課方式，投影片放映、影片賞析討論、分組討論報告、個案分析討論、系友經驗分享皆是常

被使用的教學方式。

(二) 食物製備實習課程：如食物製備原理與實習、西餐烹調、團體膳食設計與實習、烘焙學、中國點心、異國料理、日本料理、法國料理等科目，授課教師先講解理論並示範操作過程，而後指導學生分組操作，最後由師生一起檢討實作的過程與成品分析，課後學生須繳交實習報告與心得，每週由授課教師評分後交還給學生。

1. 校外參訪：相關課程安排機構參訪，讓學生直接觀察教學或業界現場，並與業界相關人員進行討論。
2. 專題演講：邀請學者專家進行專題演講或經驗分享，拓展學生的視野並增廣見聞了解業界上的脈動。
3. 實習機構實習：本系提供並輔導學生至相關產業進行實習，如國際觀光飯店或休閒渡假飯店、餐廳、餐旅相關等機構實習，透過相關機構實務實習，促進學生學以致用並且與未來職場相銜接，授課老師會親自至實習機構探訪，了解學生實習的情況並與業界主管討論，了解學生實習時的表現與協助其解決所面臨的問題。學生可以從實習中體驗並累積實務上的經驗，有助於其了解產業的特性與個人學習意願的省思。

三、本系教師依科目的屬性，妥善的運用多元的評量方法，以掌握學生的學習成效，作為教學的整體規劃、實施方法以及教學的依據。多元評量方式包括筆試、口頭或書面報告（如參訪心得、個案訪談報告、實習紀錄報告、業界實習心得）、上課講義紀錄、課堂參與、教材設計與製作、活動設計、簡報設計、檔案資料（以光碟、報告書及資料夾的方式呈現）、實習表現（業界評量與授課老師評量）。

目前本系教師課程符合系目標與核心能力，未來將教學設計與應用多元方向繼續努力。

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？

壹、現況描述

本系自 95 學年度起授課教師皆將課程大綱及課程進度表上傳至

學校教學平台，學生們可以藉此用網路與老師分組或進行團體討論、下載教材、繳交作業報告或是觀摩其他同學的報告等，老師將自編講義及 PPT 檔補充於 iCAN 系統中，使學生在家中亦能下載講義，電腦化可以更節省時間並提昇課程互動機率。

系上教室全面 e 化，老師上課可使用 e 化電腦設備，增強教學成效，配合 PPT 課程講義使同學預先下載，達到教學互動學習。

實習課程教師自編講義，使學生在實驗室以輕便講義可邊學習邊做筆記，搭配即時轉播減少示範死角，提昇學生理解能力。

貳、特色

透過電腦 e 化傳達，學生與教師互動機率頻繁，藉由網路討論、下載講義或線上討論功課，可迅速回應同學問題。

參、問題與困難

前電腦軟體種類眾多，版本日新月異，更新速度頻繁，有些版本老師操作上較不熟練，使用機率較低。

肆、改善策略

增加電腦相關培訓課程，以電子郵件方式寄送相關課程資訊給授課教師，鼓勵老師多參與研習。

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？

壹、現況描述

本系將核心能力分為專業知識及專業技能兩部分，設計符合本系教育目標的能力，教師在編列課程時，依據本系核心能力設計相關課程。在專業知識部分，分別有顧客與人群服務、管理、銷售與行銷等；專業技能部分有口語表達、合作、解決複雜問題、服務導向與創造力等。

貳、特色

各科目在設計課程時依據核心能力設計，學生可完整且通盤的學習到各種能力，培育出符合本系教育目標的人才，使學生未來就業時具有服務業競爭能力或升學能力，符合社會所需。

參、改善策略

教師可藉由教學評量中學生勾選核心能力測驗檢視核心能力與授課內容是否相符，以此做為調整課程依據。

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？

壹、現況描述

教師於授課期間，依據學生對教學的反應隨時調整授課方式，校方亦於學期末進行網路教學評量，並於次學期將評量結果以密封件送至各課程教師，作為教學改進與提升品質的參考依據。且自 96 學年度起，iCAN 教學平台教學設立完成，教師與學生間互動更為頻繁且完善。

課程一開始學生於期初即可在校內教學網路上（教學評量即時回饋網址由本校首頁點選教學評量進入）作教師與課程評量，並由教務處統一彙整後，送予各個授課教師，授課教師會根據意見回饋做課程的檢討與修改，並且可上網與學生互動及瞭解評量分析結果。而不僅在課程評量部分，在課程進行當中，教師們也會根據學生們的意見、上課的情形、報告的交流回饋中，來即時修正課程，做適度的調整以藉此強化師生教學品質並提高教學成效。

貳、特色

透過網路問卷評量並利用抽獎活動提高學生上網填達率，另師生之課程回饋可透過網路的教學評量系統，以及即時回饋教學 iCAN 網路系統老師們可以藉由學生的反應來即時修正。

不同課程之教師皆能於學期評量後進行教學方式之修正，若需調整課程則視情況自行修正教學內容或提報系行政會議由課程委員會討論。

參、問題與困難

網路教學評量之結果雖然能即時寄發評量填答狀況至教師信箱，但由於較少學生會以文字填寫其對課程之意見，使教師在收集有助課程內容修正之相關意見較耗費時間。

肆、改善策略

- 一、依校方教學評量之學生自由回饋之意見，調整教學內容與方式。
- 二、對於教學評量提出建議的同學，會給予特別意見回饋，並做為以後規劃課程參考修正之用。
- 三、鼓勵教師能增加與協助教學之助教的接觸頻率，利用非正式討論

以獲取更多元的學生意見，進而共同研擬因應策略。

2-7 碩士在職專班教師配合課程需求，進行實務教學之成果為何？

壹、現況分析

99-101 學年度碩士在職專班學生來源豐富，來自產官學各界進修人士彼此切磋學習，課程中與教師互相教學相長，學生來源組成表分列如表 2-7-1 99-101 學年度碩士在職專班背景組成表。

表 2-7-1 99-101 學年度碩士在職專班背景組成表

	產	官	學	總人數
	人數/百分比%	人數/百分比%	人數/百分比%	人數/百分比%
99 學年度	15	3	5	23
	65%	13%	22%	100%
100 學年度	16	2	5	23
	70%	9%	21%	100%
101 學年度	16	1	6	23
	70%	4%	26%	100%

本系課程以餐旅經營管理為研究方向，課程設計依課程結構內涵區分為必修課程與專業選修課程。課程設計分為必修課程 14 學分，專業選修課程 16 學分，總計必須修習 30 學分。另計碩士論文 6 學分，合計畢業學分為 36 學分。

貳、特色

一年級設計「餐旅專業觀摩」課程，由徐達光老師設計海外專業參訪，帶領碩士在職專班學生前往海外各國參觀產官學領域，了解海外餐旅觀光學校、飯店及機構實際運作情形，並與當地學生及人員交流互動，成效卓越，修課學生及參訪資料如附件 2-7-2 99-101 碩士在職專班學生背景資料及參訪佐證資料。

二年級設計「餐旅菁英講座」課程，98 學年度由徐達光及李青松老師合開，99、100 及 101 學年度徐達光及王媛慧老師合開授課，邀請台灣產官學業界人士至學校演講交流，一學期舉辦九次講座，並舉行互動討論，藉由業界專業人士分享，與在職生討論工作領域狀況，加入課程理論基礎，希望輔助在職生真正做到在職進修，幫助學生在

學業上、工作上更精進卓越，菁英講座議程如附件 2-7-3。

參、問題與困難

餐旅專業觀摩課程為五天四夜海外行程，由於學生來源分散為餐廳從業人員、旅館及觀光從業人員、航空業從業人員及教師等不同性質，連續請假不易，請假參訪為浩大工程，須與業主多次溝通協調，才得以全班順利出訪，需費時溝通。

肆、改善策略

碩士在職專班學生於入學口試時即告知有「專業觀摩」此課程，須於學期中出國參訪，請口試學生自我評估是否能與業主協調請假事宜，防止入學後無法參訪，無法完成此必修課程。

2-8 項目二總結：

本系目前聘任具有學術專長且符合教育目標的專任教師共 15 名、兼任教師 36 名，已落實教育目標與核心能力。透過教師評鑑與教學評量檢核教師授課情形，更能精進維持教學品質。

目前本系生師比隨著聘任教師而符合教育部生師比標準(38.4%<40%)，教師皆為助理教授級以上且多具博士學位，教師們的學術專長均符合本系教育目標，教學評量成績均達標準以上(達 3.5 分以上)。

本系教師每一課程均透過本校「課程大綱暨教材上傳系統」進行教學設計，並以數位教學平台公告學生周知。每學期授課與學習後，學生透過本校「教學評量暨教學互動平台系統」進行教學評量。目前本系教師教學方法與學習評量方式多元，能提升學生學習成效。因此，本系所有的教學流程均依教卓中心提供之系模式實施中。

本系配合校方獎勵機制，多位教師獲得校方提供的教師教學成果獎與績優教師獎項，同時請獲獎教師在會議中傳承教學經驗及精進教師教學技巧，足見，本系教師對教學工作之熱心與投入。

項目三：學生輔導與學習資源

3-1 提供學生學習輔導之作法

壹、現況描述

一、班導師制度及輔導系統的建立

- (一)導師輔導系統：各班導師均善用此系統了解學生的學習狀況，包含學生歷年成績、學期課表、獎懲狀況等，並藉由學期中不定期的團體晤談，了解學生的課業、生活、交友狀況、生涯規劃等狀況，再依個別狀況進行個人輔導，加以記錄學習狀況並不定期追蹤。
- (二)校預警制度：每學期期中考後班導師會利用學校之預警制度約談學生，並由任課老師及相關課程之教學助理提供學生課後之輔導。
- (三)教師學習晤談：任課老師每星期提供至少六小時的 office hour，讓學習上遇到困難之學生有機會藉由任課教師課後的指導提升學習成效。
- (四)學習規劃（ePortfolio 學習歷程）：系上運用學校所提供的 ePortfolio 系統，讓學生建構大學四年的學習履歷，導師可利用該系統提供學生生涯規劃的建議。
- (五)學生學習輔導與協助：系上老師利用學校的 iCAN 系統或課程網站提供學生學習的平台，將課程相關的教材、內容上傳至該平台，有助於學生課前的預習及課後的複習等。

二、專業實習制度的建立

- (一)學士班：本系開設之專業實習一課程是以校外四至五家國際觀光旅館宴會廳實習為主，並搭配校內生活午茶實習咖啡廳的飲料調製、餐點製作與餐飲服務（附件 3-1-1）；專業實習二課程是以校內的旅館客務及房務學習為主；專業實習三課程是由學生個人依其興趣與專長選擇至校外業界實習，學生可充分將自己所學運用於其中（附件 3-1-2）；以及學生畢業專題，皆定期舉行課程說明會，使學生更能了解課程實施方式與輔導學生選課課程上的進行，其餘的課程也會在實施導師約談中，盡力輔導學生在課程學習方面之疑難，並利用多

種方式如面談、網路通訊或課程進行時與教師及助教們討論。

- (二) 進修學士班：本系進修學士班之專業實習課程是由學生個人依其興趣與專長選擇至校外業界實習，學生可充分將自己所學運用於其中，亦可利用校內實習機構完成所需實習時數(附件 3-1-3)。

三、餐旅相關技能檢定

針對餐旅相關技能檢定，本系開設相關訓練課程並提供練習場地，由本系師長及助教給予專業指導，並依學生練習狀況給予個別輔導，報考人數及通過人次如表 3-1。

表 3-1 餐旅相關技能檢定報考人數及通過人次

	99 年	100 年	101 年
報考人次	11	16	64
通過人次	9	15	63
通過率	81.8%	93.8%	98.4%

註：統計資料截至 102 年 8 月 26 日

貳、特色

- 一、除專業實習課程手冊使學生有明確之學習指引，本系所皆編有各課程相關手冊或明確施行方式，輔以課程之進行：

- (一) 學士班：學生入學前舉辦新生暨家長說明會，讓新生了解未來課程規劃及施行方式、修業規定、職涯規劃等，各課程在學期初說明課程大綱，學生亦可藉由學生資訊入口網或系網獲知所需訊息。

- (二) 碩士班及碩士在職專班：提供研究生手冊(附件 3-1-4)並於碩士班新生說明會加以說明，包含修業規定、預定開設之課程、指導教授選定、計畫口試、論文口試及畢業須知等部分，亦盡力輔導學生環境適應與課程學習方面之疑難，並利用面談、網路通訊或課程進行時相互討論。

- 二、教師訂有授課計畫，並依計畫執行。

- 三、依據學生學習狀況，適時提供課後輔導，如統計課後輔導班、履歷寫作及面試技巧等主題。

- 四、針對較有難度之部分計量課程由研究生擔任 TA 教學助理，於課堂結束後或安排固定時間來輔導學士班同學，如統計學、會計學、經濟學等。
- 五、本系學生學涯規劃部份於輔系、雙主修、轉系等跨領域學習皆有相關修讀辦法，辦法明確且落實（附件 3-1-5-1~附件 3-1-5-4）。
- 六、本系定期舉辦學習成果發表會，配合實作課程（如團體膳食課程、專業實習三等課程），讓學生將所學成果呈現，藉由成果展的發表讓系上師生以及家長進一步了解學生的學習過程及成果，對於學生的學習予以肯定（附件 3-1-6-1~附件 3-1-6-2）。

參、問題與困難

- 一、修課輔導部分，除利用編定之手冊外，亦必須由學生主動提出來才能有加成之作用，但本系所之學生對課程疑問之表達頻率並不高，老師僅能透過測驗了解學生上課吸收的程度及教學評量的結果自行考量是否需採用其他方式來加強輔導教學。
- 二、學生參與對外各種比賽時因缺乏經費的支援，學生參與意願不高，推廣上亦有其難度。
- 三、ePortfolio 學習歷程系統是一個記錄學生學習歷程的平台，但目前學生的使用率尚未成熟，因此需要更多的完整配套來推廣、宣導學生使用該系統。

肆、改善策略

針對學士班及碩士班學生之課程輔導，本系教師透過下列方式或管道來提升學生之學習成果。

- 一、部份教師會在課後加強教學，也會協助學生考取檢定來作輔導。
另外每門學科皆有對老師之教學評量意見回饋，而學生每學期皆有小考、期中期末考試評量，皆會視學生學習情況做輔導。
- 二、提供學生教學網路平台的意見雙向交流。
- 三、術科學習以及行政院勞委會所舉辦之檢定部分，寒暑假也會針對有興趣的學生，來做輔導考證之學習。
- 四、將輔導學生的記錄輸入導師輔導網站平台，並透過網路平台所提供的學生學期成績瞭解學生的修課情況做追縱輔導與約談。

- 五、利用班會時間與學生做溝通與討論修課及輔導其生涯規劃。
- 六、協助學生規劃班遊及參與學生畢業旅行，透過旅遊行程中與學生溝通及輔導。
- 七、將提供部份專業實習一業界及學生繳交的基金之結餘款協助參賽學生。
- 八、在 ePortfolio 的輔導上，可藉由系大會、導師時間及大學入門課程之教師上課時輔導學生建立及不定時更新該系統內容，亦可舉辦電子履歷競賽，以利學生對於生涯發展之規劃。

3-2 提供學生之學習資源及其管理維護之機制

壹、現況描述

一、教學學習空間、軟硬體設備、學習資源之管理維護。

本系學生學習資源包含系上之軟硬體設備、經費的提供、行政人力以及系所圖書等。

本系對於專業實驗室、專用教室設備之管理與維護，皆設置借用辦法，開放本系及外系師生使用，在合理允許的條件下，依標準及辦法執行。請參照「實驗室借用辦法」、「生活家園借用辦法」、「生活午茶借用辦法」、「實驗室器材借用登記表」（附件 3-2-1-1~附件 3-2-1-4）。每間專用教室以及相關器材皆有負責管理及維護者。

本系設有教學專業實驗室，包含有食物製備實驗室、西餐調酒實驗室、餐飲示範教室、生活家園、生活午茶、實習飲料吧及聖心教學旅館；專用教室包含秉雅樓 102 教室、秉雅樓 103 教室、秉雅樓 104 教室、秉雅樓 071 教室、秉雅樓 171 教室、秉雅樓 304 教室、秉雅樓 305 教室、理工綜合教室 101、理工綜合教室 103，授課教室皆附完整之課程教學設備，研究生研究室設置有電腦、數位講桌以及置物櫃，本系所有空間皆有冷氣裝置，提供學生舒適之學習環境。

- （一）食物製備教室：提供學生學習及實作之食物製備教室、烘焙學、中國點心、日本料理、異國料理、西餐烹調等課程。共同設備設有攪拌機桌子、攪拌機、烤盤架、烤盤台車、四門冰箱、收納櫃、製冰機兩台、攪拌機八台、電氣烘焙爐（烤箱）七台、吐司整型機、蛋糕攪拌機 14 台、雙門發酵爐兩台、紫外線刀具消毒櫃兩個、冰箱、存放櫃附抽屜等。102 學年

度起將實驗室內外均置放個人置物櫃，讓學生有更完善的學習空間。安全設備裝置設有瓦斯配管以及截油槽。

- (二) 西餐調酒實驗室及餐飲示範教室：西餐調酒實驗室及餐飲示範教室提供西餐實習課程及調酒課程之教學，設有義式咖啡機、磨豆機、膠囊咖啡機、廚櫃式中式炒爐、日式二主二副西式爐、油煙罩、木製展示廚櫃及吧台、造型櫥窗、臥式風冷式冷凍冰櫃、臥式風冷式冷藏冰櫃、櫥櫃式三連水槽、美製製冰機、單層電烤箱及發酵箱、多翼式風車架、德製萬能蒸烤箱、瓦斯調節器、超快速水活性測定儀、監控攝影組、各式西式餐盤、各式酒杯及餐具等。
- (三) 生活家園：生活家園提供團體膳食製備實習、飲料管理及咖啡專論等課程之教學，此實習餐廳分為內場廚房、實驗室以及外場餐飲供應區，設置有油煙罩濾網、多翼式風車三組、鍍鋅風管、煙罩\濾網\防爆燈(兩組)、不鏽鋼風管、箱型冷氣機兩台、隱藏式冷氣、果汁冷飲機、餐桌 24 張、工作櫥台、煎板爐、快速爐灶、魚肉處理台、燒麵機、工作台兩組、工作台櫥櫃上架、麵食工作台、三連水槽、雙層上架、單水槽、碗筷存放車、碗盤回收車、攪拌機、音響、製冰機、萬能熱水器\兩棚、萬能蒸烤箱、保溫餐盤櫃、保溫配膳台、萬能蒸烤箱、桌上型熱風爐、單槍投影機、電動式銀幕、洗衣機、工作台冰箱。
- (四) 生活午茶：生活午茶為提供學生專業實習一實習場所及餐飲服務操作課場所，分為內場吧檯以及外場餐飲服務區，設有餐桌椅、高低櫃、製冰機、工作檯冰箱、冷凍冰箱、冷藏冰箱、吧台、蛋糕展示櫃、音響、咖啡機、咖啡磨豆機、冷氣機、鬆餅機、洗衣機、烘衣機、電動螢幕及單槍投影機等設備，101 學年度起提供無線網路予用餐顧客更便捷之服務。
- (五) 宜真實習咖啡吧：宜真實習咖啡吧主要提供給進修學士班學生校內實習。由原先的露天飲料吧轉型為實習咖啡吧，場地移至宜真女生宿舍大廳，設有大理石茶水區吧檯、不銹鋼工作桌、工作檯冰箱、咖啡機、咖啡磨豆機、製冰機、雪克機

等設備，實習生將可利用課程中行銷管理、飲料管理、食品衛生與安全等融合於實務中，以達到理論與實務接軌目的。

- (六) 聖心教學旅館：聖心旅館共計兩樓，公共空間部分：一樓設有大廳前檯、房務實驗室、交誼廳、公共廚房及洗衣間、小聖堂；客房部分二層樓合計有 15 間客房：12 間單人房、2 間雙床房、1 間雙人房及 1 間 VIP 聖心套房，每房均有獨立的空調及衛浴設備，亦備有電視、書桌，提供有線上網服務。
- (七) 研究生研究室：為提供研究生之課後學習討論，本系設有研究生教室，有電腦區以及會議討論使用之桌椅。研究生研究室設置有六台桌上型電腦(兩台附有燒錄器)、印表機、白板、洗手台、書架，提供學生研究與學習使用以及研究生置物櫃供學生放置書籍物品等。
- (八) 多功能團體討論室：於民生Ⅱ館 HEⅡ109 研究室，增設多功能團體討論室，拉近研究生與教師距離，並增加空間的使用率。101 學年度起更增設數位講桌。
- (九) 本系專用教室：秉雅樓 102 教室、秉雅樓 103 教室、秉雅樓 104 教室、秉雅樓 071 教室、秉雅樓 171 教室、秉雅樓 304 教室、秉雅樓 305 教室、理工綜合教室 101、理工綜合教室 103，校方於 101 學年度及 102 學年度全面更新各教室內的數位講桌及單槍投影機，因應課程需求系上也提供筆記型電腦、延長線、有線麥克風、雷射筆等等設備，以提供師生在教學時使用上之便利性，目前全校區可無線上網。
- (十) 學會辦公室：本系為提供學士班學會能順利運作，於秉雅樓 5 樓提供一個空間作為學會辦公室，設置有一台桌上型電腦及印表機讓學會幹部能進行活動的討論及置放物品的空間。
- (十一) 軟體：本系師生在教學與學習上皆能藉由學校所提供的各類軟體資源來輔助學習。本系另有購買一套 Fidelio 系統，協助學生在餐旅資訊課程及旅館管理課程上的使用。

二、經費

- (一) 教學助理經費：系上專業課程配置教學助理 (TA) 協助系上師長各項教學工作、行政庶務、課程輔導等，教學助理多數

由研究生擔任，少部分提供高年級大學部同學申請，99-101 學年度教學助理經費分配表如表 3-2。

表 3-2 99-101 學年度教學助理經費分配表

學年度	學士班金額	進修學士班金額
99-1	300,900 元	192,300 元
99-2	259,050 元	143,550 元
100-1	303,000 元	165,750 元
100-2	300,000 元	143,550 元
101-1	366,750 元	187,200 元
101-2	289,950 元	136,050 元

(二) 系上每學期提供學生各種不同的獎助學金及清寒工讀金的申請，如生活助學金、弱勢學生共同助學金、清寒學生助學金、吳秉雅修女獎學金、鄒新和獎學金及劉芳蓉校友清寒獎學金等，另設有推薦制獎學金，包含上海商業儲蓄銀行文教基金會獎學金、于故校長野聲獎學金、孔祥熙院長清寒獎學金、教宗若望保祿二世獎學金及劉清章·羅不夫婦清寒獎學金等(附件 3-2-2-1~附件 3-2-2-12)。

三、行政人力

本系所配置學士班秘書 1 名、碩士班(含碩士在職專班)秘書 1 名、進修學士班秘書 1 名、助教 4 名。秘書協助學生選課及獎學金申請等事務，助教則協助學生實作課程、技能檢定訓練輔導及校外實習課程。

四、系所圖書

學校每學年提供圖書經費，師長可依其專業課程所需購置圖書、期刊、電子檔、DVD、參考書或相關課外讀物。可依學校圖書館之借用辦法供全校師生自由借用。本系所擁有之圖書資料，目前存放於秉雅樓 173 教室，另歷屆研究生畢業論文置放民生 II 館 HE II 109 研究室，提供系上師生借用。99-101 年度圖書購置狀況如下表 3-3。

表 3-3 99-101 年度圖書購置統計表

年度	圖書		期刊（紙本+電子）		專業及相關綜合類 資料庫 （種）	分配經費
	中日文 館藏 （冊）	西文館 藏（冊）	中日文 期刊 （種）	西文期 刊（種）		
99	47995	48102	183	2253	130	1,491,462 元
100	48817	48373	284	2101	195	1,384,488 元
101	52936	49129	331	2129	191	1,512,153 元

貳、特色

- 一、特殊教學設備與儀器之維護：本系因實習課程需求，教學設備相較他系較為特殊，且著重於定期維修及保養，才能延長該使用壽命。本系課程教學設備較為多元，專業實驗室以及儀器設備訂有借用登記本與管理制度，便於師生借用，以及使用上的調配。各項儀器設備之使用方法清楚標示，以方便師生使用。
- 二、專業實習教室之管理：本系之專業教室、實驗室、生活家園、生活午茶皆設置有管理辦法與儀器設備借用辦法，並有專人管理、包括負責管理之教師、負責聯絡之助教 4 名，管理情形良好；平時可提供專業之人力協助管理及借用，借用辦法完善。專業之管理人員皆定期維修及保養機器及設備、定期參加安全維護相關課程並提供系上教職員工專業相關課程。
- 三、理論與實務之結合：系所提供的 Fidelio 餐旅資訊系統提供學生理論與實務結合的機會，有助於學生畢業後至產業界的工作。
- 四、學生多元輔導與關懷之支援：本系有多名助教與秘書在學生學習資源上給予多元的協助，亦與學生保持良好的學習互動關係，提升學生的經驗與學習成效。

參、問題與困難

- 一、本館建築物使用年限長，與兒家系共用，空間仍顯不足，欲添購之機械儀器設備無空間存放或運用。
- 二、課程安排時間緊湊，學生使用量大，常須輪流使用。
- 三、配合學校各單位及社團之活動借用，常遇假日工作人員無上班時間，卻仍需強迫借用，造成行政人員壓力大且無法負荷。

四、部份之教學設備非本系之管理人員所能維護，仍需借用外力，支付相關維修費用。

肆、改善策略

一、擬與學校爭取集中之空間，以利設備的採購及課程的進行，讓學生有完善的學習環境。

二、課程安排內容之設計可精簡化，充分利用空間及設備。

三、持續增購本系專業領域相關之期刊、圖書以及影片，並針對實驗與研究設備定期維護與汰換。

四、建議借用單位盡量能在上班時間借用，並強化借用制度。

五、調整借用場地及器具費用。

六、安排師生相關的設備教育訓練課程，加強使用及管理。

3-3 提供學生課外學習活動之作法

壹、現況描述

一、學務處課外活動組協助並輔導學生承辦活動及進行。

二、研討會：本系所每年固定舉辦國內外學術研討會，提供學生學術學習平台以及學術發表的機會，並與各校進行學術經驗及研究交流（附件 3-3-1）。

三、餐旅營活動：由學生所承辦的餐旅營活動定期舉行迄今已舉辦了九屆，邀請對學習餐旅領域有興趣的高中學生一起加入學習，藉由專業課程、營隊活動的舉辦分享本系特色（附件 3-3-2）。

四、專家演講：本系定期邀請相關領域學者專家前來演講，並與學生進行經驗分享交流與討論，讓系所師生獲益良多（附件 3-3-3）。

五、校內外餐旅相關競賽及活動：本系提供學生參加競賽資訊，鼓勵學生參與，藉此培養其問題解決、團隊合作、邏輯思考等能力。系上老師在學生準備競賽的過程中給予協助、指導，學生之學習經驗及與師長的互動也因此相對提升，如王品全國托盤大賽、遠東餐廚達人賽，讓學生能增廣見聞；並安排學生參與校內、外大型餐會活動的佈置及服務工作，如國宴、百年雙十國慶酒會及校慶餐會等活動，增加學生餐飲專業能力；另本系學生參加校內舉辦之學生自主學習團體計畫案，藉由團體自主學習

計畫案之設計、撰寫，將課堂所學之理論應用在實際個案上，不只提升學生學習經驗，亦藉由師生間之互動、協助，提生學生整體學習成效（附件 3-3-4）。

六、本系系學會幹部帶領學生積極舉辦活動：如迎新宿營、餐韻盃、系際盃等，藉由辦活動增加學長姐、同學間的互動及瞭解，學長姐與學弟妹也能藉由該互動而增加在課業上、辦活動中之切磋，提升人際互動、問題解決、批判思考等能力（附件 3-3-5）。

七、服務學習：本系學生落實服務學習，與鄰近學校關係和睦（附件 3-3-6）。

八、本系所學生可以透過參與教師的研究計畫案，從事相關學術研究之學習。

貳、特色

一、系上教師輔導學生在社團表現上學習負責、關懷、創新、學術、認真等五項概念，依循共同指標，以自治自律為原則，培養領導能力，建立良好的人際關係，在未來的就業職場上，能夠脫穎而出。並隨時更新校內外活動、工讀機會等訊息，提供學生課外學習之機會。

二、本校另設有單位為學務處課外指導組，每學年並配有一位助教輔導民生學院之各系系學會，定期協助及指導，並於期末由學校主辦評鑑比賽，讓社團及學會組織能逐年成長及學習。

參、問題與困難

一、學生活動進行的組織架構屬創意性發揮，系上教師採取輔助方式，協助並指導學生，事後再進行檢討與改進，若表現不佳，較無法及時反應及修正。

二、學校所承辦之課外學習活動頻繁，較不易控管其安全及穩定性。

肆、改善策略

一、藉由「學生活動管理系統」可隨時追蹤學生承辦的活動內容，並安排專門的指導老師及助教協助。

二、由本系所貼出去的活動資訊宜過濾完整，清楚控管學生大致的活動內容。

3-4 指導教授的研究生指導負擔與提供學習和生涯輔導之情形

壹、現況描述

本系所每位教師平均一年指導一至二位碩士班研究生及一至兩位碩士在職專班研究生。每位教師除了在研究生論文上的指導外，也會帶領研究生參與學術研討會及各項產學相關之座談，讓研究生有機會認識與其研究領域相關之研究學者，建立人脈。除此之外，每一位教授在指導研究生的同時也會讓研究生有機會與國外學者交流，藉由每年邀請國外學者來校訪視與交流，強化學生對於餐旅產業的了解與認識。在生涯輔導方面，指導教授每學期會安排畢業校友回母校與研究生分享學習、工作經驗，也會不定期安排碩士生至產業及學界參訪，及碩士在職專生的海外參訪，讓研究生在撰寫論文的同時也能提前規劃畢業後的生涯（附件 3-4-1）。

貳、特色

本系所每一位教授皆有其研究之專業領域，也因此學生在選指導教授時能根據自己的研究興趣決定。指導教授的指導負擔也由教授自行評估自己的工作負荷量，且因每位研究生的研究進度不一，故本系每位指導教授的指導負擔尚稱平均，此外，系上教授與畢業之研究生保持聯繫，讓在學之研究生常有與學長姐互動、請教之機會。由於系上的研究所課程可讓碩士一般生與碩士在職專班之研究生一同修課，藉由該機會提升了研究生之互動機會，提升研究生之研究品質以及生涯之發展。

參、問題與困難

- 一、研究生在面對外國學者時的專業應對較不足。
- 二、研究生在論文撰寫及資料查詢等方面能力較不足。

肆、改善策略

- 一、為了提升研究生在參與國際研討會以及與國外學者應對的能力，系上開設相關課程，提供學生更多練習英文及與國外學者互動的機會。
- 二、為了提升研究生的論文撰寫及資料查詢能力，系上會將論文撰寫之知識融入課堂中，也會請學長姐將其研究經驗與學弟妹分享。

3-5 系所與學位學程提供學生生活輔導之作法

壹、現況描述

本系所提供學生多元化的輔導管道，針對學生課業上的學習輔導、生涯規劃、生活輔導並針對實習上適應狀況做進一步的輔導。

一、多元化的輔導管道包含由系主任、全體授課教師、各班導師、軍訓教官、秘書以及負責各科專業科目之助教等，透過各式會議及學生晤談管道來輔導學生。教師更透過同學、學長姐、畢業校友等同儕網絡加以了解系所學生情況並給予關懷與支持。

二、各式關懷及輔導學生會議之形式包含系行政會議、導師會議、班會、週會、課程委員會會議等。各項會議均涵蓋與學生學習、生活、實習及生活輔導相關課題：

(一) 系行政會議由系主任、本系專任教師、系所秘書於每個月的第一個禮拜三舉行，針對系所當月各式活動、學生相關事務等議題提出報告，並對於與學生相關之輔導課題提出討論。

(二) 系所各班導師定期與學生進行學習及生活輔導，並配合學校之有效安排，時時討論學生之狀況，追蹤學生各方面的狀況。執行成效良好，師生互動效果佳。

(三) 學校於 95 學年度下學期開始輔導各班導師及系秘書使用「導師輔導（晤談）記錄系統」，每位導師可透過本系統記錄與每位學生的互動方式及成效，包括導生的交友、學習、生涯規劃、心理輔導等，該系統亦能記錄導生班團體活動之情況、瞭解導生參與課外活動、學習狀況、學業成績等，藉由該系統導師能適時給予學生畢業後之生涯建議。

(四) 本系於每學期於系網頁公告各班導師 office hour 時間表，學生可上網查詢，並密切與導師配合。

三、本系提供不同形式之獎學金及工讀機會以增加學生學習之機會與經驗，並補助其經濟需求，例如專任教師之研究、專案、校內外計畫也提供學生有參與的機會。

貳、特色

本系提供多樣化各面向的學生輔導機制與管道，包括透過不同的會議形式（如：系行政會議、導師會議、班會、週會、課程委員

會議等)、教師之教學經驗與晤談時間的運用、邀請業界專業人士專題演講、畢業校友經驗分享，提供教師及學生相互溝通的方式，給予學生學習、實習、生活與生涯之輔導。且本系許多課程內容也與學生生活輔導息息相關，將有助於生活輔導概念與內涵之深耕，再搭配上上述多元的輔導方式，更能使學生的生活輔導工作更加落實。

參、問題與困難

- 一、安排相關的演講活動內容仍需傾向多元化，讓學生吸取知識。
- 二、學生對於業界專業人士演講之領域各有不同的需求與期望，然而系上經費有限，致使不易一一滿足學生所有的需求而導致有興趣之主題無法如願安排成功。

肆、改善策略

- 一、相互與學生討論所需學習的領域，有益未來的生涯規劃及發展。
- 二、調查學生有興趣以及關心之演講議題，進行統計並結合業界所關心的面向，於會議中進行討論訂定相關演講的領域範圍以及演講者名單。
- 三、與其他系所共同舉辦活動，一方面能節省經費，也能達到資源共享的目的。

3-6 系所與學位學程提供學生生涯輔導之作法

壹、現況描述

本系所除了提供學生多元化的輔導管道，針對學生課業上的學習輔導、生活輔導外，也對學生提供各種生涯規劃輔導管道，說明如下：

生涯規劃輔導管道包含由系主任、全體授課教師、各班導師、軍訓教官、秘書以及負責各科專業科目之助教等，透過各式會議及學生晤談管道來輔導學生。並請業界主管及畢業學長姐回系上分享工作經驗，讓學生對自己的生涯規劃能在畢業前先有方向。

各式關懷及輔導學生會議之形式包含系行政會議、導師晤談、業界專家演講、畢業學長姐回系上工作分享等。各項會議及導師晤談均涵蓋與學生學習、生活、實習及生涯輔導相關課題：

- 一、本系每學期舉行系週會，邀請業界專業人士做生涯輔導之相關專題議題演講以及邀請畢業之系所學長姐返校演講，提供工作

以及就業之經驗分享，讓學生進行彼此交流分享、互相支持與學習的機會，並請系主任及輔導教師予以輔導。

- 二、各班導師定期利用「導師輔導（晤談）記錄系統」與學生進行學習、生活和生涯輔導，並配合學校之有效安排，時時了解學生之生活狀況，協助解決學生生活之問題並提供學生一些生涯規劃的建議，執行成效良好，師生互動效果佳。
- 三、授課教師利用配合課程的需求與業界脈動，給予學生學習、實習、生活與生涯規劃之輔導。此外，並結合課程邀請業界專業人士到系上作專題演講，以加強學生學習之機制，讓學生能更了解自己未來的方向。
- 四、本系提供學生三階段的專業實習，讓學生進一步認識機構的組織及運作方式，更提供學生職涯試探機會，有助於未來生涯的規劃與選擇事先做準備。
- 五、本系設有碩士在職專班，藉由系上老師擔任橋樑，讓產業專業經理人除了與在學學生分享經驗，亦對於在校學生之就業發展以及進入職場後之協助扮演重要角色，與學校學生輔導中心所規劃的業界導師制度不謀而合。

貳、特色

本系提供學生多樣化生涯規劃的輔導機制與管道，包括透過不同的會議形式（如：系行政會議、導師晤談、班會、週會等）、教師之教學經驗與晤談時間的運用、邀請業界專業人士專題演講、畢業校友經驗分享，提供教師及學生相互溝通的方式，能經常對談及了解彼此之狀況，給予學生學習、實習、生活與生涯之輔導，多數會議更可因應學生情況機動開會以討論學生相關輔導事務。本系也提供三階段的專業實習，與多家國際觀光旅館合作，讓學生輪流到每一家國際觀光旅館實習，進一步認識旅館的組織及運作方式，可提供學生職涯試探機會，有助於未來生涯的規劃與選擇。

參、問題與困難

- 一、國內少子化現象持續惡化，部份家長對小孩的溺愛越來越嚴重，捨不得小孩在飯店當基層員工實習，工作太辛苦，常造成學校及業界在實習上的困擾。

二、餐飲相關產業目前薪資結構偏低，且工時長、工作壓力以及負擔較重，導致工作流動率高，對於學生而言理想與實際狀況的落差甚大，缺乏穩定努力的目標進而影響其學習及心理。

三、業界導師制度為系上努力的目標，如何在不干擾工作的情況下，規劃一套屬於系上的業界導師制度，為目前有待解決之問題。

肆、改善策略

一、系上利用新生家長說明會時，事先讓家長知道系上會安排同學到各旅館去實習且是必修科目，實習雖然辛苦但對課程的了解有相當的幫助，希望家長能支持及鼓勵小孩去實習。同時系主任也會寄一封信給家長說明本系的實習制度，讓家長更安心。

二、系上需要於教學以及透過實習的機制，輔導學生建立相關的觀念，包括了解業界的狀況，避免學生過度理想化，並需要不斷的面對變化加強學生的專業訓練以及就業探索輔導，並培養其信心，多利用本校之學生輔導中心及各項諮商及團體活動資源，協助學生性向以及生涯探索與身心發展。

三、系上可與對母校熱心回饋的校友，一同擬出業界導師制度，如此除了能繼續與校友保持良好互動，也能藉由業界導師的建議，提供給在學的學生更好的在學輔導及生涯規劃。

3-7 項目三總結

本系以培養具備餐旅產業中階管理人才為目標。為達此目標：

一、本系透過導師制度、ePortfolio 學習歷程、課程網站以及業界導師制度瞭解學生在學習上、生活上、生涯規劃上的需求並給予協助。

二、本系致力於豐富學習資源，包含實習用旅館、餐廳、飲料吧、下午茶及實驗室之設立，用以培育理論與實務兼備之人才。

三、在課外學習活動安排上，本系依所設定的核心能力及之生涯發展進行規劃，如提供專業實習三階段的實習機會、開設相關技能證照檢定輔導課程、協助參與相關技能競賽、籌劃每年的國內外研討會以及將服務學習融入相關課程等。

本系透過上述規劃與安排，期許學生在擁有豐富學習資源與學習環境中，培養餐旅產業專業人才所應具備的能力。

項目四：學術與專業表現

4-1 教師研究表現之情形為何？

壹、現況描述

一、本系所專任教師 15 人，在餐飲、旅館、觀光、管理等領域各有專精，並在繁重的教學工作之餘，積極從事相關領域之研究，累積豐富的研究經驗與成果，有著相當傑出之表現。99 至 101 學年度，本系所教師共發表 107 篇期刊論文（表 4-1-1）。其中 99 學年度發表 37 篇、100 學年度發表 40 篇、101 學年度發表 30 篇。請參閱附件 4-1-1. 99~101 學年度教師期刊論文發表。

表 4-1-1. 99~101 學年度教師期刊論文發表數量

	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
合計	37	40	30	107

二、本系所教師於 99 至 101 學年度共發表 137 篇學術會議論文（表 4-1-2）。99 學年度發表 62 篇，赴國外發表有 13 篇；100 學年度發表 46 篇，赴國外發表有 13 篇；101 學年度發表 29 篇，赴國外發表有 10 篇。詳細資料請參閱附件 4-1-2. 99~101 學年度教師研討會論文發表。

表 4-1-2. 99~101 學年度教師學術會議論文發表數量

	99 學年度		100 學年度		101 學年度		合計	
	國外	國內	國外	國內	國外	國內	國外	國內
合計	13	49	13	33	10	19	36	101

三、在專書著作方面，99 至 101 學年度 3 年來共出版 10 本專書（表 4-1-3）。99 學年度出版 1 本、100 學年度出版 5 本、101 學年度出版 4 本。詳請參閱附件 4-1-3. 99~101 學年度教師專書著作。

表 4-1-3. 99~101 學年度教師專書著作

	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
合計	1	5	4	10

四、本系教師近 3 年之研究計畫成果豐盛（表 4-1-4），獲國科會補助者有 25 件，總計畫金額 21,087,000 元。99 學年度獲得補助計畫 6 件，計畫金額 4,683,000 元；100 學年度獲得補助計畫 8 件，計畫金額 6,783,000 元；101 學年度獲得補助計畫 11 件，計畫金

額 9,621,000 元。非國科會補助之研究計畫有 46 件，總計畫金額 15,402,121 元。99 學年度獲得補助計畫 12 件，計畫金額 1,637,948 元；100 學年度獲得補助計畫 20 件，計畫金額 8,887,179 元；101 學年度獲得補助計畫 14 件，4,876,994 元。詳參閱附件 4-1-4.99~101 學年度教師研究計畫。

表 4-1-4.99~101 學年度教師研究計畫

	99 學年度		100 學年度		101 學年度		合計	
	國 科 會	非 國 科 會	國 科 會	非 國 科 會	國 科 會	非 國 科 會	國 科 會	非 國 科 會
合計	6	12	8	20	11	14	25	46

五、本系獲得國科會補助辦理學術活動計有 3 件，2011 年 5 月由蘇哲仁老師主持之「邀請國際科技人士短期訪問: Oliver HM Yau」，NSC-100-2912-I-030-003；2010 年 9 月至 2010 年 12 月由蘇哲仁老師主持之「補助科學與技術人員國外短期研究:跨文化之管理議題研究--餐旅從業人員之道德特質與其人際影響應用」，SC-99-2918-I-030-002；2009 年 11 月至 2010 年 9 月由鄧之卿老師及李青松老師主持之「2010 年餐旅觀光教育與產業發展國際學術研討會」，NSC98-2517-S-030-002-。

貳、特色

一、本系所教師學術發表刊於 SCI 期刊文章共有 7 篇、SSCI 期刊文章有 20 篇、TSSCI 期刊文章共計 4 篇（表 4-1-5），顯見教師們除積極努力投入研究外，更能將研究成果進行發表促進學術發展。詳如附件 4-1-5.99~101 學年度專任教師發表於 SCI、SSCI、TSSCI 期刊論文。

二、本系所教師不僅致力於學術期刊及論文發表，亦集結專業經驗出版專書，並逐步與其他學術單位及產業合作執行計畫，符合現今跨領域整合的研究趨勢。

三、學術研究成果榮獲多項校內外學術獎項及補助（表 4-1-6）。詳見附件 4-1-6.99~101 學年度專任教師研究成果獲獎人次。

表 4-1-5.99~101 學年度專任教師發表於 SCI、SSCI、TSSCI 期刊論文

	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
SCI	2	3	2	7
SSCI	4	7	9	20
TSSCI	2	1	1	4
合計	8	11	12	31

表 4-1-6.99~101 學年度專任教師研究成果獲獎人次

	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
獲獎人次	15	10	9	34

參、問題與困難

本系所教師除研究之外尚需兼顧教學與服務，在研究計畫的執行上不易注意到該計畫以外的訊息，在整合性及跨領域計畫的概念發展與撰寫上較有難度。

肆、改善策略

- 一、結合碩士班專題討論課程，安排老師們輪流針對自己的研究方向做一分享，並鼓勵教師們出席，在不額外增加教師負擔下進行系所教師學術交流。
- 二、鼓勵教師多發表國內、外相關期刊，以爭取校內發表國際期刊論文補助、提升學術研究績效獎補助、指標性學術期刊論文獎勵及傑出研究獎勵等，相關辦法如附件 4-1-7. 輔仁大學提升學術研究績效獎補助辦法；附件 4-1-8. 輔仁大學國際期刊論文發表補助辦法；附件 4-1-9. 輔仁大學專任教師及研究人員發表指標性學術期刊論文獎勵要點；附件 4-1-10. 輔仁大學傑出研究獎勵作業要點。

4-2 教師專業服務表現之情形為何？

壹、現況描述

本系所教師相當積極參與校內外服務，發揮自我專業，表 4-2-1 為教師於 99~101 學年度擔任校內外各類專業委員之人次統計。詳如附件 4-2-1.99~101 學年系所教師擔任校內專業服務及附件 4-2-2.99~101 學年系所教師擔任校外專業服務。

表 4-2-1.99~101 學年度專任教師校內外專業服務

校內	類別	99 學年度	100 學年度	101 學年度
	學位論文口試委員	30	17	6
	擔任政府或非營利機構專業委員會委員	2	3	1
	擔任國內學術/專業期刊編審及評審	9	5	4
	擔任國內學會行政職務	-	2	-
	擔任國外學術/專業期刊編審及評審	-	1	-
	擔任專業考試命題委員	12	16	5
	擔任教學/學務/行政服務（主管/導師/社團指導老師/傳習者等）	39	44	39
	擔任公民營利機構顧問或委員	-	-	-
	其他及未歸類	39	45	26
	合計	131	133	81
校外	類別	99 學年度	100 學年度	101 學年度
	學位論文口試委員	26	32	21
	擔任公民營利機構顧問或委員	42	23	25
	擔任政府或非營利機構專業委員會委員	83	70	50
	擔任國內學術/專業期刊編審及評審	49	40	32
	擔任國內學會行政職務	3	4	5
	擔任國外學術/專業期刊編審及評審	19	13	7
	擔任國際學會行政職務	2	1	3
	擔任專業考試命題委員	5	2	6
	擔任教學/學務/行政服務（主管/導師/社團指導老師/傳習者等）	2	3	5
	擔任營利事業董事/理事	1	2	2
	其他及未歸類	93	53	37
	合計	325	243	193

貳、特色

一、本系所教師經常受邀擔任校內外各層級之委員或擔任學術會議之主持人、評論人或演講者，可見本系所教師在自身專長領域中皆有良好表現。

二、本系教師在學會社團組織擔任理監事等要職，有助本系之推廣。

參、問題與困難

本系所教師在校內教學、研究及服務投入大量時間，對於校外其他專業服務提供亦不遺餘力，致使教師們彼此的聯繫較為薄弱。

肆、改善策略

利用每月一次之系行政會議，提供老師們相互交流的機會，彼此分享各類服務的資訊及時間運用管理的經驗。

4-3 學士班學生專題研究能力之表現為何？

壹、現況描述

一、柯文華老師指導學生李○宏發表學術論文（2010 8th Apac CHRIE conference）及鄧之卿老師指導大學生黃○唐擔任國科會研究助理，題目「在地農產品創新行銷模式及關鍵成功因素之研究」，並協助其推甄多校餐旅研究所。

二、支持學生參加校內外專題或競賽，如許順旺老師多年指導學生參加托盤、啦啦隊、餐廚達人競賽；林希軒老師指導學生參加全國創意國產鮮乳調飲創意競賽、創意餐旅競賽及馬祖體驗活動設計 PK 賽；李青松老師指導參加 102 全國大專校院節能減碳遊程設計競賽。詳如附件 4-3-1 教師指導學士班學生資料。

貳、特色

透過專題發表會讓學生將專業實習三（校外專業實習）參考舉辦研討會模式，由學生實際參與發表會之籌備並將專業實習經驗與同學及學弟妹分享，此為具學術結合實務的多元性活動，可提升學生對專題研究之興趣，有助於未來報考研究所。

參、問題與困難

本系教師在撰寫研究計畫時以國科會專題計畫為主，易忽略大專國科會計畫之申請。

肆、改善策略

- 一、於各學年度第一學期針對二、三年級學生提供大專國科會相關訊息，鼓勵對研究有興趣或有意報考研究所的同學選修「研究方法」課程，啟發學生對學術研究之興趣並建立研究基礎。
- 二、鼓勵同學主動加入教師之研究計畫或於三年級第二學期申請大專國科會，並運用籌辦發表會（專業實習三發表會）的經驗，能嘗試將研究成果對外發表以提升研究產能。

4-4 碩士班學生之學術與專業表現為何？

壹、現況描述

- 一、本系碩士班學生除參與教師研究計畫執行外，亦擔任各課程之教學助理，每學年皆超過 70 人次。詳如附件 4-4-1.碩士班學生擔任教學助理明細。
- 二、許順旺老師於 100 學年度帶領多位研究生參與雙十國慶酒會規劃與服務。詳如附件 4-4-2.碩士班學生之學術研究與專業表現。

貳、特色

- 一、自 93 學年度起入學之碩士班學生須於學位口試前將其論文進行學術發表至少 1 篇。
- 二、本系所之研討會主要由一年級研究生負責籌備執行，使其從實務中了解學術研究成果的展現並學習校內外先進們在各領域中如何從事研究的經驗。

參、問題與困難

- 一、教師因教學、研究及服務致使在指導碩士班學生論文所需之時間資源不足。
- 二、學生之學位論文受限於時間與經費，不易將其論文研究成果於畢業前發表於國外研討會。

肆、改善策略

- 一、建立碩士班專屬學術園地（公佈欄），張貼教師期刊論文發表之第一頁（有摘要），期提升學術研究氣息。
- 二、安排二年級研究生於專題討論課程中報告碩士論文進度，透過同儕交流提早發現研究過程可能出現的問題並交換意見。

4-5 碩士班學生之數量與品質如何？

壹、現況描述

99 學年度～101 學年度本系所教師共培育研究生有 53 位（表 4-5-1）。詳細資料請參閱附件 4-5-1.教師指導碩士班學生論文資料。

表 4-5-1.教師指導碩士班學生論文資料

指導研究生數量	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
合計	18	18	17	53

註：以該學年度升二年級之學生人數為準。

貳、特色

一、本系碩士班入學提供選考科目供考生選擇，不同領域考生可依自己擅長的科目參加考試，使本系碩士班學生來源多元化。

二、學生於在學期間，多能在二年內順利將論文投稿並刊登於校內外具審查機制之研討會，顯示研究品質具有一定的水準。

參、問題與困難

少子化及各校系所增加等大環境因素，致使報考管理類型考生選擇性多，本研究所錄取率逐年增高，研究生資質與能力差異性大。

肆、改善策略

一、增加畢業門檻：於就學期間通過英文能力檢定。

二、強化發表：除將學位論文研究結果投稿於學術研討會外，並鼓勵碩士班與碩士在職專班結合以提升學術研究優勢。

4-6 學生論文主題與實務應用結合之情形為何？(碩士在職專班適用)

壹、現況描述

本系於 95 學年度起招收碩士在職專班，提供餐旅業界人士在職進修的管道，所從事之論文研究主題多能符合業界實務應用之需求。如附件 4-6-1.碩士在職專班學生論文主題與實務應用結合之情形。

貳、特色

本系碩士在職專班學生來自餐飲相關之學術界及產業界，如餐飲科教師、營養師、旅館及民宿管理人員、航空業服務人員、食品研發人員與壽險業管理人員等，其論文主題均以其工作業務內容為基礎，使其研究成效更能廣為運用。

參、問題與困難

碩士在職專班學生到校時間短，在校期間皆以各科教師之教學要求為重，對於學術研究與發表較無時間著墨。

肆、改善策略

透過參與研討會、教師研究計畫及學術發表研習會等方式，增進學生接觸學術研究機會並提升發表能力。

4-7 學生參與國內實務應用或創新活動之情形如何？(碩士在職專班適用)

壹、現況描述

一、本系碩士在職專班學生積極參與國內產業界活動，將其工作專長應用於實務上，如 97 級沈○源擔任中華航空公司工會代表、97 級簡○瑜投資銀髮族的相關工作、99 級黃○玉參與鮮食產品開發及冷凍年菜試賣、97 級鄧○真和 99 級邱○儀擔任餐旅相關競賽負責老師帶領高中生參與比賽。

二、在學術發表方面，97 級和 98 級碩士在職專班學生吳○郁、顏○儀、蕭○安、朱○平、張○欣及李○玲等將其論文投稿於具審查機制之期刊，落實學術與實務的結合，實屬不易。附件 4-7-1.碩士在職專班學生參與國內實務應用或創新活動之情形。

貳、特色

一、課程規劃每年安排海外參訪以提升國際視野並增進師生情誼。

二、本系於 97 年 12 月 6 日成立所友會，由碩士在職畢業生陳○瑞擔任首屆會長。除增進學生畢業後情誼聯繫外，亦有助於系所課程委員會收集相關意見，以利未來課程之規劃與發展。

參、問題與困難

觀摩與討論之次數受限於時間因素，未能充分了解新知。

肆、改善策略

一、透過所友會辦理定期與不定期活動，如同業參觀、國外參訪等，增進系所、在校生及畢業生之接觸機會並能分享各界新知。

二、擴大參訪層級與範圍，除邀請學術界與產業界之外，亦邀請政府相關單位給予指導。

4-8 碩士班學生之數量與品質如何？（碩士在職專班適用）

壹、現況描述

99 學年度～101 學年度本系所教師共培育研究生有 63 位。其中 99 學年度有 18 位研究生，100 學年度有 23 位研究生，101 學年度有 22 位研究生。詳細資料請參閱附件 4-8-1.教師指導碩士在職專班學生碩士論文之情形。

貳、特色

碩士在職專班學生有多位具有豐富之職場經驗，於課堂期間藉由與教學經驗豐富之教師的互動，讓理論與實務得以相互印證，亦對同學擴展餐旅相關業務有所助益。

參、問題與困難

因餐旅相關行業蓬勃發展，欲進修人數急速上升，唯碩士在職專班招生名額有限，錄取率低，未能廣納業界菁英，實有遺珠之憾。

肆、改善策略

一、積極爭取增加碩士在職專班學生名額。

二、鼓勵並指導學生於研討會學術發表，如壁報論文或口頭論文。

表 4-8-1.教師指導碩士在職專班學生碩士論文之情形

	99 學年度	100 學年度	101 學年度	合計
合計	18	23	22	63

註：以該學年度升二年級之學生人數為準。

4-9 學生專業實務能力符合現職需求之情形為何？(碩士在職專班適用)

壹、現況描述

本所碩士在職專班學生接受課程訓練後，皆能運用於其工作領域中，顯示其專業實務能力的提升並能符合現職之需求。附件 4-9-1 碩士在職專班學生專業實務能力符合現職需求之情形。

貳、特色

本所碩士在職專班學生於各行業均有傑出表現，並能提供學士班學生實習及就業訊息與機會。

參、問題與困難

學生因個人職涯規劃不同，報考動機如為轉換工作跑道，需較長的時間了解餐旅業，專業實務能力不易累積。

肆、改善策略

利用班級活動增加同學彼此之間分享餐旅業之實務經驗，以降低跨領域學習之障礙。

4-10 項目四總結

綜上所述，本系教師在教學之餘，亦致力於校內外發表學術論文、執行研究計畫、提供專業服務及指導學位論文等，於各方面皆展現優良成果，未來將朝鼓勵教師自我成長及促進教師合作交流並配合系所發展方向持續提升研究能量。

項目五：畢業生表現與整體自我改善機制

5-1 現況描述

本系教師皆遵行學校真善美聖的校訓，及系上的教育目標（培育服務從業人才、培育餐旅專業人才、促進餐旅產學交流），提供餐旅實務訓練、專業管理技能、教育與研究，以培養餐旅業未來優秀領導人才為本系宗旨。透過專業教學與實務課程的安排，培養學生具有下列八項知識及技能：系的知識－顧客與人群服務、管理、銷售與行銷。系的技能－口語表達、合作、服務導向、解決複雜問題、實作能力，以因應於未來事業所需。

具體而言，為能擴展同學的國際視野，特別著重語文能力的培養；特別是英、日語能力的培訓，同時亦鼓勵同學選修其他外語課程，如法文與德文等。在專業能力的培養方面；本系不僅著重餐旅學術領域水準的提昇，亦強調理論與實務並重的教學宗旨，先後設立多起餐旅專業教室；如生活午茶餐廳、家園實習餐廳、聖心教學旅館、食物製備教室、西洋烹調烘焙教室、調酒供餐教室與餐飲示範教室，以強化學生的專業技能。本系同學除接受系上安排的專業實習一和專業實習二外，並於畢業前均須完成 240 小時專業實習三的業界實習，在進入職場後能迅速融入職場作業並能符合未來職場業主的廣大需求。

壹、畢業生生涯發展追蹤機制落實之情形

一、畢業生生涯追蹤機制說明：

本系從九十六學度起，分兩階段整合校、院、系、師長和學生進行固定及系統化的機制來追蹤和調查畢業生生涯發展，流程請見圖

5-1 畢業生生涯追蹤機制

（一）畢業生生涯發展透過以下方向形成追蹤機制：

1. 本校針對各學系畢業生，從 96 學年度起針對各系友設計系能力滿意度問卷、系核心能力問卷，針對系上畢業生進行調查，調查內容分為應屆畢業生、畢業後一年、畢業後三到五年、畢業後五年以上的四階段流向調查。
2. 本系亦透過系辦公室 98 學年度開始電訪普查形成的系友資料庫、以及藉由本校校友資料庫（輔仁大學校友資料庫系統：<http://www.pro.fju.edu.tw/alumni05.asp>）、畢業生就業輔導組就

業滿意度調查網頁平台(輔仁大學畢業生就業輔導組就業滿意度調查網頁平台：<http://eao.dsa.fju.edu.tw/survey.aspx>)，以了解畢業生的生涯流向和對學校之滿意度作為本校校務發展之參考。

3. 本系每年校慶辦理系友回娘家活動，了解畢業生流向。並藉由系友回校機會，了解畢業生就業資訊並請畢業生提供其就業經驗，給予在校學弟妹未來就業之建議。
4. 本系自 100 年起建立社群網站(輔仁大學餐旅管理學系系友會 社 群 網 址：<https://www.facebook.com/groups/195404517147241/>)，提供系友連結，以達更精準之系友連絡。

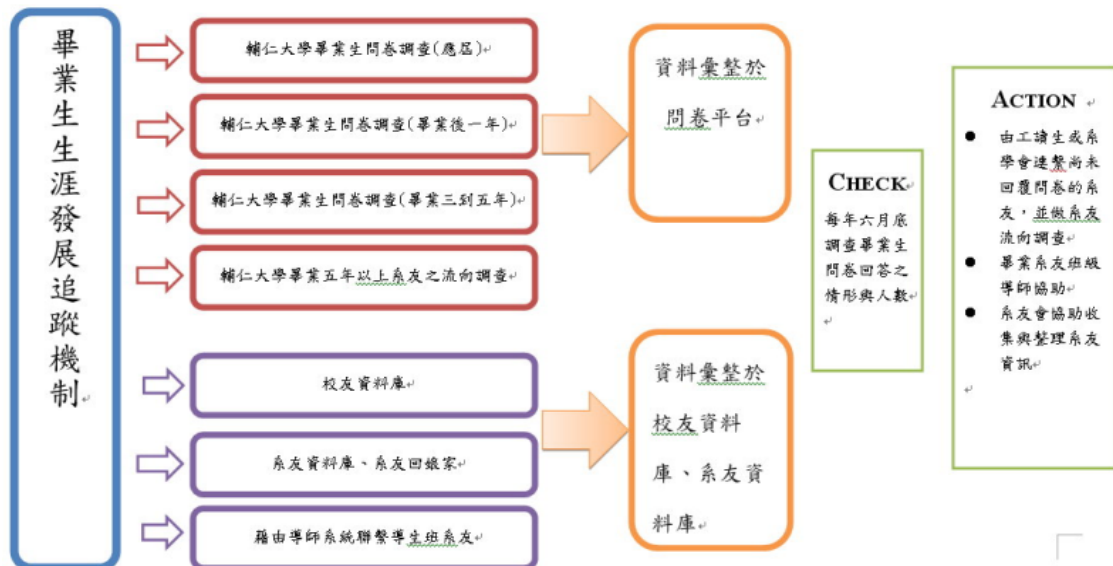


圖 5-1 畢業生生涯追蹤機制

(二) 畢業生生涯發展追蹤機制之實際資料分析說明(繼續升學或進入職場之情形)以下就具體量化數據，例如：畢業生就業就學、工作機構屬性人數，作進一步說明。

1. 系畢業生繼續升學或進入職場之情形

本調查結果是以 99 至 101 學年度學士班畢業生流向追蹤結果，調查人數共計 226 人。調查資料中顯示，就業者 124 人(佔 54.9%)，繼續升學者 35 人(佔 15.45%)，服役人數 31 人(佔 13.7%)，其

他項目（含待業、延畢、休學）36 人（佔 15.9 %）。因此本系畢業生主要是以選擇進入職場服務為主（參閱表 5-1-1；詳見附件 5-1-1 99 至 101 學年度學士班餐旅管理學系畢業生就業狀況資料表）。主要是因為 101 年度畢業生甫於今年六月畢業，已進入職場工作者不多，另外 99-100 年度畢業生中，也有部分同學退役，另有同學剛從研究所畢業，未來可能處於待業階段。不過本系會針對上述同學，繼續進行追蹤與輔導。

本調查結果是以 99 至 101 學年度進修學士班畢業生流向追蹤結果，調查人數共計 101 人。調查資料中顯示，就業者 94 人（佔 87.9%），繼續升學者 2 人（佔 1.49%），服役人數 5 人（佔 4.7%），其他項目（含待業、延畢、休學）6 人（佔 5.6 %）。因此本系畢業生主要是以選擇進入職場服務為主（參閱表 5-1-1；詳見附錄表 5-1-2 99 至 101 學年度進修學士班餐旅管理學系畢業生就業狀況資料表）。主要是因為 101 年度畢業生甫於今年六月畢業，已進入職場工作者不多，另外 99-100 年度畢業生中，也有部分同學退役，另有同學剛從研究所畢業，未來可能處於待業階段。不過本系會針對上述同學，繼續進行追蹤與輔導。

本調查結果是以 99 至 101 學年度碩士班畢業生流向追蹤結果，調查人數共計 45 人。調查資料中顯示，就業者 39 人（佔 86.7%），繼續升學者 2 人（佔 4.4%），服役人數 3 人（佔 6.7%），其他項目（含待業、延畢、休學）1 人（佔 2.2 %）。因此本系畢業生主要是以選擇進入職場服務為主（參閱表 5-1-1；詳見附錄表 5-1-3 99 至 101 學年度碩士班餐旅管理學系畢業生就業狀況資料表）。主要是因為 101 年度畢業生甫於今年六月畢業，已進入職場工作者不多，另外 99-100 年度畢業生中，也有部分同學退役，另有同學剛從研究所畢業，未來可能處於待業階段。不過本系會針對上述同學，繼續進行追蹤與輔導。

本調查結果是以 99 至 101 學年度碩士在職專班畢業生流向追蹤結果，調查人數共計 56 人。調查資料中顯示，就業者 51 人（佔 91.1%），繼續升學者 1 人（佔 1.8%），其他項目（含待業（轉換工作中）、延畢、休學）4 人（佔 7.1%）。因此本系畢業生主要是以選擇進入職場

服務為主（參閱表 5-1-1；詳見附件 5-1-4 99 至 101 學年度碩士在職專班餐旅管理學系畢業生就業狀況資料表）。

表 5-1-1 99-101 學年度餐旅管理學系各學制畢業生升學與就業情形

學制	學年度	畢業人數	調查人數	服役	升學	待業	就業	餐旅業	服務業	其它
學士班	99	109	76	5	17	0	54	38	16	0
	100	105	49	7	7	0	35	30	4	1
	101	103	101	19	11	36	35	31	2	2
	總數	317	226	31	35	36	124	99	22	3
	百分比		100.0%	13.7%	15.5%	15.9%	54.9%	43.8%	9.7%	1.3%
進修學士班	99	48	30	1	0	0	29	11	7	11
	100	49	27	0	1	1	26	15	4	7
	101	55	44	4	1	5	39	30	2	7
	總數	152	107	5	2	6	94	56	13	25
	百分比		100.0%	4.7%	1.9%	5.6%	87.9%	52.3%	12.1%	23.4%
碩士班	99	20	17	0	1	0	16	14	2	0
	100	15	12	0	1	1	10	9	0	1
	101	21	16	3	0	0	13	12	1	0
	總數	56	45	3	2	1	39	35	3	1
	百分比		100.0%	6.7%	4.4%	2.2%	86.7%	77.8%	6.7%	2.2%
碩士在職專班	99	21	20	0	0	2	18	15	3	0
	100	12	10	0	0	1	9	9	0	0
	101	28	26	0	1	1	24	23	1	0
	總數	61	56	0	1	4	51	47	4	0
	百分比		100.0%	0.0%	1.8%	7.1%	91.1%	83.9%	7.1%	0.0%

註：調查時間至 102 年 07 月 31 日

2. 系畢業生就業情形表現

99 至 101 學年度三年系畢業生就業類別分佈統計顯示，學士班（n=124）、進修學士班（n=94）、碩士班（n=39）與碩士在職專班（n=51）畢業生從事餐旅相關工作的畢業生，佔總就業比例的 80%、60%、90%與 92%。整體而言，從接受調查的畢業同學中可發現有四

分之三以上皆從事餐旅相關行業。根據畢業生就業狀況資料表顯示，從事餐旅相關產業工作者中，不乏在國內知名餐旅企業與旅遊服務產業內任職；顯示本系畢業生除結合了自身所具備的能力外亦具備在學期間所培養的專業能力，因此就業領域多元，並不侷限於一隅。本系畢業生就業單位與職務資料(請參閱附件 5-1-1、5-1-2、5-1-3、5-1-4)。

3. 本系畢業生繼續深造之表現

目前學士班、進修學士班及研究所畢業生中繼續升學者有 40 人，其中不乏在國內外知名的公私立大學的研究所中就讀。有關本系畢業生被國內外研究所錄取狀況（請參閱附件 5-1-5 99-101 學年度餐旅管理學系畢業生於國內外研究所錄取情形）。

5-2 研擬畢業生整體學習成效評估機制之情形

壹、現況描述

本系畢業生整體學習成效利用下列六種方式進行評估如下表 5-2-1，再加上學生學習歷程系統的 ePortfolio 平台從學校學習的成果從大一開始收集至大四，並在畢業後持續追蹤，綜合其結果以評估學生之學習成效。

一、ePortfolio 平台（天主教輔仁大學-學習歷程系統）：
<http://eportfolio.fju.edu.tw/>

二、畢業生整體學習成效評估機制說明：定期召開系發展委員會及課程委員會，配合產業發展趨勢，討論餐旅管理系之教學目標與核心能力，評估是否修定核心能力與教學目標以及課程內容和教學方式。請參閱佐證資料表 5-2-1 畢業生整體學習成效評估機制流程圖。學習成效評估包括三項：

（一）在校生學習成效評估（教學評量）：學習成效問卷評估包括三方面：培育專業核心能力、對課程之滿意度、對自我參與課程與提供資訊資源的具體建議。

（二）在校生專業實習成效評估（專業實習）：從 99 學年度起本系建立學士班及進修學士班學生專業實習成效評估機制，百分之百掌握學生實習表現；評估內容包括學生自我評估與實習機構對本系學生之實習評量表（參閱表 5-2-2，詳見附錄表 3-1-2-3 附件五-3）。學生對於自我評估分數接近 80 分，但雇主對於學

生之表現皆屬滿意，給予分數皆高於學生自評，顯示企業雇主對本系所培育學生專業能力表示肯定。

表 5-2-1 本系畢業生整體學習成效評估機制

方式	方式名稱	評估主要內容	實施時程	開始年度
1	運用教學評量 1.0/2.0 問卷	在校生學習成效問卷	每學期結束登錄	96 學年
2	專業實習評量表（分為雇主及學生自我評量）	雇主對學生專業實習評量及自我評量	實習結束	98 年實習開始使用
3	輔仁大學畢業生問卷	畢業生對學校及學系之滿意度	應屆畢業生	91 學年
4	輔仁大學畢業生問卷（畢業後一年）	生涯追蹤及校友資料建檔	畢業後一年	96 學年
5	輔仁大學畢業生問卷（畢業三到五年）	生涯追蹤及校友資料更新	畢業三到五年	96 學年
6	輔仁大學雇主對畢業校友滿意度調查問卷	雇主對畢業校友滿意度	開放系統，邀請雇主填寫	96 學年

針對以上（一）與（二），為確保餐旅系學生皆具備系上所暨定的專業核心能力，對應學生學習成效的檢核方式，而以檢定、期末考核或證照取得等方式做為評量指標。從餐旅管理系各項專業知識及技能，對應的各種檢核方式和評量指標等進行學習成效評估機制的具體做法。

表 5-2-2 在校生專業實習表現評估

學年度	學制	學士班		進修學士班	
		學生自評	雇主評分	學生自評	雇主評分
100		79.6	84.9	77.9	84.3
101		78.5	86.4	77.2	81.3
平均		79.1	85.7	77.6	82.8

貳、系所建立畢業生專業能力檢核機制之情形

本系著重於培養理論與實務兼具的餐旅管理人才。因此，專業證

照的取得，可以做為評量畢業生專業能力的檢核機制，餐旅、旅遊與語文相關證照種類。為能符合餐旅職場的需求，本系在證照考試的輔導上是不餘遺力；過去對調酒、餐旅服務教學、中餐、西餐皆設有專用教室，以供同學操作與練習。延攬專業技術教師積極輔導在校生之中餐、西餐、調酒、餐旅服務、烘焙丙級的證照考試。以下就具體量化數據，例如：取得專業證照與通過外語檢定人數，作進一步說明。在餐飲部分共取得 92 張證照，旅遊部分取得 48 張證照，另外在語文方面共取得 28 張證照（本系 99-101 學年度畢業生在持有餐旅相關證照上的統計資料，請參閱表 5-2-3）。透過系上證照班之輔導及獎勵制度，參加在校生丙級檢定人數逐年增加（101 年度在校生檢定成績尚未公告，預計在 102.09 初公告）。

此外，自 101 學年度起，入學新生實施英檢規定：「學生須於大三學年結束前參加英文檢定考試，成績並達下列標準：IBT TOEFL 57（相當於 TOEIC550、GEPT 中級複試與 IELTS 達 4.0），未達標準者，須加修指定英文課程且成績及格，始具有畢業資格。」。

表 5-2-3 99-101 學年度餐旅管理學系畢業生餐旅及語言相關證照統計資料

學士班										
專業技術類	英語認證	日語認證	中餐丙級	烘焙丙級	餐服丙級	西餐丙級	調酒丙級	領隊證照	導遊證照	學年度總證照
99	7	1	16	3	2	2	2	5	4	42
100	7	0	18	3	6	5	1	11	8	59
101*	10	1	10	6	0	7	1	6	5	46
總計	24	2	44	12	8	13	4	22	17	147
進修學士班										
99	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
100	0	0	6	2	1	0	1	1	0	11
101*	2	0	6	1	0	0	4	5	3	21
總計	2	0	12	3	1	0	8	6	3	35

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

本系結合學校及學系之機制，訂定本系互動關係人意見改善回饋機制，並依表 5-3-1 之本系互動關係人意見蒐集機制，依機制說明進行內部互動關係人之意見蒐集，並分析各項意見，於各項會議中提出改善建議。

壹、畢業生意見蒐集

一、畢業系友座談會/畢業生對本系教職員互動頻率與滿意度調查結果

本系均會定期舉辦院系友回校的活動，以分享他們畢業後的心路歷程及業界工作經驗，以過來人的身分提供畢業生生涯規劃發展之參考，讓學弟妹們能夠提升就業職能並洞悉產業趨勢，使其在進入職場前能做好充分的準備。本系從 97 學年度起每年均進行畢業生對於本系教職員互動之滿意度調查，分析結果指出 99-101 學年度皆有七成三以上的畢業生對本系教職員互動感到滿意（請參閱表 5-3-2 99-101 年畢業生對本系教職員互動頻率與滿意度調查結果）。

貳、在校生意見蒐集

一、本校每學期第 13 週起蒐集「第一代與第二代教學評量暨互動平台系統」，以瞭解本系學生學習情況，問卷彙整結果（請參閱附錄項目 2）提供各授課教師，作為其授課改進之參考。

二、本系針對在校生意見蒐集包含參與本系之系務與課程委員會議，以規劃符合學生需求之課程與教材（請參閱附錄項目 2）

（一）在校生已可進入本校之意見反應系統，針對全校各級相關單位，提出意見，各單位對所提意見進行改善，並回覆學生意見。

（二）各班導師亦於班會針對各班學生需求討論改進意見，且各班班代出席本校校級班代會議，所提之意見作為本校各單位改進之參考。

（三）本系每學期辦理餐旅系大會，學生亦可於會中提出各項意見，作為各項系務改善建議。

表 5-3-1 本系互動關係人意見蒐集機制

互動人關係意見	資料來源	調查時間
1. 畢業生意見蒐集	1.本校校友資訊系統：(1) 應屆畢業生問卷及流向調查、(2) 畢業後一年之畢業生問卷及流向調查、(3) 畢業三到五年之畢業生問卷及流向調查、(4) 畢業五年以上之畢業生流向調查 2.系友回娘家活動 3.互動關係人會議（系課程委員會）	1. (1) 離校時、(2) 每年九月至十二月及三月至六月，系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷，學校（就輔組）主辦，本系協助、(3) 每年九月至十二月及三月至六月，系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷，學校（就輔組）主辦，本系協助、(4) 全年度，系上提供及連絡畢業生，公共事務室郵寄或專人送達問卷 2. 每年 12 月，配合校慶活動 3.每學期最後一週
2.畢業生雇主意見蒐集	1.本校校友資訊系統 2.互動關係人會議	每年九月至十二月；九月至十二月
3.畢業生家長意見蒐集	1.畢業生家長滿意度調查 2.畢業典禮	1.三月至六月，系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷 2.每年 6 月
4.本系在校生意見	1.在校生參與本系會議建議事項系大會；2.各班導師提供意見（班會或 office hour） 互動關係人會議；3.不定期蒐集各項建議（例：預先修課調查）；4.學校意見反應信箱	學年度內施行
5.在校生雇主意見	專業實習一/專業實習三 實習結束提供問卷至雇主	學年度內施行
6.本系在校生家長意見	1.新生座談會；2.班導師與家長晤談；3.每年大四成果發表會；4.不定期的家長來電	1.大一新生；2.每學期中；3.每學年 5 月；4.不定時

表 5-3-2 99-101 年畢業生對本系教職員互動頻率與滿意度調查結果

	99 學年度 (四點量表)	100 學年度 (四點量表)	101 學年度 (六點量表)
與導師討論滿意度	2.981/74.0%	3.314/82.8%	4.361/73.0%
與任課老師討論滿意度	2.990/74.7%	3.276/81.9%	
到系/所上辦公室諮詢滿意度	3.009/75.2%	3.276/81.9%	
與助教/實習指導老師討論課業滿意度	3.075/76.8%	3.266/81.6%	
與導師討論頻率	2.339/58.5%	2.514/62.8%	3.951/66.0%
與任課老師討論頻率	2.367/59.1%	2.542/63.5%	
到系所辦公室諮詢頻率	2.405/60.1%	2.552/63.8%	
與助教/實習指導老師討論課業頻率	2.377/59.4%	2.609/65.2%	

參、畢業生雇主意見蒐集

(就輔組)主辦，本系協助，由系上提供及連絡畢業生，在每年九月至十二月郵寄或畢業生送達雇主滿意度調查問卷至雇主來進行施測(請參閱表 5-3-3 就業滿意度暨流向調查實施概況)。

一、畢業生職場表現成效調查：

- (一) 畢業生自評：本系設計畢業生就業及學習成效問卷
- (二) 企業雇主對畢業生表現及能力之評量：畢業生就業表現調查
- (資料來源：<http://eao.dsa.fju.edu.tw/survey.aspx>)

二、佐證資料：

- (一) 專業實習評量表 (分為雇主及學生自我評量)
- (二) 輔仁大學畢業生問卷 (應屆／畢業一年／畢業三到五年)

肆、在校生家長意見蒐集

一、本系藉由每年五月份應屆畢業生成果發表會進行在校生家長意見蒐集(附錄表 5-3-1 在校生家長意見調查表)以了解家長對本系期許及意見，提供本系作為未來發展之參考。

二、藉由新生說明會及畢業典禮與家長交換意見，所得之意見亦為本系發展之參考依據。

表 5-3-3 就業滿意度暨流向調查實施概況

項目	內容	對象	時間	實施方式	實施單位	備註
1	雇主滿意度	畢業生雇主	九月至十二月	系上提供及連絡畢業生，郵寄或畢業生送達問卷至雇主	學校就輔組主辦，本系協助	
		在校生雇主	九月至十二月	專一/專三實習結束提供問卷至雇主	本系	
2	應屆畢業生問卷及流向調查	應屆畢業生	離校手續（五月底至八月）	離校手續	學校及本系	系秘書及班導師協助追蹤
3	畢業後一年之畢業生問卷及流向調查	畢業生	九月至十二月及三月至六月	系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷，電訪或透過社群網站請系友填寫。	學校就輔組主辦，本系協助	助教及班導師協助追蹤
4	畢業三到五年之畢業生問卷及流向調查	畢業生	九月至十二月及三月至六月	系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷，電訪或透過社群網站請系友填寫。	學校就輔組主辦，本系協助	助教及班導師協助追蹤
5	畢業五年以上之畢業生流向調查	畢業生	全年度	系上提供及連絡畢業生，公共事務室透過郵寄或電訪請系友填寫。	學校公共事務室主辦，本系協助。	助教及班導師協助追蹤
6	家長滿意度調查	應屆畢業生家長	每學年兩次十二月及五月	成果展現活動	本系	
7	畢業生家長滿意度調查	畢業生家長	三月至六月	系上提供及連絡畢業生，郵寄或專人送達問卷	本系	
8	聯絡系友感情	各屆畢業生	每年十二月，配合校慶活動	系上／系學會聯絡畢業系友參加回娘家活動	本系主辦，學校公共事務室協助。	
9	產業介紹及徵才	應屆畢業生	每年第二學期	專業講座列為大四必修課程，提供產業介紹及面試徵才機會	本系	
10	提供業者及系友徵才就業平台	在校生及畢業系友	全年度	於系網建立徵才專區，登錄業者徵才訊息。	本系	

伍、應屆畢業生、業界雇主核心能力滿意度調查

一、應屆畢業生核心能力滿意度

本系以蒐集 320 位應屆畢業生滿意度問卷結果（附錄表 5-3-2 應屆畢業生核心能力滿意度調查），針對以上彙整結果顯示，應屆畢業生對本系各項核心能力滿意度平均分數皆為 3.6 分以上（非常滿意為 5 分），顯示本系應屆畢業生對本系所提供之各項核心之滿意度尚可，其中平均滿意度分數較高的是「顧客與人群服務」與「服務導向」兩項能力。

二、系友核心能力滿意度

本系以蒐集 218 位畢業後一年之系友滿意度問卷結果（附錄表 5-3-3 系友核心能力滿意度調查），針對以上彙整結果顯示，畢業後一年之系友對本系各項核心能力滿意度平均分數皆為 3.4 分以上（非常滿意為 5 分），顯示本系系友對本系所提供之各項核心之滿意度尚佳。

三、畢業生雇主對系核心能力之回饋

本系以蒐集 181 位畢業生雇主之滿意度問卷結果（附錄表 5-3-4 雇主對本系核心能力滿意度調查），針對以上彙整結果顯示，畢業生雇主對本系各項核心能力滿意度平均分數皆為 3.0 分以上（非常滿意為 5 分），顯示本系系友雇主對本系所提供之各項核心之滿意度尚佳。

5-4 根據內部互動關係人、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。

壹、系發展委員會暨課程委員針對資料回應後的會議

學系系發展委員會根據互動關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效意見檢討修訂目標、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，進行課程規劃設計之運作機制：

一、透過教師、系、院、校三級課程委員會，整合系務發展委員會與系務會議針對未來產業環境發展之討論意見，進行課程架構修訂。

- 二、召開「校外課程諮詢委員會議」，廣納產、官、學界代表意見，以維持本系課程的適當性與前瞻性。
- 三、蒐集在學生、畢業校友、家長及雇主回饋，作為修正與調整課程之參考。綜合以上機制研擬本系課程發展方向，各項會議討論決議事項皆須提報系課程委員會，經三級三審後進行課程架構更動。

貳、舉辦系友就業及產業論壇等相關活動

學士班畢業同學自評專業核心能力教學成效認同度的結果，在大部分上是呈現優良的。同學普遍希望在跨文化學習、英語閱讀能力、資訊專業能力與研究能力的教學上，能夠獲得補強。上述四項專業能力的養成是絕對必需的。增加國際化課程（全英課程）、跨文化課程與海外參訪、大一基礎資訊能力及研究方法。

5-5 行政管理機制運作與定期自我改善之情形

壹、本系自我改善品質機制（適用於學士班、進修學士班、研究所及碩士在職專班）

- 一、自我評鑑：本系每兩年會進行一次的系所自我評鑑，並配合輔仁大學與民生學院的中長期校務發展，來進行相關的修正與評鑑，會根據各校外委員的建議來調整學系的發展與課程設計。
- 二、系務規劃與決策：本系系務分由多個任務小組（包括系行政會議、招生委員會、課程委員會、教評會、獎學金委員會、導師會議、系所友會及助教會議）分層負責初步的構思及規劃，各任務小組的會議提案及決議均做成書面紀錄，然後提送系務會議及系行政會議，透過全系教師的討論協商後共同決議（圖 5-5-1）。參閱附錄 5-5-1 則是針對各項會議名稱、目的功能及執行時間做說明，以作為系行政管理運作及定期自我改善機制之佐證。
- 三、問卷調查：定期收集在校生、系友、雇主與家長意見問卷。意見調查問卷。問卷中分別針對畢業生的專業能力養成成效、與目前工作相關程度與職場相關專業能力向各方徵詢意見，納入系行政運作系統，作為日後改善教學品質的參考依據。
- 四、教師教學回饋制度：本系於各學期期中針對本系教育目標所訂定的課程滿意度等實施調查。期中問卷調查是以即時取得同學教學

意見，供教師即時改善為主要目的。故該調查結果同時提供給教師評鑑委員會做為教師教學表現之參考。

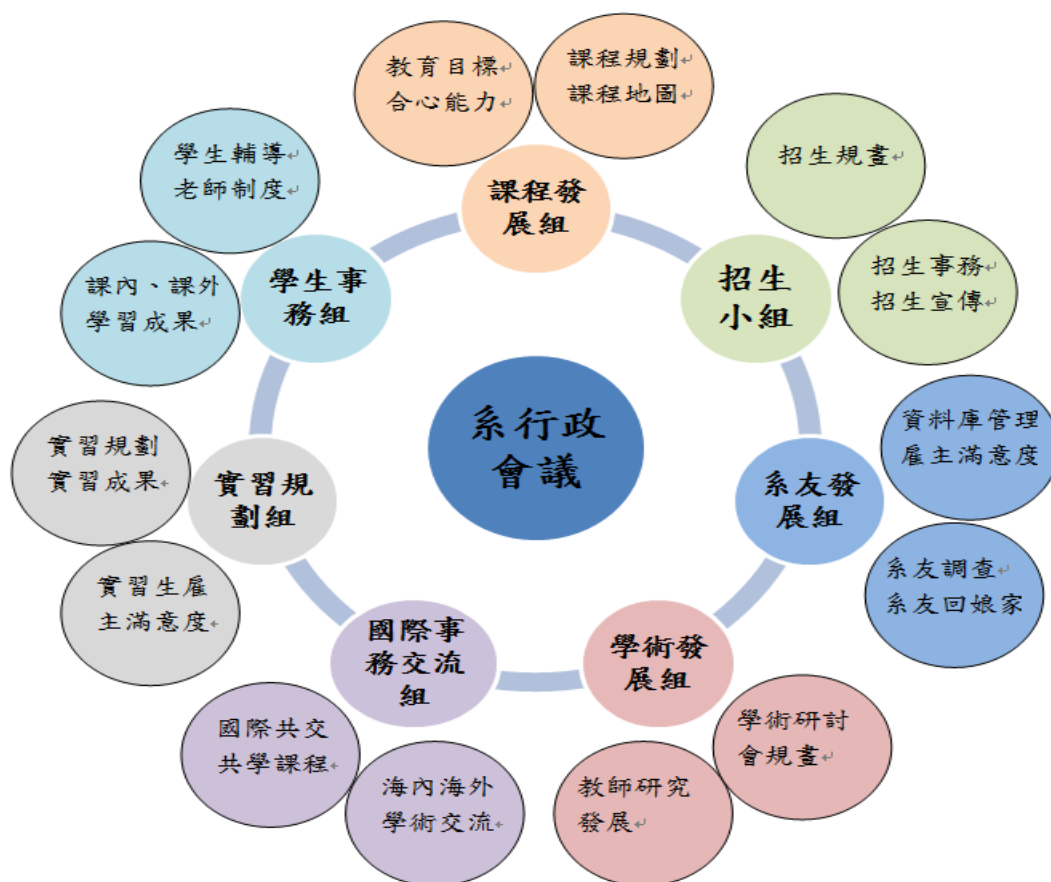


圖 5-5-1 系行政管理運作圖

五、執行與檢核

- (一) 每月的行政會議結束後立即公布「會議建議之執行紀錄」，讓教師了解上次會議決議的執行情形，提供教師檢核及提出改進建議的機會。
- (二) 各任務小組會在行政會議決議後分頭追蹤業務的執行，包括：指派組內特定教師負責監督業務的執行、收集學生的意見等，做第一步的檢核，如有執行不力或未盡之處，則提出改進建議，再提交系務會議共決。共決的決議再交由相關人員執行，如此循環而形成本系的行政管理機制。
- (三) 在建立系所畢業生聯絡資料的方面，本系自民國 97 年成立餐旅管理學系/所友會，通過餐旅校友會組織章程，民國 100 年 12 月成立餐旅管理學系進修學士班系友會，通過餐旅系友會

組織章程（附件 5-5-1 餐旅系友會組織章程），並長期建置及更新系友資料。本系均定期舉辦系友回校的活動，與系友保持良好的關係，並藉此交流，聽取系友的建議。同時，系友聯絡專區（系友園地），在網頁上提供交流專區。同時透過本校「公共事務室」、校友資料庫與系上專人持續進行系友近況資料的收集，建立畢業系友通訊錄。

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狀況

壹、訪評意見

教育目標在培育、發展餐旅專業管理人才，奠定餐旅專業研究基礎，進而強化餐旅產業交流。經與畢業生訪談，以及該系提供 95 及 96 學年度學士班及研究所畢業生調查資料之描述性統計中得知，畢業生對本身具備擔任餐旅管理事業人才的能力，尚有信心。惟從學校對 95、96 年兩屆畢業生統計得知，畢業生從事餐旅相關工作之比例約 30~40% 左右，尚需具成長空間。

至 96 年為止，學士班只有兩屆畢業生，約 240 人，扣掉當兵與繼續升學的畢業生之後，就業樣本人數所剩不多，因此較難從企業中獲得較具體與客觀之評價，需要持續保持聯絡並關切畢業生的發展，加強聯繫，以了解問題真相。

該系碩士生雖有四屆畢業生，但也只有 47 位研究生投入就業市場，而從事餐旅產業服務的系友約佔 36.17%。就學以致用而言，需要更深入了解其問題癥結，提高學生在校所學有益未來就業之成效，並減少教育資源的浪費。惟值得欣慰的是與畢業系友訪談中，系友對工作表現深具信心與滿意。

該系在 94、95 年度資料分析結果中，畢業生反應在學校所學之課程對於未來就業發展幫助與否的問題上，有 58.6%、56.25% 認為僅一小部份有幫助；5.7%、1.25% 認為完全沒有幫助，此點值得該系深思與調整。該系有做畢業生之職涯調查追蹤，並編訂成冊，也有「系友回娘家」的活動，應該多多舉辦，對該系未來各項發展方向及在校生成就業輔導必有助益。

貳、改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

- 一、宜持續蒐集、統計畢業系友升學及就業人數與產業別，並加以量化，以作為課程調整或就業輔導之參考依據。
- 二、宜針對系友的雇主進行對系友工作滿意度的問卷調查，俾利從不同角度了解畢業生的表現。(系友及雇主的滿意度調查分析)
- 三、宜深入調查，了解畢業生在學校所學課程是否真正對於未來就業發展有幫助，並分析學生就業之需要與業界之期待，據此做適當的課程安排。(在校生與畢業生核心能力及滿意度調查)
- 四、本系於民國 99 年 11 月、100 年 12 月、101 年 5 月及 102 年 5 月，針對 99-101 年度學士班畢業生與在校生發出 400 份問卷，共回收 384 份，經統計分析後，可得結果如下：
 - (一) 系友對本系課程在「核心能力與教學成效」方面之認同度，介於指標平均分數皆在 3.4 分以上。
 - (二) 在「系友表現評量中」，雇主評分的部分，平均分數皆在 3.0 分以上。
 - (三) 畢業生專業能力與升學、就業之關聯方面，本系在 99-101 學年度之間共有 32 位系友在畢業後隨即考入研究所繼續升學。另外在調酒、中西餐烹調、烘焙、英日語檢定、餐旅服務、華語與外語領隊等項證照的持有率上表現亦十分優異，相信藉由專業證照與業界雇主的肯定，都證實本系畢業生在進入職場前，已充分具備職場中所需要的各種專業能力。
 - (四) 在就業部分，本系畢業系友以在職場服務者居多，其中學士班及進修學士班畢業生有 54.9% 進入職場，其中進入餐旅相關領域比例佔 71.1%；另外學士班畢業生有 15.5% 繼續升學，持續在餐旅相關領域深造。研究所畢業生則有 86.7% 進入職場，其中 90% 為餐旅相關領域的工作。

參、問題與困難

根據本系的現況發展與特色，在未來的發展上仍有些許的困境與問題存在，說明如下：

- 一、畢業生的就業類別分析，仍需繼續調查與追蹤，101 學年畢業生的近況與就業類別分析皆是畢業後 2 個月內的調查資料，無法作

為整體表現的代表外，整體就業比例不高的情況。部份是源自於調查過程中，仍有部分畢業生剛自大學或研究所畢業、或是甫從軍中退役、或在家中準備國家考試和研究所考試所致。

- 二、畢業生對於專業核心能力教學成效的評估，部分能力呈現保守回答；也許是因為其就業時間並不長，導致無法提供太多的資訊。
- 三、雇主問卷的回收率偏低；主要是因為雇主個人填寫問卷之意願不高。

肆、改善策略

根據第一周期之問題，本系已進行下列行動方案，說明如下：

- 一、定期舉辦畢業生的焦點團體研究及配合校方設置業界導師系統，以深入了解其就業競爭力與就業困境。擴大邀請業者及已畢業的傑出校友返校與在校生作面對面的溝通，以助同學更加了解餐旅產業動態及真實面。
- 二、將建立畢業班導師聯絡系統並增加各班聯絡人，除定期追蹤畢業班同學狀態，更透過網路（譬如 Facebook）建立各屆畢業班專屬社群，由各班導師掌握同學動向回報系上。
- 三、設置系友專屬聯絡網站，有助於畢業生近況與職場表現的調查及評估以及提供就業訊息。並與校友公關室合作，建立長期追蹤畢業生近況的機制。

5-7 項目五總結

本系畢業系友以在職場服務者居多，佔全部比例的 43%，其中進入餐旅相關領域比例佔 50%。顯示本系系友於在學期間，除累積餐旅相關專業知識，亦於課堂內外獲得其他專業技能，如電腦資訊、外國語文、與商業事務。因此本系畢業生的就業方向是多元化，並不侷促於一隅。在所養成的專業核心能力中，以「團隊合作能力」及「專業倫理與責任能力」最受業界雇主所肯定。至於在繼續升學專業能力養成中，以專題寫作與研究和英語閱讀能力的學習成效最佳。綜合上述狀況，足見同學之專業能力符合進入職場與繼續升學之需求。

本系經由在校生、畢業生、雇主的回饋意見與課程委員會的建議，將不斷檢討修正本系的課程架構，使畢業生之專業核心能力不斷提升，符合職場與社會的需求。

總結

本系於民國 91 年 8 月 1 日成立學士班和碩士班，本著「促進餐飲與旅館管理發展」之核心宗旨，培育餐旅管理專業人才。針對第一週期的評鑑建議，配合校方建立各項教學、學習及輔導機制，邀請全系教師、秘書職員、學生代表、校外專家學者、業界代表及畢業校友討論有關教育目標、課程模組與課程地圖，回應產業人才需求的發展，修正各項相關的內容。

在教師方面，逐年聘任新進教師，並鼓勵教師升等、發表國內外學術期刊、國科會計畫及相關機構計畫申請，成績卓著，已有三位教師升等教授、三位教師升等副教授，所聘任的教師專長皆符合本系的發展。未來將會依照系所發展的教育目標及課程需求，繼續聘任新進專任教師，以強化本系的教學與研究能力。

在學生學習輔導方面，本系除鼓勵學生善用校內各項學生學習資源、建立自我的 ePortfolio 及 CVHS 職涯系統發展，配合校內規定的中文、英文及資訊能力檢定外，並自 101 學年度入學的學士班同學設定英文畢業門檻，透過各項相關餐旅專業英語課程輔導，協助同學完成提升英文能力。在部份必修課開設全英語授課，鼓勵同學多運用英文學習。同時擴展姐妹校學生交換，除本系同學到國外姐妹校交換學習外，並有國外姊妹校學生到本系就讀。另在學士班及研究所招收陸生與外籍生，鼓勵大學部學生到海外專業實習，以拓展國際化學習經驗。課後並輔導學生報考證照，近年學生獲得餐旅專業相關證照數逐年提升。為使學生學習有綜合表現的驗收，在專業實習三的發表會，鼓勵全系同學參加，並邀請業界督導蒞臨指導。另外在大三課程「團體膳食實習」的期末成果發表，以及大四畢業班同學自主辦理畢業成果發表會，都會邀請同學家長親自蒞臨參加，使家長們能瞭解學生在校的學習成效與表現，並由親師互動增進教師與家長們間討論有關同學學習的能力表現，做為課程改善的參考。

有關畢業生的表現方面，除配合校方設定的畢業生生涯發展追蹤機制問卷調查外，本系亦利用研究所的「統計與資料處理」課程，鼓勵研究生以服務學習的概念，分組調查歷屆導師班畢業生及指導教授的畢業研究生之發展，做為回應本系教育目標與課程模組調整之參考。

近年畢業同學除在餐飲旅館業界發展外，並漸有自行創業開店的發展。每年透過大學部「專題講座」課程及研究所「餐旅菁英講座」「餐旅創業講座」邀請畢業校友返校分享其工作與創業歷程。另由「大學入門」課程設計大一新生訪問畢業學長姐，以建立在校生與畢業生的連繫管道。同時建立網路社群，使畢業校友與在校師生有共同溝通平台，提供各項的就業機會及分享實務經驗。以上各項機制都是為確保本系培育人才的目標能符合業界對於餐旅管理專業管理人才之需求。

教育部試辦大學校院自我評鑑