

# 淡江大學 103-104 學年度教學單位評鑑

## 全球發展學院 國際觀光管理學系 自我評鑑總結報告

聯絡人： 邱蕙慈

聯絡電話： (03)9873088 轉 7128

電子郵件： tqtx@oa.tku.edu.tw

系所主管： 葉劍木

(簽章)



## 目錄

外部評鑑實地訪評 結論報告書.....	1
自我改善計畫表.....	6
國際觀光管理學系自我檢核報告.....	10
壹、摘要.....	12
貳、導論.....	14
一、國際觀光管理學系之歷史沿革.....	14
二、外部評鑑過程.....	14
參、自我檢核之結果.....	16
項目一：教育目標、核心能力與課程設計.....	16
(一)現況描述.....	16
(二)特色.....	26
(三)問題與困難.....	26
(四)改善策略.....	26
(五)項目一之總結.....	27
項目二：教師教學與學習評量.....	28
(一)現況描述.....	28
(二)特色.....	39
(三)問題與困難.....	39
(四)改善策略.....	39
(五)項目二之總結.....	40
項目三：學生輔導與學習資源.....	41
(一)現況描述.....	41
(二)特色.....	57
(三)問題與困難.....	57
(四)改善策略.....	57
(五)項目三之總結.....	57
項目四：學術、專業與服務表現.....	59
(一)現況描述.....	59
(二)特色.....	61
(三)問題與困難.....	61
(四)改善策略.....	61
(五)項目四之總結.....	61
項目五：畢業生表現與整體學習成效評估.....	62
(一)現況描述.....	62
(二)特色.....	70
(三)問題與困難.....	71

(四)改善策略.....	71
(五)項目五之總結.....	71
項目六：自我分析、改善與發展.....	72
(一)現況描述.....	72
(二)特色.....	80
(三)問題與困難.....	80
(四)改善策略.....	80
(五)項目六之總結.....	80
肆、總結.....	81
附件 全球發展學院國際觀光管理學系基本資料表 .....	82

淡江大學 103-104 學年度教學單位評鑑

# 外部評鑑實地訪評 結論報告書



受評單位	全球發展學院國際觀光管理學系全英語 學士班
評鑑日期	中華民國 104 年 12 月 14-15 日

淡江大學 103-104 學年度教學單位評鑑  
外部評鑑結果

受評單位： 全球發展學院國際觀光管理學系全英語學士班

訪評委員： 黃宗茂 (召集人)

王明元

陳天賜

李印儒

薛衍綸

外部評鑑結果：

學士班

通過

有條件通過

未通過

## 項目一：教育目標、核心能力與課程設計

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、全英語授課及海外實習為主要特色。
- 2、學生大三出國至姊妹校修習課程，充實國際觀光專業知識，拓展國際視野為第二特色。
- 3、住宿學院相關活動，培養學生課外專業，透過實力為第三特色。
- 4、教育目標、核心能力及課程設計採用 PDCA 的模式進行規劃，具有良好成果。
- 5、師生對於教育目標、核心能力及課程內容均能熟悉，給予認同與支持。

### 二、待改善事項與對應之改善建議

- 1、課程地圖與職涯發展進路建議加以整合，以利師生運用。
- 2、本校地處偏遠，可再加強國際招生。
- 3、第二外語課程建議提早到大一或大二開設。

### 三、針對未來系所發展之參考建議

有關課程模組建議以專業課程內涵分組，而非以產業分組，例如：國際觀光管理專業與國際觀光行銷專業等，請該系討論後再檢視。

## 項目二：教師教學與學習評量

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、專任教師專業或外語能力背景符合教學目標需求，教學設計及教學方法有利教學目標達成。
- 2、教師教學評量結果在 6 尺度量表下的平均值穩定維持在 5.2 分以上，顯示學生對課程學習感到滿足與認同。
- 3、教師全英文授課模式，除授課中全英語課外，採用英文版教科書，評量含口試、筆試均採英文作答，提供學生有效且有目標的學習環境。
- 4、教師的專業級學術表現優良，且能與課程結合。
- 5、教師教學方法多元，且全英文授課具有特色。
- 6、教師素質符合國際化及外語環境，且教學評鑑表現優良。

### 二、待改善事項與對應之改善建議

- 1、全英文授課，一些兼任師資尤其專業課程兼任師資聘任會有困難，宜有配套措施，否則學生學習幾乎只有系上六位專任教師及二位兼任教師。

- 2、教師的產學合作較缺乏呈現，建議整理補充。
- 3、教師表現強調國際化，較缺乏本地產業連結，建議增加本地產業國際化的相關作為。

### 三、針對未來系所發展之參考建議

教師以全英文授課，雖在聘任契約中約定，但對象為英文學習中學生，教師負擔重於一般以中文授課教師，因此學校應給予獎勵，否則教師異動情形將如 98 學年度-103 學年度的七位之多，教學經驗豐富、熱誠教師流失對學校學生都是損失。

## 項目三：學生輔導與學習資源

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、上課均改全英語授課，學生剛剛開始雖不適應，但以教學成果看，達英檢門檻人數 98 學年度為 50%，100 學年度已達 95%，補修高級英文畢業人數只有 5%，顯示提升英文能力的效果。
- 2、該系配合全球發展學院的發展特色，以全英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習輔導學生專業、生活及生涯發表，師生一律住校，授課教師利用課餘進行補救教學，學生學習及生活輔導機制完善，成效良好。
- 3、能辦理學長姊座談會，出國前家長暨行前說明會並編印大三出國留學手冊等輔導機制，協助學生完成出國前準備並透過網路通訊及出國通報系統，掌握學生於國外學習和生活情況並提供輔導，輔導機制完善。
- 4、該系設有實習旅館教室、實習旅行社及餐飲服務專業教室，配合相關課程，提供學生實務操作並訂有管理要點能定期進行維護，觀光類及相關管理類書籍及電子期刊充足，並購置 Abacus 航空訂位系統，學生學習資源充足，管理維護情形良好。
- 5、101-103 學年度該系專任教師帶領學生參加觀光休閒決策學術研討會及 APTA 學術研討會，102 學年度起開設研究方法及觀光專題，並要求學生以英文口頭發表，該系學生在專題研究的表現良好。

### 二、待改善事項與對應之改善建議

- 1、學生規定三年級需出國學習一年，雖提供國外合作學校選讀機會，但因大都需要繳交該校學雜費，學生負擔重，宜多洽國外合作學校提供半年學習，半年實習機會，除增加實務經驗外，也達到事業學習目標，更有

效減輕學生負擔。

- 2、住宿學院針對大一、大二學生規定住校，如融入外語生活學習機制，將更有效強化學生英語學習環境。

### 三、針對未來系所發展之參考建議

該系友大三出國留學制度，雖訂有完善的說明及輔導機制，惟目前所簽訂的姊妹校遍及歐美、韓國、紐西蘭等國家，國情及學校科系各有不同，未來宜積極深入了解留學國各校相關科系所開設課程，俾能在選修課程及抵免學分方面提供實質的協助。

## 項目四：學術、專業與服務表現

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、該系教師在 101 學年度至 103 學年度在國內外相關領域期刊論文總共發表 11 篇、會議論文 36 篇、科技部和政府其他研究計畫 8 件，另在期刊索引發表於 SSCI4 篇、EI1 篇、TSSCI1 篇，整體而言，教師學術研究表現尚屬不錯。
- 2、另教師專業與社會服務表現方面，該系教師 101 學年度至 103 學年度共擔任觀光相關期刊文章匿名審稿 14 件，觀光領域計畫顧問 6 件，政府單位研究計畫審查委員及碩博士論文審查 14 件，觀光休閒民間協會之理監事 6 人次，各項觀光相關領域座談會發表人或演講人共 23 人次，整體而言，在專業服務表現方面皆能和自己相關專業領域結合，表現良好。
- 3、該系於 102 學年度開設「研究方法」與「觀光專題」讓學生投入學術研究，且畢業專題各組需以英文進行口頭發表，使學生具備研究概念，立意甚佳。

### 二、待改善事項與對應之改善建議

- 1、該系學生具有不錯的英語能力，未來宜積極帶領學生參與亞太地區觀光相關學術研討會發表論文，除可提升該系的知名度外，對學生的國際視野及未來繼續升學有極大助益。
- 2、在教師方面，宜規劃授課科目單純化，同時結合教師研究專長，減輕備課壓力，使教師有更多時間進行學術研究；在學生方面，除畢業專題發表外，鼓勵學生參加校內外各項創意競賽，讓學術與實務能夠相結合。

### 三、針對未來系所發展之參考建議

101-103 學年度的研究計畫以科技部及農委會林務局為主，未來宜積極爭取中央及地方政府觀光領域相關研究計畫、科技部及教育部或私人企業的產學合作計畫，及科技部大專生專題研究計畫等，並將研究成果融入教學，以提升教學的實務應用及產業研發能量。

## 項目五：畢業生表現與整體學習成效評估

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、該系透過校友連結產業、學界資源，讓本系課程之規劃跟隨時勢，建立更多元化的就業管道，值得肯定。
- 2、該系有完整的畢業生聯絡機制，對於畢業生動向調查，能透過校友資料庫、系級人際網絡及網際網路與畢業生保持聯繫，且執行成效良好。
- 3、該系畢業生有 86%目前就業中，且 60%的畢業生從事觀光產業相關工作，如：飯店產業、旅行社、航空業及餐飲業等，就業狀況良好且能學以致用。
- 4、該系能透過系評估再蒐集內部互動關係人，畢業生自評與企業雇主評估三度進行，全面評估畢業生學習成效，作為未來教學、課程與輔導機制之參考依據，值得肯定。

### 二、待改善事項與對應之改善建議

- 1、在雇主對該系畢業生表現的調查中發現，於觀光管理知識與實務技能中的表現較差，宜針對此調查結果，召開相關會議探討其原因並加以改進。
- 2、宜鼓勵學生畢業前考取國際和觀光領域之專業證照，及增加實習時數以提升學生實務及就業能力。

### 三、針對未來系所發展之參考建議

該系僅創立十年，系友尚屬發展階段，院可再成立相關碩士學程，培育中高階人才。

## 項目六：自我分析、改善與發展

### 一、優點特色或現況摘述

- 1、該系全英語教學、大三出國當交換生為全國少數唯一國際化的觀光學系，值得肯定。
- 2、住宿學院經營有成，值得他校借鏡。

- 3、有關教育目標、核心能力及課程設計方面，該系依歷次評鑑意見已進行大幅改善，於畢業校友訪談中，亦認同該系的改善方向與實質成效。
- 4、由教師之研究與專業表現方面，教師之投稿期刊已朝向 SSCI、SCI、EI 與 TSSCI 之期刊改善。
- 5、有關學生學習及輔導方面，已建立補救教學、教學 TA 機制，並由學生訪談中驗證相關措施具有成效。

## **二、待改善事項與對應之改善建議**

- 1、該系尚屬年輕科系，尚在成長階段，建議學校給予更多人力、物力、財力資源。
- 2、學生國際化證照的取得，建議增加多元選擇及輔導機制，以強化學習效果的檢核。

## **三、針對未來系所發展之參考建議**

有關專業教學設備及空間，建議可以依專業特色加以規劃及增添。

# 淡江大學全球發展學院國際觀光管理學 系

## 自我改善計畫表

(外部評鑑結果回應)

學士班評鑑認可結果：通過

項目	外部評鑑委員建議	受評單位回應說明或初步改善計畫及因應方案
項目一	1、課程地圖與職涯發展進路建議加以整合，以利師生運用。	本系將整合課程地圖與職涯發展進路，以利師生運用。
	2、本校地處偏遠，可再加強國際招生。	本系 101~103 學年度境外生人數分別為 2 人、4 人及 5 人，人數逐年增加。為招收更多境外生，本系強化英文網頁內容，利用網路無遠弗界之特性，宣傳本系，加強境外生之招生。 近年來，東南亞高中生赴台就讀大學的人數，有日益增加之趨勢，故本系於 104 學年度第二學期，親赴馬來西亞招生，以增加本系境外生人數。
	3、第二外語課程建議提早到大一或大二開設。	本系將考量委員建議，於 107 學年度課程結構外審時將該課程調整至大二開設。
項目二	1、全英文授課，一些兼任師資尤其專業課程兼任師資聘任會有困難，宜有配套措施，否則學生學習幾乎只有系上六位專任教師及二位兼任教師。	本系以全英文授課為特色之一，104 學年度第 2 學期起，課程除由本系七位專任教師教授外，兼任教師之聘任，本系均堅持英語授課及專業能力並重，在此原則上，目前為止，兼任老師之聘任尚無重大困難。

項目	外部評鑑委員建議	受評單位回應說明或初步改善計畫及因應方案
	2、教師的產學合作較缺乏呈現，建議整理補充。	本系於評鑑報告書內容呈現教師產學合作之量化數字，將於日後評鑑時，於附件資料中，呈現產學合作具體內容。
	3、教師表現強調國際化，較缺乏本地產業連結，建議增加本地產業國際化的相關作為。	本系致力推展國際化，除透過大三出國協助學生走向國際，亦透過與本地產業合作，以協助本地產業國際化。102學年度本系專任教師紀珊如代表宜蘭縣礁溪鄉赴廈門參加聯合國宜居城市大會競賽，榮獲銅牌獎，協助礁溪鄉走向國際。
項目三	1、學生規定三年級需出國學習一年，雖提供國外合作學校選讀機會，但因大都需要繳交該校學雜費，學生負擔重，宜多洽國外合作學校提供半年學習，半年實習機會，除增加實務經驗外，也達到事業學習目標，更有效減輕學生負擔。	為增加學生國際實務經驗，減輕大三出國經濟負擔，本系在現有基礎上，持續推動半年學習、半年實習大三出國計畫。預計於105學年度，新增杜拜阿聯酋酒店管理學院為大三出國姊妹校，並於104學年度第二學期，確認於105學年度出國就讀該姊妹校的學生。
	2、住宿學院針對大一、大二學生規定住校，如融入外語生活學習機制，將更有效強化學生英語學習環境。	本系大一、二學生依規定住校，透過宿舍生活、住宿學院活動及校園各式活動與境外生互動，將英語融入生活，生活中運用英語。
項目四	1、該系學生具有不錯的英語能力，未來宜積極帶領學生參與亞太地區觀光相關學術研討會發表論文，除可提升該系的知名度外，對學生的國際視野及未來繼續升學有極大助益。	本系將鼓勵教師透過觀光專題課程，帶領學生參與亞太地區觀光相關學術研討會，發表論文，以提升學生國際視野及本系知名度。
	2、在教師方面，宜規劃授課科目單純化，同時結合教師研究專長，減輕備課壓力，使教師有更多時間進行學術研究；在學生方面，除畢業專題發表外，鼓勵學生參加校內外各項創意競賽，讓學術與實務能夠相結合。	為減輕教師備課壓力，本系在授課科目的規劃上，以科目單純化為原則，每學年教師均有重複教授的科目，除可以過往的教學經驗為基礎充實教學內容外，並可減輕教師備課壓力。 本系所有學生於大一第二學期均須修讀「企業概論與創業管理」課程，此課程要求所有學生撰寫創業

項目	外部評鑑委員建議	受評單位回應說明或初步改善計畫及因應方案
		計畫書，並參加淡江大學所舉辦之創業創意競賽，以協助學生結合理論與實務。
項目五	1、在雇主對該系畢業生表現的調查中發現，於觀光管理知識與實務技能中的表現較差，宜針對此調查結果，召開相關會議探討其原因並加以改進。	本系將考量委員建議，於課程內容中多設計實務操作課程。
	2、宜鼓勵學生畢業前考取國際和觀光領域之專業證照，及增加實習時數以提升學生實務及就業能力。	本系所有學生須考取觀光相關證照乙張，始可畢業。其中，國際化證照包括外語領隊證照、外語導遊證照、AH & LA 及 City & Guilds 證照。本系將鼓勵學生朝國際證照發展。此外，本系所有學生須完成400小時實習，始可畢業。為增加實習時數的選擇性，本系設計半年學習、半年實習的大三出國計畫，並推出國際觀光未來英語學分學程及觀光產業就業學分學程，將實習時數延長為半年，以提升學生實務及就業能力。
項目六	1、該系尚屬年輕科系，尚在成長階段，建議學校給予更多人力、物力、財力資源。	本系成立十年，雖尚屬年輕科系，但透過學校於各方面的支持，目前已穩健地完成第一個十年的發展。展望未來，本系將持續透過學校在人、物、財等方面的資源，持續進步發展。
	2、學生國際化證照的取得，建議增加多元選擇及輔導機制，以強化學習效果的檢核。	本系所有學生須考取觀光相關證照乙張，始可畢業。其中，國際化證照包括外語領隊證照、外語導遊證照、AH & LA 及 City & Guilds 證照，為目前普遍認可之國際證照，選擇多元，並透過相關課程，如：觀光政策法規、旅館經營管理等，輔導學生考取證照。



## 淡江大學 103-104 學年度教學單位評鑑

# 國際觀光管理學系自我檢核報告

聯絡人： 邱蕙慈

聯絡電話： (03)9873088 轉 7128

電子郵件： tptx@oa.tku.edu.tw

系所主管： 葉劍木

淡江大學全球發展學院  
國際觀光管理學系

外部評鑑工作小組

召集人： 葉劍木

成 員： 阮聘茹                      陳維立

紀珊如                                      黃詠奎

蔡宗伯

中華民國 104 年 12 月

## 壹、摘要

本報告由淡江大學國際觀光管理學系（以下簡稱本系）根據淡江大學自我評鑑辦法之參考效標撰寫。報告內容分為六大項目，依序為「教育目標、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、專業與服務表現」、「畢業生表現與整體學習成效評估」及「自我分析、改善與發展」六大評鑑項目。內容以本系大學部學制為主體。

本系自 95 學年度開始招生，隸屬淡江大學全球發展學院。在淡江大學樸實剛毅校訓與三化政策—資訊化、國際化及未來化—架構下，以培養具國際競爭力之觀光產業管理人才為教育目標，並以具有分析及解決問題之能力、具有國際語言的溝通表達能力、具有良好之服務精神及工作態度、具有國際觀光管理專業知識及具有國際觀光管理實務技能為本系五大核心能力。透過各級課程委員會及校內外專家學者之審視，本系之課程設計均符合教育目標與核心能力的培養，輔以英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習之特色，提升學生競爭力。

本系專任教師均具有觀光旅館管理與觀光旅遊管理專長。教師透過多元教學方法，培養學生核心能力，以達成本系教育目標。同時，教師依據學生教學評量結果，針對教學設計、教材教法與多元學習評量方法進行改進。自 101 學年度開始，本系採用本校學生學習成效全面品質管理機制，以更精確評估學生學習成效，確保本系教學目標的落實。

本系透過導師系統，結合多元輔導機制及校園活動，輔導學生適應全英語教學、完成大三出國計畫及融入住宿學院生活，教師透過上課時間及 Office Hour，輔導學生學業、生活及生涯發展，教師亦利用相關軟硬體學習資源，提供學生完善之學習環境，於學生畢業前，運用實務講座課程，協助學生瞭解職涯發展之可能方向。於課外活動方面，學生積極投入社團活動、實習旅行社經營、服務學習、地方觀光產業及校內各項活動等，豐富大學生活。

教學與輔導為本系之重點工作，然本系教師仍利用課餘時間，積極投入學術研究，定期發表研究成果，每年亦有教師榮獲科技部研究案或政府機關委託研究案，研究成果尚屬豐碩。此外，教師亦積極投

入專業服務，貢獻所學，服務社會。

透過校級校友資料庫及系級人際網路與網際網路，本系與畢業生保持聯絡，追蹤其生涯發展，並透過外部資訊、校級資料及系級問卷調查，瞭解畢業生對自身及企業雇主對畢業生之學習成效意見，根據多元意見，本系及教師審視核心能力、課程規劃、教學設計、學習評量及輔導機制，以培養學生競爭力。本系透過行政及評鑑機制，定期自我檢視，精進學系各方面發展，提供學生完善之學習環境，為台灣培養具國際競爭力之觀光產業管理人才，貢獻綿薄之力。

## 貳、導論

### 一、國際觀光管理學系之歷史沿革

本系自 95 學年度開始招生，前身為旅遊與旅館管理學系，自 100 學年度起更名為「國際觀光管理學系」，隸屬於全球發展學院，目前核定 104 學年度招生人數為 100 名，招生管道為甄試入學 90 名、考試分發 10 名。

本系設立於以觀光著稱之宜蘭地區，為響應政府積極推動觀光產業作為台灣未來提昇競爭力之政策，本系的教育目標為培養具國際競爭力之觀光產業管理人才，以滿足現在及未來整體環境對此領域人才的殷切需求。劉艾華副教授於 95 學年度擔任創系系主任，目前由葉劍木副教授擔任系主任，現有 6 名專任老師。

### 二、外部評鑑過程

為因應外部評鑑，本系採取下列方式進行：

- 1、成立「評鑑工作小組」，負責評鑑相關工作與時程規劃，由葉劍木主任擔任召集人，並依照六大評鑑項目進行任務分工。評鑑組織架構請參見表 0-1。

表 0-1 外部評鑑分組與成員

項目	分項內容	撰寫人
總召集人	葉劍木	
項目一	教育目標、核心能力與課程設計	葉劍木
項目二	教師教學與學習評量	紀珊如、黃詠奎
項目三	學生輔導與學習資源	陳維立
項目四	學術、專業與服務表現	阮聘茹
項目五	畢業生表現與整體學習成效評估	阮聘茹
項目六	自我分析、改善與發展	葉劍木、蔡宗伯

- 2、組成校內「外部評鑑委員會」，以負責規劃、協調及辦理外部評鑑工作。評鑑委員會委員名單如下：

- (1)召集人：葉劍木。
- (2)委員：阮聘茹、陳維立、紀珊如、黃詠奎及蔡宗伯。

- 3、由本校校長遴選校外「外部評鑑委員」。

- 4、定期召開評鑑會議，提報工作進度。
- 5、於外部評鑑前，將評鑑資料提報學校，並送請校外外部評鑑委員審閱。

## 參、自我檢核之結果

### 項目一：教育目標、核心能力與課程設計

#### (一)現況描述

本系以「培養具國際競爭力之觀光產業管理人才」為教育目標，其內涵建構在本系五大核心能力：具有分析及解決問題之能力、具有國際語言的溝通表達能力、具有良好之服務精神及工作態度、具有國際觀光管理專業知識及具有國際觀光管理實務技能。透過各級委員會及校外專家學者之審核，確定課程設計符合教育目標與核心能力之培養。

#### 1-1 運用全面品質管理之 PDCA 精神及適合之分析工具擬訂發展計畫之結果。

近年來，觀光產業蓬勃發展，為政府重點培植的六大新興產業之一，政府計畫強化國際觀光人才專業素質，以提升觀光產業國際競爭力，因此台灣對具國際競爭力之觀光產業管理人才之需求日益增加。此發展方向與本學系之教育目標不謀而合。

為培養產業目前及未來所需之人才，同時響應政府積極推動觀光產業之發展政策，並參酌本學院之使命—開創高等教育新方向，培育具國際視野之全方位人才，本系以「培養具國際競爭力之觀光產業管理人才」為教育目標。此教育目標與本校教育使命及本院教育目標呼應。本校教育使命為培養具心靈卓越的人才，透過三環五育達成此使命，三環分別為「專業」、「通識」與「課外活動」三項課程，五育為「德」、「智」、「體」、「群」、「美」內涵。在此三環五育大架構下，本學院的教育目標為：1、培育國際視野與全球意識。2、建構跨領域專業知識。3、注重團隊合作與人際關係。院教育目標：1、可透通識課程達成，如：全球化概論等；2、呼應各系專業課程及智育；3、呼應課外活動課程及群育。在學院教育目標的架構下，本系教育目標為培養具國際競爭力之觀光產業管理人才，其中，國際競爭力呼應學院之培養國際視野與全球意識目標，觀光產業管理人才呼應建構跨觀光及

管理領域專業知識，同時，管理人才需具備團隊合作能力及良好之人際關係。因此本系教育目標與校、院教育目標呼應。

依本系教育目標，搭配本校全面品質管理精神，將計畫(Plan)、執行(Do)、檢核(Check)、行動(Act)的PDCA循環機制，落實於學系發展及管理，並且採用SWOT分析策略，強化優勢、掌握機會，改善劣勢、降低威脅，與時俱進，擬定發展計畫。在優勢及劣勢分析方面，考量因素包括：「課程教學、國際視野、學系歷史、校園環境」，外部環境考量之因素包括：「產業發展、教育政策、全球競爭、社會發展、外界資源」。依據既有之優勢、劣勢，面臨之轉機與危機，進一步進行SWOT分析(請參見表1-1)，以擬定學系發展策略，以作為落實學系教育目標之依據。

表 1-1 國際觀光管理學系 SWOT 之交叉策略分析

外部因素  內部因素	轉機 (O)	危機 (T)
	<p>O-1 觀光白熱化，相關產業蓬勃發展。</p> <p>O-2 教育國際化，政府鼓勵海外移動學習。</p> <p>O-3 競爭全球化，學生須具備英文能力與國際視野。</p>	<p>T-1 少子危機，各校招生競爭激烈。</p> <p>T-2 新興世代，學生價值觀多元。</p> <p>T-3 學系初設，校友資源有限。</p>
優勢 (S)	活用優勢掌握轉機策略	利用優勢消除危機策略
<p>S-1 英語授課，培育國際觀光管理人才。</p> <p>S-2 大三出國，拓展學生全球國際視野。</p> <p>S-3 住宿學院，注重全人教育品格發展。</p> <p>S-4 產業接軌，強調海外國內實務實習。</p>	<p>S-1, O-2, O-3 提升英語能力。 【策略：英語授課】</p> <p>S-2, O-2, O-3 提升國際觀及英語能力。 【策略：大三出國】</p> <p>S-4, O-1 培養產業所需人才。 【策略：海內外實習】</p>	<p>S-1, S-2, S-3, S-4, T-1 建立學系特色。 【策略：英語授課、大三出國、住宿學院、海內外實習】</p> <p>S-3, T-2 住宿學院，培養軟實力。 【策略：住宿學院】</p> <p>S-4, T-3 運用產業資源。 【策略：海內外實習】</p>
劣勢 (W)	改善劣勢掌握轉機策略	改善劣勢減少危機策略
<p>W-1 年輕學系，知名度不足。</p> <p>W-2 地處偏遠，交通及生活較不方便。</p> <p>W-3 英文門檻，招生將面臨挑戰。</p>	<p>W-1, O-1, O-2, O-3 強調學系特色，提升知名度。 【策略：英語授課、大三出國、住宿學院、海內外實習】</p> <p>W-2, O-2, O-3 大三出國，海內外實習，開拓視野，住宿學院，豐富學校生活。 【策略：大三出國、海內外實習、住宿學院】</p> <p>W-3, O-1, O-2, O-3 強調英語應用的重要性。 【策略：英語授課、大三出國、海內外實習】</p>	<p>W-1, W-3, T-1, T-3 強調學系特色。 【策略：英語授課、大三出國、住宿學院、海內外實習】</p> <p>W-2, T-2 豐富學校生活，培養軟實力。 【策略：住宿學院】</p>

本系秉承淡江大學培養卓越人才之使命，參酌本學院之使命，搭配本系教育目標及 SWOT 分析結果，擬訂四大發展策略及特色：

#### 1、英語授課，培育國際觀光管理人才。

根據行政院經濟建設委員會之產業發展政策，台灣將致力協助觀光產業與國際接軌，並強化國際觀光人才專業素質，以提升觀光產業國際競爭力及台灣觀光品質。換句話說，國際化為未來台灣觀光產業發展的趨勢之一。在此國際化的趨勢之下，為成為具國際競爭力之觀光產業管理人才，學生須具備國際觀光管理專業知識及實務技能。為培養學生國際觀光專業知識及實務技能，本系之課程，均以英語授課，學生以英語修讀觀光相關專業知識，具備以英語表達與溝通之能力，可協助學生直接與國際觀光專業知識接軌，藉以提升國際觀光專業知識。此外，為確保學生具備相當程度之英語能力，英語授課之科目皆由學有專精之老師教授及評量，輔以課後輔導。同時，學生必須於畢業前達到 IBT 托福 61 分或雅思 5.5 分或多益 620 分之標準，始可畢業。

為訓練學生實務操作技能，本系建置相關軟硬體設備，在硬體設備方面，本系擁有實習房務教室、實習櫃檯及實習餐飲服務教室等專業實作空間，另外，本系與台灣最大綜合旅行社之一的雄獅旅行社合作，於本校園成立實習旅行社，由學生經營管理旅行社，無縫隙接軌產業，協助學生於畢業前，即具備旅行業經營管理經驗。於軟體方面，本系提供多元軟體學習資源，以呼應本校資訊化教學與學習之發展方向。本系目前擁有 Abacus 航空訂位系統，搭配「國際觀光訂位系統」課程，供學生實務學習。

#### 2、大三出國，拓展學生全球國際視野。

在觀光產業必將國際化的未來趨勢之下，具備國際經驗是成為觀光產業管理人才必備條件之一。為使學生走入國際，拓展國際經驗，本系學生大三均需出國至本校姊妹校留學一年始可畢業。在國外姊妹校修讀課程期間，於學業上，學生不僅可以學習觀光專業知識，於生活上，亦可與來自世界各地的老師、同學及朋友互相學習，彼此交流，同時體驗當地風俗文化、政策民情，豐富國際思維，提升國際視野，開拓國際經驗，強化國際競爭力。

### 3、住宿學院，注重全人教育品格發展。

蘭陽校園為住宿學院，大一大二學生均須住校。住宿學院由校園主任擔任總導師，院長、系主任及各學系部分教師，與學生共同住校，以行動教育作為師生互動基礎，並以住宿學院四大主題—多元文化、藝術品味、生態環境及休閒樂活—為主，設計活動，豐富校園生活，讓學生走出教室，學習課堂以外的知識，同時，住宿學院活動與本校八大素養（全球視野、資訊運用、洞悉未來、品德倫理、獨立思考、樂活健康、團隊合作及美學涵養）呼應，協助學生多元發展，實現全人教育。

自 102 學年度起，至 103 學年度止，蘭陽校園共計舉辦 32 場住宿學院活動，參與的學生滿意度平均達 5.8 分（6 分量表），同時，蘭陽校園亦建置「蘭陽講堂」、「開心廚房」、「蘭陽網咖」，並開墾「開心農場」供同學於休閒時間種植果菜，怡情養性，實踐多元知識傳授、校園即教室之精神。

### 4、產業接軌，強調海外國內實務實習。

為使學生於畢業前即具備觀光產業實務經驗，充實職場實作技能，學生於畢業前，需至觀光相關企業進行 400 小時實習。本系實習分為國外實習及國內實習，國外實習地點包括：澳洲、新加坡、帛琉及馬來西亞，國內實習聚焦於五星級飯店及旅遊業實習。

曾與本系合作之國內外觀光相關企業機構包括：澳洲雪梨四季酒店、澳洲凱恩斯希爾頓集團逸林飯店、澳洲墨爾本朗豪飯店、新加坡文華東方大酒店、帛琉百悅大飯店、帛琉愛來渡假會館、礁溪老爺大酒店、礁溪長榮鳳凰酒店、蘭城晶英酒店、台北晶華酒店、台北寒舍艾美酒店、台北國賓大飯店、W 飯店、台北君悅大飯店、台北遠東國際大飯店、台北西華大飯店、維多麗亞酒店、日暉國際渡假村、太魯閣晶英酒店、墾丁凱撒大飯店、美國阿拉斯加台灣代表處、復興航空、葛瑪蘭汽車客運（股）公司、葛瑪蘭旅行社、雄獅旅行社等。

### 1-2 各學制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。

根據行政院經濟建設委員會於 2009 年訂定之台灣產業發展政策，觀光旅遊業為台灣六大新興產業之一。此重大政策之推展，為台灣觀

光產業注入活水。本系為配合國家觀光產業快速發展，提供高素質觀光產業人力資源，秉承淡江大學以培養具心靈卓越的人才之教育理念，特以「培養具國際競爭力之觀光產業管理人才」為本系教育目標，規劃二項專業領域：觀光旅館管理及觀光旅遊管理。為達成此教育目標，本系透過業界訪談，並經會議討論（請參見附錄 1-2-1），邀請校外專家學者、系友、本系具觀光專業知識之教師、本系具實務經驗之教師及學生代表出席，討論、統整並確認五項學生核心能力，教育目標內涵亦建構在此五大核心能力。具備此五項核心能力，即為本系定義之具國際競爭力之觀光產業管理人才。五項核心能力內涵說明如下：

### 1、具有分析及解決問題之能力

此核心能力著重學生之「蒐集及解釋資料之能力」及「能夠辨別問題及提出解決方案」。為成為具競爭力之國際觀光產業管理人才，學生須具備分析問題及解決問題之能力，無法分析問題及解決問題的員工將永遠扮演接受指令的角色，也無法勝任管理階層之職務，因此具備分析及解決問題之能力，可協助學生擁有遇事不怕事之心態，不怕任何問題，替企業解決問題，成為觀光產業需要之人才。

### 2、具有國際語言的溝通表達能力

此核心能力強調學生「能夠以英語進行口頭溝通能力」及「能夠以英語進行書面溝通能力」。擁有良好英語能力，學生才能深入瞭解世界各個名勝歷史背景、文化發展等議題，進一步可與來自世界各地之人士分享及交流想法，同時才能將寶島之美帶入國際。除此之外，為成為具競爭力之國際觀光產業管理人才，良好的國際語言表達及溝通能力為成功的必備條件之一。良好的語言能力，可協助學生走向國際，與來自世界各地之顧客、同事及朋友溝通及交流，讓工作更有效率，融入國際。

### 3、具有良好之服務精神及工作態度

此核心能力重視學生之「服務熱忱及品質」及「能以負責任態度完成交付之工作」。觀光產業隸屬服務業，需與顧客直接接觸，因此具備良好之服務精神，是成為國際觀光產業管理人才之必要條件之一。正面積極負責之工作態度更是成功的不二法門。良好之服務精神及工作態度可協助學生成為觀光產業不可或缺之人才。

#### 4、具有國際觀光管理專業知識

此核心能力注重學生之「觀光旅館管理知識」及「觀光旅遊管理知識」。要成為國際觀光產業管理人才，須具備基礎之觀光管理知識，包括：管理學、觀光發展概論、旅館經營管理、旅行社經營管理、人力資源管理、財務管理等，本系透過課程設計，協助學生學習必備之專業管理知識，以為未來成為具競爭力之國際觀光產業管理人才作準備。

#### 5、具有國際觀光管理實務技能

此核心能力注重學生之「觀光旅館管理技能」及「觀光旅遊管理技能」。除觀光管理理論知識外，學生需從做中學，學後做，結合理論，培養實務技能，協助學生畢業後即能勝任觀光產業相關之工作。

請參考佐證資料：

附錄【1-2-1】會議紀錄

### 1-3 各學制教育目標與核心能力之宣導機制與師生對其瞭解程度。

本系教育目標與核心能力均完整呈現於本系系網，以利師生反覆審視，並透過不同管道進行宣導。在新生入學前，本系於錄取恭賀信函中（請參見附錄 1-3-1），明確陳述本系教育目標及核心能力，於新生家長說明會時，新生手冊中亦有敘述（請參見附錄 1-3-2），同時再以簡報方式，呈現教育目標與核心能力。學期開始後，教育目標及核心能力均陳列於所有專業課程之教學計畫表中（請參見附錄 1-3-3），讓學生可隨時查詢及思考本系之教育目標及核心能力。根據 2015 年 10 月份之統計資料顯示，透過上述宣導機制，本系學生對教育目標及核心能力的瞭解程度，在 6 分量表的尺度下，平均分數皆達 5.56 以上，顯見學生對此皆有相當程度之瞭解。除此之外，教師對教育目標與核心能力之瞭解程度亦非常清楚（請參見表 1-2）。

表 1-2 本系學生及教師對系教育目標及核心能力瞭解程度

教育目標及核心能力	學生瞭解程度 (6 分量表)	教師瞭解程度 (6 分量表)
教育目標:	5.60	6

教育目標及核心能力	學生瞭解程度 (6分量表)	教師瞭解程度 (6分量表)
培養具國際競爭力之觀光產業管理人才		
核心能力： 具有分析及解決問題之能力	5.56	6
核心能力： 具有國際語言的溝通表達能力	5.70	6
核心能力： 具有良好之服務精神及工作態度	5.65	6
核心能力： 具有國際觀光管理專業知識	5.60	6
核心能力： 具有國際觀光管理實務技能	5.62	6

請參考佐證資料：

【附錄 1-3-1】錄取恭賀信函

【附錄 1-3-2】新生手冊

【附錄 1-3-3】課程教學計畫表

#### 1-4 各學制依據核心能力進行課程規劃與設計之機制運作與結果。

依據本校課程委員會設置辦法第四條規定，設置系課程委員會，系課程委員會為本系課程規劃與設計的主要單位，主要職掌包括：

- 1、開課科目名稱、學分、課程內容及畢業學分之審議。
- 2、課程之審議。審議流程為：系課程委員會議→課程外審→系務會議→院課程委員會議→院務會議→校課程委員會議→教務會議。系課程委員會成員包括本系專任教師、業界代表、校友代表及在校學生，透過各方意見，共同審視本系課程，以符合教育目標及核心能力之培養。

本系每門專業課程之授課教師，依其專業領域，訂定課程欲達成之系核心能力。根據本系核心能力與課程矩陣對應表顯示（請參見附錄1-4-1），本系課程設計均在培養學生核心能力。教師於開設課程時，以系教育目標及核心能力為依歸。根據欲達成之核心能力，於教學大綱中載明教學及評量方法，讓學生清楚了解教育目標、核心能力與課程間之關聯。為落實本系教育目標及核心能力之達成，本系透過系課程委員會評估檢視各教師之教學內容，提供教學改善建議，以利教師教學與教育目標及核心能力之符合。

除利用課程委員會定期與不定期檢視課程與教育目標、核心能力之密切性外，每學期教師可透過學習評量檢視學生是否達成相對應之核心能力，另一方面，每學期學生皆針對教學方法、教學內容及學習效果等進行評鑑，藉由學生之檢視與評估，反饋給授課教師，作為課程精進之參考，以確保本系教學目標的達成及核心能力的養成。

請參考佐證資料：

【附錄 1-4-1】核心能力與課程矩陣對應表

### 1-5 各學制課程外審與改善之情形。

本系課程設計均以教育目標及核心能力為依歸，為確保課程設計品質，根據課程審查流程，首先召開系課程委員會，審查系課程規劃。為更進一步確保課程設計品質，由校長遴選學有專精之校外專家委員進行第二關的審查，即課程外審。課程外審主要分為課程結構外審及新設課程外審。外審查核重點之一，即是確立本系課程能達成教育目標、培養學生核心能力。為確保課程穩定性，每四年重新檢核一至四年級課程結構，進行課程結構外審。每年系上亦可視需求新增選修課程，並針對新增課程，進行新設課程外審。無論課程結構外審或新設課程外審，均於系課程委員會充分討論。針對外審委員之意見，進行回覆或修正(請參見附錄 1-5-1)，再經院、校級課程委員會會議審查，審查通過後始可開設相關課程。

請參考佐證資料：

【附錄 1-5-1】課程結構、新設課程外審審查表及外審意見回覆表

### 1-6 各學制跨領域學分學程執行之情形。

103 學年第 1 學期新設立國際觀光未來英語學分學程(請參見附錄 1-6-1)，於 103 學年第 2 學期實施。此學程宗旨在培養學生成為具未來視野之國際觀光產業管理人才，特色為學生需修讀未來學課程，且完成 1 學期境外實習。完成後，始可取得學分學程證明書，預計境外實習地點為澳洲、新加坡、帛琉及馬來西亞等。於 103 學年第 1 學

期進行第一次學分學程宣導(如圖 1-1)。103 學年第 2 學期實施以來，已有一名學生至新加坡實習(如圖 1-2)，順利完成學程並取得學程證明書。



圖 1-1 國際觀光未來英語學分學程宣導說明會及新加坡實習訪視

請參考佐證資料：

【附錄 1-6-1】國際觀光未來英語學分學程設置辦法

### 1-7 課程地圖建置與實施之情形。

課程地圖之建置係根據課程結構校外專家委員審查意見與系、院及校級課程委員會會議審查結果，同時由系上專任教師共同審視各科目之前後連結度，以確保課程之連貫性。課程職涯地圖均完整呈現於本系系網，以利師生反覆審視及思辨(請參見圖 1-2)。本系將課程分為通識課程、共同基礎課程、觀光旅館管理、觀光旅遊管理、共同專業課程及大一基礎必/選修課程，以不同顏色標示並顯示關聯性，以協助學生瞭解課程間之連結性。

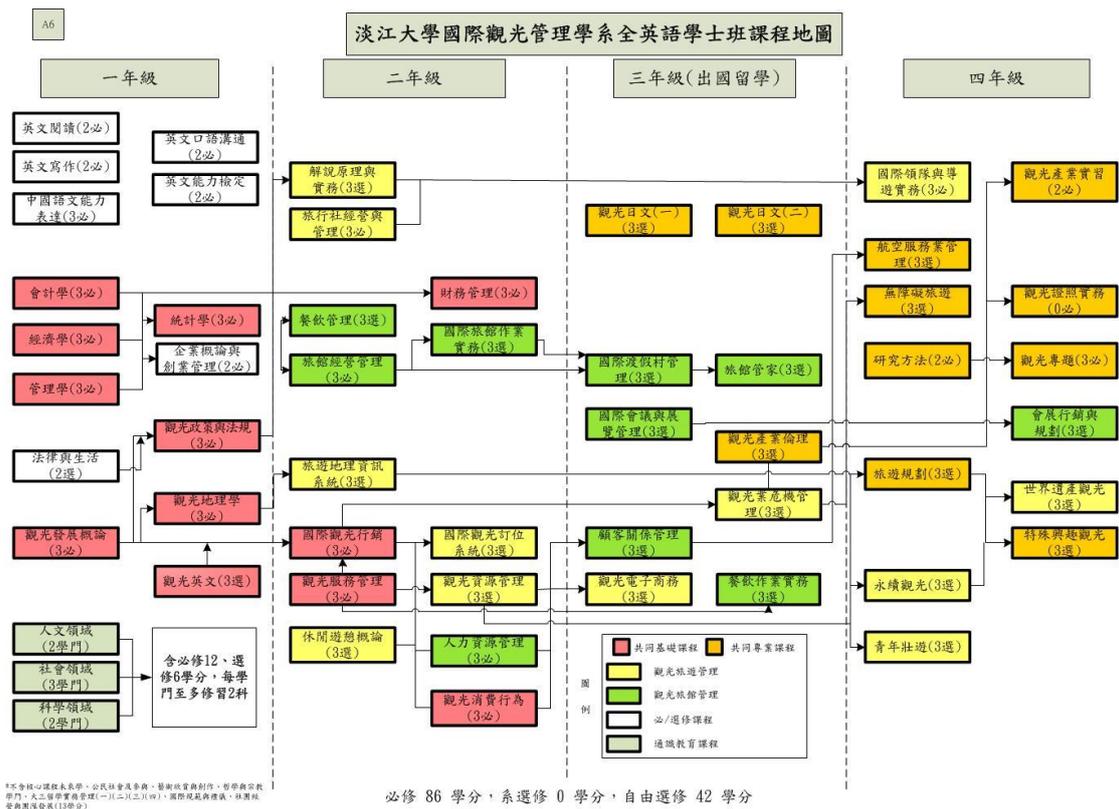


圖 1-2 課程地圖

## (二)特色

本系以全英語授課、大三出國、住宿學院及海內外實習為主要特色。課程皆採全英語授課，透過此方式提供學生全英語環境、提升學生國際語言能力、增加國際競爭力，另一方面為大三出國作準備。

學生大三出國至姊妹校修習課程，充實國際觀光專業知能，同時利用此機會，拓展國際視野，與來自世界各地之人士交流，增廣見聞。除此之外，透過住宿學院相關活動，培養學生課堂之外之軟實力，並透過海內外實習，提升學生實務經驗及技能，協助學生成為具國際競爭力之觀光產業管理人才。

## (三)問題與困難

觀光產業蓬勃發展，國內各大專院校陸續成立觀光相關學系，面臨同質科系之競爭，如何在此激烈之競爭中脫穎而出，為本系面臨之嚴峻挑戰。

## (四)改善策略

為在大專院校觀光科系中脫穎而出，本系將持續發展及強調既有

的特色。全英語授課，協助學生提升英語能力；大三出國，協助學生至國外充實觀光專業知識，拓展視野、提升國際觀；住宿學院，發展學生軟實力；海內外實習，協助學生直接投入國內外觀光市場、充實實務經驗。此外，為提升知名度，亦積極投入招生活動，親赴高中作招生宣傳，同時完善學系網站，冀望透過網路無遠弗屆之力量，宣傳本系。

#### **(五)項目一之總結**

本系自 95 學年度起開始招生，以培養具國際競爭力之觀光產業管理人才為教育目標，並以英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習為主要特色。課程設計皆以培養學生五大核心能力為主軸，並且透過完善審查機制，確保課程品質，因此，本系具備相當之信心，可為觀光產業，培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。

## 項目二：教師教學與學習評量

### (一)現況描述

本系目前共有專任教師 6 名，教師均依教育目標及核心能力進行課程設計，並採用多元教學方法，協助學生學習。教師根據期中、期末教學評量結果持續調整、改善教學。此外，為更精確評估學生學習成效，於 101 學年度起依 PDCA 程序進行學生學習成效之品質管理，以持續評估學生學習成效與改善教學。

### 2-1 專、兼任教師之數量與學術專長，符合各學制教育目標及滿足學生學習需求之情形。

本系 98 學年度有專任教師 5 位及兼任教師 6 位、99 學年度有專任教師 7 位及兼任教師 2 位、100 學年度止有專任教師 6 位、101 學年及 102 學年度有專任教師 7 位及 1 位兼任教師。103 學年度有第 1 學期有 6 名專任教師及 1 名兼任教師（3 名副教授、4 名助理教授），103 學年度第 2 學期則有 7 名專任教師（2 名副教授、5 名助理教授）（請參見表 2-1）。兼任教師背景專長詳見現場佐證資料。

表 2-1 98 至 103 年度專兼任教師一覽表

職級	98 學年度第 1 學期	98 學年度第 2 學期
專任副教授	劉艾華	張淑雲
專任助理教授	朱子君、阮聘茹、鄭辰旋、戴柏睿	朱子君、阮聘茹、鄭辰旋、戴柏睿
兼任講師	周煌華、劉麗玲、楊佩潔、周力行、李姿寬、姜愛玲	周煌華、劉麗玲、楊佩潔、周力行、李姿寬、姜愛玲
	99 學年度第 1 學期	99 學年度第 2 學期
專任副教授	張淑雲	張淑雲
專任助理教授	阮聘茹、鄭辰旋、戴柏睿、葉劍木、陳維立	阮聘茹、鄭辰旋、戴柏睿、葉劍木、陳維立
專任講師	潘定均	陸積偉
兼任副教授	王斐青	王斐青
兼任講師	周煌華	周煌華
	100 學年度第 1 學期	100 學年度第 2 學期
專任助理教授	阮聘茹、鄭辰旋、葉劍木、陳維立	阮聘茹、鄭辰旋、葉劍木、陳維立、王嘉淳
專任講師	陸積偉	陸積偉
職級	101 學年度第 1 學期	101 學年度第 2 學期
專任副教授	阮聘茹	阮聘茹
專任助理教授	鄭辰旋、葉劍木、陳維立、王嘉淳、陳梅霞	鄭辰旋、葉劍木、陳維立、王嘉淳、陳梅霞
專任講師	陸積偉	陸積偉

	102 學年度第 1 學期	102 學年度第 2 學期
專任副教授	阮聘茹	阮聘茹、葉劍木
專任助理教授	葉劍木、陳維立、王嘉淳、紀珊如、黃詠奎、董逸帆	陳維立、王嘉淳、紀珊如、黃詠奎、董逸帆
兼任講師		曾鈺琪
	103 學年度第 1 學期	103 學年度第 2 學期
專任副教授	阮聘茹、葉劍木	阮聘茹、葉劍木
專任助理教授	陳維立、紀珊如、黃詠奎、董逸帆	陳維立、紀珊如、黃詠奎、董逸帆、蔡宗伯
兼任副教授	羅玟甄	

以 101-103 學年度而言，各年級招收 1 班學生（50 名），大三學生皆須出國至姊妹校留學 1 年而言，教師人數是相對足夠的。此外，本系專任教師之學經歷背景、專長，均與其授課科目及本系課程規劃相符合（請參見圖 2-1 及表 2-2）。在 6 分為滿分之教學評量中，101 學年至 103 學年本系教學平均數總平均為 5.35，顯見本系教師教學能滿足學生學習需求，教學評量結果請參見表 2-3 及附錄 2-1-1。同時，陳維立老師及阮聘茹老師，分別榮獲淡江大學 101 及 102 學年教學優良教師，足見本系教學深獲肯定。

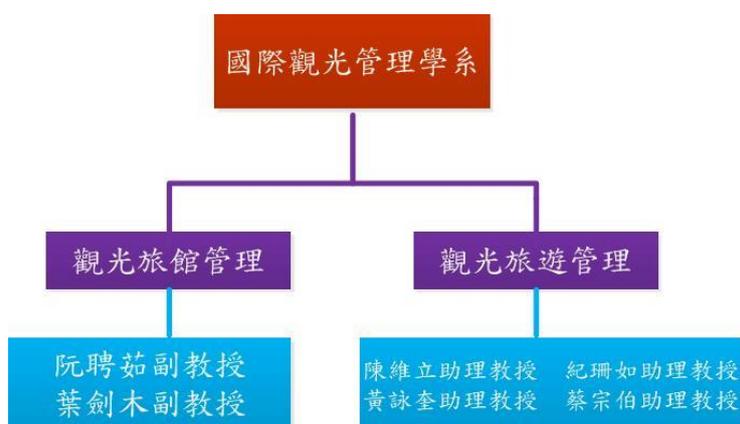


圖 2-1 課程規劃與教師專長對應圖

表 2-2 專任教師主要學經歷表

教師	最高學歷	主要經歷	學術專長	授課科目
專任 副教授 葉劍木	澳洲雪梨科技 大學休閒、運動 暨觀光系博士	<ul style="list-style-type: none"> <li>台北海洋技術學院海洋 休閒觀光系助理教授</li> <li>崇右技術學院休閒事業 經營系助理教授</li> <li>聯邦商業銀行存放款部 門顧客服務專員</li> </ul>	觀光休閒管 理、人力資源 管理、財務管 理	觀光發展概 論、人力資源 管理、財務管 理、觀光服務 管理、特殊興 趣觀光等。
專任 副教授 阮聘茹	銘傳大學 管理研究所 博士	<ul style="list-style-type: none"> <li>清新溫泉度假飯店客務 部門/房務部門/行銷業 務部門/休閒開發部門見 習生</li> </ul>	旅館經營管 理、消費者行 為、觀光行銷 學、遊憩心理	管理學、旅館 經營管理、觀 光政策法規、 觀光消費行

教師	最高學歷	主要經歷	學術專長	授課科目
		● 台中長榮桂冠酒店餐飲部門見習生	行為分析	為、國際旅館作業實務等。
專任 助理教授 陳維立	西維吉尼亞大學森林資源科學博士	● 明道大學休閒保健學系助理教授	戶外遊憩資源分析、海洋旅遊、世界遺產與文化多樣性創意思維發展、國際交流與接軌	休閒遊憩概論、永續觀光、世界遺產、國際會議與展覽概論等。
專任 助理教授 紀珊如	英國史翠斯克萊大學行銷學博士	● 英國史翠斯克萊大學商學院兼任教師 ● 英國史翠斯克萊大學商學院兼任助理教師 ● 英國史翠斯克萊大學餐旅系兼任助理教師	觀光行銷、觀光目的地品牌建立、觀光目的地忠誠度、觀光目的地管理	國際觀光行銷、環境未來、解說原理與實務、旅行社經營管理、企業概論、世界遺產觀光、觀光資管理
專任 助理教授 黃詠奎	美國伊利諾大學遊憩運動暨觀光系博士	● 美國伊利諾大學遊憩運動暨觀光系教學與研究助理 ● 美國伊利諾大學遊憩運動暨觀光系講師 ● 美國厄巴納市公園見習	人力資源管理、多元文化管理、網路消費者行為	研究方法、顧客關係管理、經濟學、統計學、企業概論、國際觀光訂位系統
專任 助理教授 蔡宗伯	美國德州理工大學餐旅管理系博士	● 美國德州理工大學餐旅管理系講師 ● 嶺東科技大學國際企業系專案講師 ● 美商智邁貿易公司高級業務員	餐館管理、休閒管理、觀光網路行銷	企業概論、觀光產業倫理、觀光業危機管理

表 2-3 教學評量結果表

學期序	教學評量平均數 (6分量表)
101-1	5.36
101-2	5.20
102-1	5.29
102-2	5.29
103-1	5.37
103-2	5.56

請參考佐證資料：

【附錄 2-1-1】教學評量統計表

## 2-2 專任教師結構與流動之情形。

98 學年至 103 學年度專任教師之結構請參見表 2-4。其中雖然有教師因個人生涯規劃而離職(請參考表 2-5)，但是近三個學年，本系教師結構已漸趨穩定。

表 2-4 98 學年度至 103 學年度專任教師結構統計表

學年度		專任教師數				合計
		教授	副教授	助理教授	講師	
98	上	0	1	4	0	5
	下	0	1	4	0	5
99	上	0	1	5	1	7
	下	0	1	5	1	7
100	上	0	0	4	1	5
	下	0	0	5	1	6
101	上	0	1	5	1	7
	下	0	1	5	1	7
102	上	0	1	6	0	7
	下	0	2	5	0	7
103	上	0	2	4	0	6
	下	0	2	5	0	7

表 2-5 98 學年度至 103 學年度專任教師流動情形

歷任專任教師 職稱/姓名	至本系 報到學期序	流動情形	留任教師 累計	流出教師 累計
專任助理教授 朱子君	95 學年第 1 學期	服務至 98 學年 第 2 學期		1
專任副教授 阮聘茹	97 學年第 1 學期	現仍在職	1	
專任助理教授 鄭辰旋	97 學年第 1 學期	服務至 101 學年 第 2 學期		2
專任副教授 劉艾華	98 學年第 1 學期	98 學年轉調資 管系		
專任副教授 張淑雲	98 學年第 1 學期	服務至 99 學年 第 2 學期		3
專任助理教授 戴柏睿	98 學年第 1 學期	服務至 99 學年 第 2 學期		4
專任副教授 葉劍木	99 學年第 1 學期	現仍在職	2	
專任助理教授 陳維立	99 學年第 1 學期	現仍在職	3	
專任講師 陸積偉	99 學年第 2 學期	服務至 101 學年 第 2 學期		5
專任助理教授 王嘉淳	100 學年第 2 學期	服務至 102 學年 第 2 學期		6
專任助理教授 陳梅霞	101 學年第 1 學期	服務至 101 學年 第 2 學期		7
專任助理教授 紀珊如	102 學年第 1 學期	現仍在職	4	

歷任專任教師 職稱/姓名	至本系 報到學期序	流動情形	留任教師 累計	流出教師 累計
專任助理教授 黃詠奎	102 學年第 1 學期	現仍在職	5	
專任助理教授 董逸帆	102 學年第 1 學期	服務至 103 學年 第 2 學期	6	
專任助理教授 蔡宗伯	103 學年第 2 學期	現仍在職	7	
合計			7 位	7 位

### 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。

本系依教育目標訂定了五項核心能力，分別為：具有分析及解決問題之能力、具有國際語言的溝通表達能力、具有良好之服務精神及工作態度、具有國際觀光管理專業知識及具有國際觀光管理實務技能。

根據此五項核心能力，教師設計多元教學方法，讓學生能有多樣學習管道，以獲取不同之核心能力。各項課程除了課堂講授法（包含個案討論）外，還包括業師專題演講、多媒體教學、校外參訪、課堂實作、作業、分組討論、分組報告及業界實習等多元化教學方式。以具有良好服務精神及工作態度之核心能力為例，學生透過老師課堂講授、專題演講及校外參訪方式學習觀光人應有之服務精神及工作態度，並透過課堂實作及業界實習，實際體現良好之服務精神及工作態度，並以負責任之態度完成各項作業、討論及報告。

各項核心能力與教學方法對應表請參見表 2-6，教師教學方法統計請參見表 2-7。

表 2-6 核心能力與教學方法對應表

核心能力 教學方法	具有分析 及解決問 題之能力	具有國際 語言的 溝通表 達能 力	具有良好 服務工 作精 神及 態度	具有國際 觀光管 理專 業知 識	具有國際 觀光管 理實 務技 能
課堂講授	◎	◎	◎	◎	◎
專題演講	◎		◎	◎	◎
多媒體平台		◎			
校外參訪	◎		◎	◎	
課堂實作	◎	◎	◎	◎	◎
作業	◎	◎	◎	◎	◎
分組討論	◎	◎	◎	◎	
分組報告	◎	◎	◎	◎	
業界實習	◎	◎	◎	◎	◎

◎表示符合對應

表 2-7 專任教師多元教學方法科目數統計表

學年	課堂 講授	專題 演講	多媒體 教學	校外 參訪	課堂 實作	作業	分組 討論	分組 報告
101	38	12	38	17	21	3	27	30
102	37	9	37	12	16	8	32	29
103	40	34	37	12	23	28	38	35

自 102 學年度第 2 學期起，本系陳維立老師及紀珊如老師運用問題導向學習 (Problem Based Learning, PBL) 教學法，透過問題發想，引導學生建立學習目標，培養批判思考、發掘問題及解決問題能力，以提升學生分析及解決問題能力。

#### 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。

教師運用多元化教學方法和工具，清楚傳達教學內容與理念，建構出相關知識的全貌，教師亦透過網路教學平台、其他數位媒體、校外教學及各類課外學習活動，讓學生可以不受學習時空限制。在學習作業與學習評量方面，本系教師都有豐富的實務或教學檔案資料，能提供學生適切的學習作業，使學生可以加強專業知識的操作與應用。

教師參考、彙整諸多理論書籍，觀光產業相關文獻、企業實務案例，並依授課性質及學生需求編製內容豐富之上課講義，以補充指定教材之不足。除了紙本教材之外，教師並善用教室之多媒體桌及 E 化設備，以 PowerPoint 簡報、教學支援平台之個人教學網或 Moodle 及影片等多媒體輔助教學，課後也會使用網路教學平台、Moodle 數位學習平台、e-mail 及 Facebook，作為授課教師與學生溝通之管道，供學生下載教材、上傳作業或議題討論。本系陳維立老師所教授的「觀光地理學」與「會展行銷與規劃」更在 102 學年度獲得校內問題導向學習單元教案獎勵、「環境未來」於 103 學年度獲獎，紀珊如老師教授之「觀光資源管理」亦於 103 學年度獲此獎勵，顯見其教學方法深獲肯定。表 2-8 為本系教師自編講義及製作數位教材統計表。

表 2-8 自編講義及製作數位教材統計表

學期序	教師人數	教授科目數	使用紙本教材講義科目數	百分比	自編講義科目數	百分比	使用數位教材科目數	百分比	使用教學支援平台或 Moodle 科目數	百分比
101 上	3	10	7	70%	4	40%	10	100%	10	100%
101 下	3	12	8	67%	6	50%	12	100%	12	100%
102 上	6	19	12	63%	11	58%	18	95%	19	100%
102 下	6	21	12	57%	16	76%	20	95%	21	100%
103 上	6	20	14	70%	13	65%	20	100%	20	100%
103 下	7	24	15	63%	12	50%	20	83%	24	100%
平均值				65%		57%		96%		100%

(註:教師人數為當學期在校且目前仍在職之教師為統計數字)

自 101 學年度至 103 學年度，平均而言，65%課程使用紙本教材講義(定義為任何非教科書紙本教材)、57%之課程運用自編講義(根據淡江大學問題導向學習單元教案獎勵實施要點，本系定義自編講義為自行編撰的紙本或是電子講義，且內容份量應可提供至少 2 小時以上教學活動)、96%之課程運用數位教材(定義為 PowerPoint、電子學習模組,或其他影像、音樂、電子教材)、100%之課程使用數位學習平台(淡江大學教學支援平台和 Moodle)。藉由上述多元教材之教學輔助，可使課程更加豐富生動，以提升學生學習成效。

## 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。

本系教師皆依據科目所能培養之核心能力設計教學內容，並應用適當教學與學習評量方法。自 101 學年度開始，本系為落實以學生學習成效為中心之教育理念，依照本校全面品質管理的 PDCA 四項程序，強化所欲培育之核心能力與學習評量設計的連結性，此四項程序描述如下：

P (Plan) :

- 一、學院根據使命，擬定學院教育目標。
- 二、學系依學院教育目標，擬定系學教育目標。
- 三、將學系教育目標對應到學院教育目標。
- 四、為學系教育目標設置核心能力。
- 五、建立核心能力設立操作型定義以及尺度。

D (Do) :

六、與任課教師溝通，如何教授任教課程之核心能力與如何進行評量。

七、利用新式記分簿，任課教師對學生核心能力評分。

C (Check)：

八、建立學系對學生核心能力達成度的標準。

九、說明核心能力對應課程與評量方式。

十、教師自行檢視各科核心能力達成度。

A (Action)：

十一、根據核心能力達成度，教師檢視教學計畫。

十二、完成確保學習成效循環。

如項目一所述，本系教育目標與學院教育目標相對應。自此條件之下，本系制訂學系教育目標與核心能力對應表（請參見表 2-9），建立核心能力之操作型定義（請參見表 2-10）。

表 2-9 教育目標對應核心能力表

國際觀光管理學系教育目標	五大核心能力
培養具國際競爭力之觀光產業管理人才	A. 具有分析及解決問題之能力 B. 具有國際語言的溝通表達能力 C. 具有良好之服務精神及工作態度 D. 具有國際觀光管理專業知識 E. 具有國際觀光管理實務技能

表 2-10 核心能力操作型定義說明表

操作型定義	差	普通	好	極好
A1 具有蒐集及解釋資料之能力	0-60	61-70	71-80	81-100
A2 能夠辨別問題及提出解決方案	0-60	61-70	71-80	81-100
B1 能夠以英語進行口頭溝通能力	0-60	61-70	71-80	81-100
B2 能夠以英語進行書面溝通能力	0-60	61-70	71-80	81-100
C1 透過教學設計展現服務熱忱及品質	0-60	61-70	71-80	81-100
C2 能以負責任態度完成交付之工作	0-60	61-70	71-80	81-100
D1 具備觀光旅館管理知識	0-60	61-70	71-80	81-100
D2 具備觀光旅遊管理知識	0-60	61-70	71-80	81-100
E1 具備觀光旅館管理技能	0-60	61-70	71-80	81-100
E2 具備觀光旅遊管理技能	0-60	61-70	71-80	81-100

系所對學生的預期：至少 80% 的同學之表現在 普通 或以上

本系已與任課教師溝通如何評量核心能力，每位教師並透過參與教學工作坊了解如何運用學校所推廣的新式記分簿，給予學生各項核心能力實質分數。配合校內新式記分簿系統，101 學年度，由兩位種子教師受訓、試用，自 103 學年度開始，全面推行，各項專業課程於該年度第一學期開始使用此記分簿，以評量學生專業科目的核心能力。表 2-11 說明課程核心能力取得與評估的可能方式。

表 2-11 核心能力提供方式對應表

核心能力	系對核心能力之預期	取得與蒐集資訊之方法
A.具有分析及解決問題之能力	至少 80%之同學可展現對所修習之學科，擁有普通或以上的能力去蒐集及解釋資料，並對相關問題提出解決方案	作業，平時成績，期中考試成績，期末考試成績
B.具有國際語言的溝通表達能力	至少 80%的同學可在執行方案或計畫時，擁有普通或以上的英語口頭及書面溝通能力	課堂發言參與，議題討論，個人或小組執行計畫過程，書面報告，口頭報告。
C.具有良好之服務精神及工作態度	至少 80%之同學能對所交付之任務展現出普通或以上的熱誠與態度	上課出缺席，上課表現，口頭報告之服儀及態度，實作
D.具有國際觀光管理專業知識	至少 80%之同學能對修讀之科目具備觀光旅遊及旅館管理普通或以上之知識	作業，平時成績，期中考試成績，期末考試成績
E.具有國際觀光管理實務技能	至少 80%之同學能對修讀之科目具備觀光旅遊及旅館管理普通或以上之技能	實作，校外參訪、實習、課堂演練

## 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。

教學評鑑在本校已行之有年，評鑑的各項指標與結果是教師進行教學改善，提升教學品質最主要的依據。本系所有專兼任教師每學期結束後，均會收到學校函送之教學評鑑結果報告。內容包括專業態度、教學方法、教學內容及學習效果等四大項，並依前四項形成最後之教學總分，且列出個人、本系、本院及蘭陽校園之平均分數，供教師參考。此外並列有學生之書面回答資料，作為教師修正課程內容時之依據。

於 102 學年度前，若教師有教學評量總分低於 4.0 分之科目，則依「淡江大學教師教學評量結果改善」機制啟動改善程序（請參見附錄 2-6-1），由系主任約談授課教師，了解原因，依教師教學評量不佳之專業態度、教學方法、教學內容、學習效果等構面提出改善建議，尋求解決方案，並建議授課教師參與教學知能研習活動，並持續觀察追蹤。本系專任教師於 101-102 學年度皆沒有任何科目低於標準。自 103 學年度第 1 學期開始，「教學評量結果改善流程」係以單一科目教學評量總分低於 4.2 為新的標準，本系專任教師皆高於此標準。

自 101 學年度開始，本系定期針對教學評鑑結果，於相關會議中由授課教師針對教學設計、教材教法與學生學習評量方法主動提出評鑑內容之優缺點，經彼此交流、討論後，作成會議紀錄，作為改進教學設計、教材教法與多元學習之方向（請參見附錄 2-6-2）。

為提升教學成效，本系教師主動舉辦及參加「學生學習成效評估研習會」及「教師專業成長或教學研習活動」，針對評鑑結果，與其他教師分享教學設計、教材教法與多元學習評量方法，表 2-12 為系上教師參加「學生學習成效評估研習會」及「教師專業成長或教學研習活動」之統計次數（請參見附錄 2-6-3 及 2-6-4）。

表 2-12 專任教師參加研習活動次數統計

學年度	學生學習成效評估研習會	教師專業成長或教學研習活動
101	2 場	10 場
102	3 場	15 場
103	2 場	29 場

上述機制、活動的成效，具體表現於教師教學評量中。根據 101 學年至 103 學年評量結果，在 6 分量表表中(如表 2-3 所示)，本系專任教師之教學評量平均皆高於 5.0 分，並在近年穩定維持在 5.2 分以上，此結果顯示本系學生對於課程之學習感到滿足與認同。同時，也足以表現出本系教師均付出相當大的努力在教學工作上，且成效頗佳。

請參考佐證資料：

【附錄 2-6-1】淡江大學教師教學評量結果改善流程

【附錄 2-6-2】會議紀錄

【附錄 2-6-3】學生學習成效評估研習會

【附錄 2-6-4】教師專業成長或教學研習活動

## 2-7 在職專班教師配合課程需求，進行實務教學之成果。

本系無設置在職專班。

## 2-8 教師參與學校特色計畫（教學部分）之情形及成效。

本系針對於教育部所補助獎勵私立大學型塑特色計畫上，於 101 至 102 學年度期間，分別在多項教學活動上有所建樹。以 101 學年度來說，本系為提升生源多元化，特至羅東高中進行招生宣導；舉辦 2 場大師以及 2 場業師演講，邀請數位在飯店、餐飲、旅行業界傑出的經理人蒞校分享經驗；此外，為強化英語授課，更分別設置英語授課兼任教學助理 5 名。在與姊妹校交流的部分，特色計畫補助本系專任教師至美國加州州立大學長堤分校及夏威夷太平洋大學參訪交流。

在 102 學年度期間，本系繼續推動特色計畫，辦理本系 High Table 餐會，餐會目的不但是為了增進教師與學生之間的交流，更以「職場倫理」為題，由系主任發表演講，勉勵本系學生自我要求。在延攬業師演講方面，邀請國立台北藝術大學建築與文化資產研究所專任副教授黃士娟蒞校進行「古蹟觀光和工藝產業觀光」講座，與同學探討文化資產保育和觀光發展的發展案例。此外，為深化英語授課，本系設置英語授課兼任教學助理 1 名，於課堂協助隨班分組練習、問題討論等課程活動。

## 2-9 教師素質符合國際化及外語環境之情形。

本系專任教師均充分展現國際參與以及外語教學的能力。表 2-13 呈現本系專任教師自 101 學年至 103 學年國際期刊發表次數、國際研討會議參與次數、國際會議論文發表次數、國際組織參與以及國外研究計畫參與。此表顯示本系教師持續對國際學術界有所貢獻，並針對各自的專長領域與國外學者或業者進行交流。除此之外，紀珊如老師於 102 學年度代表宜蘭縣礁溪鄉赴廈門參加聯合國宜居城市大會競賽，協助宜蘭縣礁溪鄉獲得銅牌獎。

就教學之外語環境而言，本系是採取全英文授課的模式，每位教師除了授課時間以英文講授學科之外，也使用英文版課程計畫表(附

錄 2-9-1)、採用原文教科書。學生於口語評量，也須使用英文來表達，而筆試的試卷和學生作答，也都必須使用英文(附錄 2-9-2)。

除此之外，為提升外語學習環境的學習效果，本系教師持續參與英語教學研習，提升自我英語教學技巧(參見附錄 2-6-4)。於 101 至 103 學年度，本系教師分別參與紐西蘭懷卡特大學及澳洲昆士蘭大學主辦的英語授課教師研習營，受訓教師也就其研習心得與院系教師進行分享交流。

表 2-13 專任教師國際參與之說明表

學年度	國際期刊發表	國際研討會參與	國際會議論文發表	國際組織參與	國外研究計畫參與
101	1	9	7	2	1
102	3	5	9	3	1
103	3	2	13	2	2

請參考佐證資料：

【附錄 2-9-1】課程教學計畫表

【附錄 2-9-2】試卷範例

## (二)特色

本系教學兩大主軸，分別為觀光旅館管理及觀光旅遊管理，教師資格與專長皆符合此兩項主軸，並具國際化素質，專任教師結構也趨於穩定，能提供學生有效且有目標之學習環境。此外，本系也配合學校實施學生學習成效之全面品質管理，此 PDCA 程序可循環性地確保學生學習成效維持於本系設定之標準之上。另外，本系亦積極執行學校特色計畫，豐富教學品質。

## (三)問題與困難

目前在教師教學及評量學習成效之主要問題在於學習成效之 PDCA 程序內容尚屬導入階段，將之實施在全系教師及全部課程仍須努力。

## (四)改善策略

根據以上所述之問題，本系已於 101 學年度第 2 學期尋找兩位種子教師，並於學期間邀請參與教師成長工作坊，以了解 PDCA 執行

程序，利用教師間傳承之方式，讓此學習成效品質管理方法能有效地讓本系所有老師了解，進而全面實施於所有課程。

#### **(五)項目二之總結**

本系專任教師均具國際素質，專長亦皆符合本系觀光旅館管理與觀光旅遊管理之課程設計方向。為落實教育目標之執行，教師教學大綱之擬定與教學方法之採用，皆以教育目標為依據。透過多元教學方法及學校特色計畫，培養學生核心能力，同時，透過教學評鑑，協助教師針對教學設計、教材教法與多元學習評量方法進行改進。目前，本系採用本校學生學習成效全面品質管理機制，以更精確評估學生學習成效，確保本系教學目標的落實。

### 項目三：學生輔導與學習資源

#### (一)現況描述

為培育具國際競爭力之觀光產業管理人才，於課業、生活及生涯輔導等方面都有全面性的規劃，使學生享有課業、生活及生涯並重之學習環境。在學生學習方面，提供相關課程、軟硬體資源及校內與異地學習實習機會，以利其學習發展，且提供適當輔導，協助學生適應英語授課，完成大三出國學業；在課外活動方面，借重住宿學院之優勢，鼓勵學生參與住宿學院活動、系學會活動、社團活動、校內活動或社區服務，使其能於課餘時間充實生活經驗。同時，每一年級均設有一位導師，各導師利用晤談及參與學生活動之機會，與學生互動，協助學生解決生活及課業問題。在生涯輔導方面，學系主辦或協辦多元講座，積極協助學生選擇未來就業方向，並透過本校特色計畫之鼓勵，協助學生走入產業、海外實習。

#### 3-1 提供學生學習輔導之作法。

為提升學生學習成效，針對學生學習輔導之作法，分五個面向進行。說明如下：

##### 1、英語授課輔導課程，協助學生適應英語授課。

為協助學生儘速適應英語授課環境，於課堂之外，本系辦理多項學習輔導活動或課程，包含開學前之「英語接駁體驗營」(請參見圖 3-1)、學期中的專業科目之補救教學(自 103 學年第 2 學期起終止，請參見表 3-1)，補救教學平均滿意度達 5.63(6 分量表)，顯見學生肯定補救教學之效果。另外，亦有博士 TA 支援相關課程(請參見表 3-2)，以輔導學生學習。自 103 學年起，蘭陽校園於新生入學前之暑假，開設「先修先贏」課程，學生不再是體驗英語授課，而是實際接受全英語授課的挑戰，因僅修讀一門課，教師亦僅教一門課，老師有更多精力可投入新生課業輔導，學生亦可以全心投入，提前適應英語授課。除此之外，自 103 學年度起，本系開始實施助教制度，協助專業科目授課(請參見表 3-3)，解決學生課業問題。同時，本系有生活學習座談關懷機制(如:與系主任有約)，輔導新進學生，降低入學時英語教學之衝擊與挫折感，協助學生逐漸適應英文學習環境。



圖 3-1 英語接駁體驗營

表 3-1 專業科目實施補救教學統計表

學年度	總計科目數	學生滿意度 (6 分量表)
101	3	5.4
102	6	5.7
103 第 1 學期	3	5.8

表 3-2 博士 TA 支援課程統計表

學年度	科目名稱
101	旅遊旅館業財務管理、觀光發展概論、會計學、 財務管理、統計學
102	會計學、經濟學、財務管理、統計學

表 3-3 專業科目助教帶領課程統計表

學年度	科目名稱
103(1)	旅行社經營管理、旅館經營管理、經濟學、會計學
103(2)	財務管理、統計學、觀光地理學

## 2、大三出國學習輔導，協助學生完成大三出國。

大三出國為本系學生必須完成之學習任務，為協助本系學生完成此項任務，本系開設「大三留學實務管理（一）（二）（三）（四）」必修課程（請參見附錄資料 3-1-1）。透過修讀本課程，學生可於大三出國前瞭解大三出國留學作業流程、各留學學校相關學系之學習與生活環境、英文能力要求、學分抵免及其他應注意事項。除此之外，本校每年定期邀請返國學長姊舉辦座談會（請參見圖 3-2），針對不同留學國家及學校，分享大三出國經驗，每年亦固定辦理大三出國家長暨行前說明會（請參見圖 3-2）及編印大三出國留學手冊（請參見附錄

3-1-2)，以輔導學生完成大三出國學業。



圖 3-2 學長姐出國經驗分享、大三出國行前說明會

學生於大三出國期間，除透過網路通訊(Email、Skype、Facebook、Line 等)與學校及導師聯絡，學生亦透過大三出國通報系統(請參見圖 3-3)，按時回報修課狀況，大三導師及相關人員可透過此機制瞭解學生於國外之學習與生活情況，以提供適當之輔導。同時，本系定期與在國外之學生進行視訊連線(請參見圖 3-4)，於 101 學年至 103 學年共辦理 43 場視訊連線輔導，以直接瞭解大三同學於國外就學現況及面臨的問題，並提供適當之輔導。

2014 大三出國輔導通報 -

[ 1.請先選類別 ]->《語言考試/選校/出國/住宿》《適應/選課(1)/寒假》《學分抵免(1)》《選課(2)/畢業門檻/返國/心得》《學分抵免(2)》

[ 2.選擇系別 ]->[ 101 語言 ][ 101 政經 ][ 101 資軟 ][ 101 應資 ][ 101 觀光 ]

[ 聯絡資料 ]->[ 101 語言 ][ 101 政經 ][ 101 資軟 ][ 101 應資 ][ 101 觀光 ][ 101 級全部 ]

[ 學校資料 ][ 訊息及文件 ][ 相關討論 ][ 輔導老師 ][ 通報統計 ][ 系統問題集 ]

關鍵字檢索	
<b>大三出國登錄系統</b>	
學號/帳號*	401860
姓名	蔡 倩
英文姓名(與護照相同)	TSAI, -CHIEN
系級	觀光
電子郵件	janelleo.....@gmail.com
聯絡電話	0988525...
MSN帳號	
Skype帳號	janelleo
部落格網址(請勿加上http://)	
學生證或門禁卡號	4065359
生日(格式1968-01-01)	1993-01-04
家長手機號碼	
資料更新時間	10月19日 20:08
<input type="button" value="確定送出"/>	

個資保護聲明：依個資保護法規定，本表單各項資料僅作為大三出國通報之用，絕不轉做其他用途，將於資料處理完畢且保留至期限後，逕行銷毀。

圖 3-3 大三出國通報系統



圖 3-4 大三學生視訊輔導實況

### 3、預警及二一學生輔導。

本系於每學期開學後第 10 週，根據該學期期中成績不及格科目超過 1/2 以上之學生名單，通知學生本人、家長、導師及系主任，並請導師提供必要之關懷、諮商或協助，作成預警輔導。針對曾經被二一學生的輔導，由導師個別強化輔導，期望能增強學生對於課業的學習信心，進而增加其課業的學習效能。經教師輔導後，101-103 學年，本系多數學生的學業均已回到正軌，針對少數同學仍將持續輔導，避免再次被二一。各學期之成績預警輔導人數統計表，請參見表 3-4。

表 3-4 成績預警輔導人數統計表

學期序	大一	大二	大三	大四	二一人數
101-1	113	247	2	130	0
101-2	24	135	1	17	0
102-1	45	97	13	92	0
102-2	25	40	5	16	0
103-1	9	7	2	15	0
103-2	14	20	3	9	2

### 4、導師輔導及授課教師輔導。

本系依循「淡江大學導師制實施辦法」，大一至大四各班均設有班導師一人。班導師由本系專任教師擔任，負責了解學生的生活情況以及學業方面的問題，如有必要得轉介學習與教學中心學生學習發展組、學生事務處諮商輔導組或體育室進行激勵輔導、心靈諮商與體適能輔導，使學生學習步上正軌，並提升學生之學習效能。

除導師輔導外，授課教師利用課後時間進行補救教學，同時，每

位專任教師皆訂定 Office Hour 供學生於課後請益，在 Office Hour 時間，教師可以一對一和學生討論在課堂上未盡瞭解的觀念、作業或報告中的錯誤等，進而協助學生進行修課、生活或生涯規劃。

5、提供學生適性的學習協助，確保每位學生穩定求學。

每學期開學後，本系於相關會議中請各級導師輔導學生，並特別針對大一新生，請導師關心學生狀況，提供相關輔導措施。凡遇有特殊情緒、學習、家庭或精神困擾之學生，於每學期之導師會議或系務相關會議中，提出討論，針對受困擾學生商定具體輔導措施，如導師認定學生的困擾情事已超越其輔導能力範圍，則可由導師或系主任主動轉介本校園專業諮商輔導師進行專業輔導，以協助學生於本系安定求學。

請參考佐證資料：

【附錄 3-1-1】大三留學實務管理教學計畫表

【附錄 3-1-2】大三出國留學手冊

### 3-2 提供學生之學習資源及其管理維護之機制。

學生之學習資源主要分為硬體資源及軟體資源兩大部分，硬體資源包括學習空間及學習設備等，軟體資源包括圖書期刊及教學軟體等，相關之說明及維護機制如下：

1、硬體資源—學習空間及教學設備。

學系主要教學場所位於蘭陽校園強邦教學大樓三至五樓及學生宿舍大樓一樓空間。蘭陽校園四系之學習設施共享，如：一般教室、專屬教室（所有教室均配有基本擴音設備、白板、投影機及桌上型電腦、電動螢幕、單槍投影機、DVD 播放器等設備）、自習室、圖書館、電腦教室、語言練習教室、戶外球場及室內活動中心等。本系亦有專屬之實習旅館教室、實習旅行社及餐飲服務專用教室（請參見圖 3-5），搭配旅館經營管理、旅行社經營管理、國際旅館作業實務、旅館管家及餐飲管理等課程，供學生實務操作及學習使用，相關之專業教室，皆訂有管理要點，作為管理及維護之依據（請參見附錄 3-2-1 至 3-2-3）。



圖 3-5 學生學習空間

## 2、軟體資源—圖書期刊及教學軟體。

本系專屬觀光類及相關管理類書籍與期刊統併入校圖書總館管理。截至 103 學年度第 2 學期止（請參見附錄 3-2-4），東方語言之圖書及電子書為 13,133/1,519,107（冊/冊），期刊紙本及電子版各為 147/23,069（種/種），非書資料 1,163（件）。西方語文部分，目前共有 14,090/784,810（冊/冊）圖書及電子書，期刊紙本及電子版各為 99/49,444（種/種），非書資料 1,604（件）。校圖書館依據淡江大學圖書館規則與辦法管理。

除此之外，全蘭陽校園皆可無線上網，方便學生於校園各個角落學習。同時，本系目前擁有 Abacus 航空訂位系統，搭配國際觀光訂位系統課程，供學生實務學習。

請參考佐證資料：

【附錄 3-2-1】實習旅館管理要點

【附錄 3-2-2】實習旅行社管理要點

【附錄 3-2-3】餐飲服務教室管理要點

【附錄 3-2-4】蘭陽校園圖書館館藏資料數量統計

### 3-3 提供學生專業實習、實作、產學合作或職涯連結活動之情形。

本系透過校內課程、校外實習，協助學生參與觀光產業實習、實作、產學合作或職涯連結活動，成果如下：

#### 1、觀光產業實習。

本系學生於畢業前須完成 400 小時觀光產業實習始可畢業。透過實習，讓學生走出教室，走向產業，實際投入觀光業，驗證課本所學。目前及過往與本系合作之海內外實習單位包括：澳洲雪梨四季酒店、澳洲凱恩斯希爾頓集團逸林飯店、澳洲墨爾本朗豪飯店、新加坡文華東方大酒店、帛琉百悅大飯店、帛琉愛來渡假會館、礁溪老爺大酒店、礁溪長榮鳳凰酒店、蘭城晶英酒店、台北晶華酒店、台北寒舍艾美酒店、台北國賓大飯店、W 飯店、台北君悅大飯店、台北遠東國際大飯店、台北西華大飯店、維多麗亞酒店、日暉國際渡假村、太魯閣晶英酒店、墾丁凱撒大飯店、美國阿拉斯加台灣代表處、復興航空、葛瑪蘭汽車客運（股）公司、葛瑪蘭旅行社、雄獅旅行社等。

海外實習的部分，101 學年度計有 6 位同學至帛琉實習，102 學年度有 11 位同學前往帛琉實習，1 位至澳洲實習，103 學年度計有 5 位同學至帛琉、2 位同學至澳洲及 2 位同學至新加坡實習。日後，本系將繼續推展海外實習，協助學生走入國際觀光產業，並持續發展此項特色。

#### 2、實作課程

本系實作課程包括旅館經營管理、旅行社經營管理、國際旅館作業實務、餐飲管理、旅館管家、解說原理與實務、旅遊地理資訊系統、國際觀光訂位系統等(如圖 3-5)，透過實作課程，學生學後做，並從做中學，讓學習更有體會，更有成效。

### 3、專業知能服務學習課程

本系自 99 學年度開始開設專業知能服務學習課程，以專業課程搭配課外實作學習，目前共開設五門課程（請參見表 3-5、圖 3-5）。在學習過程中，結合觀光相關產官學界或社區單位之需求，協助學生成為具有良好之服務精神及工作態度之專業人士。

表 3-5 專業知能服務學習課程統計表

學年度	課程名稱	授課教師
101-1	旅遊與旅館相關法規	陳維立
101-2	旅遊環境規劃	王嘉淳
102-1	休閒遊憩概論	陳維立
102-2	旅館管家	董逸帆
103-1	休閒遊憩概論	陳維立
103-2	觀光資源管理	紀珊如



圖 3-5 學生實作課程

### 4、實習旅行社。

為提供旅行業服務管理之學習機會，提升學生就業力，本系於 101 學年起與國內著名綜合旅行社—雄獅旅行社合作，於蘭陽校園成立實習旅行社，讓學生於在校期間即參與旅行社之經營實務，以利學生畢業後投入就業市場。在合作關係中，由系上學生擔任店長與專員，實際參與業務操作。學生利用在校所學，搭配雄獅旅行社提供之輔導（請參見圖 3-6），行銷旅行社、規劃行程、服務顧客並完成交易。



圖 3-6 實習旅行社社員受訓實況

### 3-4 教師指導研究生與學士班學生研究之負擔與提供學習和生涯輔導之情形。

自 102 學年度起，本系開設研究方法及觀光專題課程，由專任教師指導大四學生進行學術研究，於觀光專題的課程中，每位專任教師以指導一組、任課教師以至少指導兩組為原則，102 及 103 學年度，每位教師一學期至少面對面輔導學生 5 次（請參見表 3-6），期末並以英語進行專題發表。整體而言，對專任教師之負擔應屬合適（學習和生涯輔導情形請分別詳如 3-1 及 3-7）。

表 3-6 教師輔導大四專題組數及次數

學年度	教師	輔導組數	組員人數	輔導次數
102	阮聘茹	1	4	5
	葉劍木	1	6	5
	陳維立	1	5	5
	王嘉淳	1	6	5
	紀珊如	1	6	5
	黃詠奎	1	5	5
	董逸帆	1	5	5
103	阮聘茹	1	8	5
	葉劍木	1	7	5
	陳維立	2	12	16
	紀珊如	1	7	5
	黃詠奎	1	6	5
	董逸帆	2	15	10
	蔡宗伯	1	8	5

### 3-5 提供學生課外學習活動之作法。

本系提供學生豐富課外活動的學習機會，包含社團、系學會及各種學生組織。國際觀光管理學系系學會每年皆固定辦理各項活動，包括：迎新茶會、迎新宿營、社員大會、大四學長姐回國經驗分享、抽直屬、食神歸位、High Table、系學會正副會長選舉、送舊等活動(請參見圖 3-7)。



圖 3-7 觀光系系學會活動

另外，蘭陽校園每學年均固定辦理各項活動，供學生參加，包括：新「聲」High Table、中秋師生聯誼活動、校慶園遊會、籃球賽、排球賽、路跑、冬至活動、聖誕晚會、蘭薪相傳研習營及展翼歡送會等(請參見圖 3-8)，活動豐富。



圖 3-8 蘭陽校園活動照片

蘭陽校園為住宿學院，大一大二學生均須住校。住宿學院由校園主任擔任總導師，院長、系主任及各學系部分教師，與學生共同住校，運用住宿學院四大主題（多元文化、藝術品味、生態環境及休閒樂活）活動的設計，豐富校園生活，每學期每一主題由住校導師規劃兩次活動(請參見表 3-7 及圖 3-9)，由有興趣的同學自由參加，體現知識的多元傳授。整體而言，參與學生人次踴躍，對活動設計亦感到滿意(請參見表 3-8)。

表 3-7 102-103 學年住宿學院活動

主題	活動名稱	學年度(日期)
多元文化	異國文化分享	102 年 10 月 29 日
	波蘭美食介紹	102 年 12 月 10 日
	妝點復活節彩蛋	103 年 04 月 08 日
	端午飄香：香包製作活動	103 年 04 月 28 日
	跨越大海的另一端：《夢想美髮店》紀錄片放映與導演對談	103 年 10 月 14 日
	一直在腦海裡的歌：《太陽之子 alaq na adau》紀錄片放映與導演對談	103 年 12 月 04 日
	紅酒中的佛朗明哥 I	104 年 04 月 09 日
	紅酒中的佛朗明哥 II	104 年 05 月 21 日

主題	活動名稱	學年度(日期)
生態環境	認識台灣新農業	102年10月16日
	蘭陽生態誌	102年12月04日
	種子森林-手作創意盆栽	103年03月11日
	建築與環境的對話	103年05月06日
	自己的盆栽，自己種	103年10月29日
	芳香生活、芳香人生	103年12月17日
	生態的縮影，生態瓶	104年03月23日
	大家來做有機沙拉	104年05月11日
藝術品味	卡拉OK演唱藝術	102年10月21日
	世界民族舞蹈欣賞	102年12月30日
	大魔術師	103年03月03日
	墨墨吾聞	103年04月29日
	延伸拓展，無限可能	103年10月20日
	音樂中的英國文學	103年12月08日
	拼貼藝術蝶古巴特	104年05月05日
	薪傳手藝香包製作	104年06月01日
休閒樂活	體驗樂活人生	102年11月04日
	巧手聖誕結	102年12月17日
	再不快樂，你就落伍啦！	103年03月20日
	跑出健康，跑出樂活—休閒慢跑	103年05月20日
	健美蘭陽，神采飛揚	103年10月6日
	挑戰極限，攀向高峰	103年11月25日
	自在心境，瑜珈樂活	104年04月13日
	關劍時刻，一觸擊發	104年05月19日

表 3-8 住宿學院活動場次、人次及滿意度

學年度	第1學期			第2學期		
	場次	參與人次	滿意度 (6分量表)	場次	參與人次	滿意度 (6分量表)
102	8	240	5.55	8	311	5.72
103	8	251	5.81	8	249	5.93



圖 3-9 住宿活動



圖 3-9 住宿活動

除此之外，本系為培養學生課外學習能力，特鼓勵學生參與各學生自治組織，包括學生會、宿舍自治會及各種學生社團，以學習自治組織能力。自 101 學年度開始，本系學生皆須修讀「社團學習與實作-入門課程」(必修)，透過參加社團活動、規劃執行社團活動，創造寶貴的人際互動機緣，培養技能、擴大其生命視野與學習契機。

### 3-6 各學制提供學生生活輔導之作法。

蘭陽校園為住宿學院，學生在校時間長，為讓學生有更多元之住宿生活，本系以五個面向進行學生生活輔導，詳述如下：

1、新生家長說明會、英語授課體驗營、先修先贏、新『聲』餐會，協助學生瞭解生活環境。

於每屆新生入學前，本系辦理新生家長說明會、體驗營、先修先贏課程等，協助學生熟悉生活環境、認識師長、了解課程、解決疑難及設定學習方向，使學生預作生活上之各項準備工作。入學之後，新生皆參加蘭陽校園舉辦之「蘭陽 High Table Dinner 住宿學院新聲餐會」，透過聯誼活動，解除新生進入新的學習環境之前可能產生的焦慮或不安心理（請參見圖 3-10）。

2、發揮住宿學院精神，運用多元活動，創造歸屬感。

本系專任老師中共有 3 人住校，住校教師積極參與各式學生活動，如：聖誕晚會、High Table 新聲餐會、宿舍探訪等，與學生在生活上頻繁接觸，瞭解學生生活狀況，增進彼此情誼，並對於學生在各方面的學習及生活提供適時的關懷或輔導。



圖 3-10 生活輔導相關照片

### 3、導師輔導及教師輔導。

本系每一年級、每一班級，皆設置 1 名導師，導師不但需選定特定時間提供學生諮詢服務，於校園內更是隨時以身教、言教進行溝通與輔導，並藉由與學生晤談，適時給予生活輔導，以協助學生成長。除每班導師之外，本系每位專任教師每週皆排定 8 小時接見學生之駐校時間。於駐校時間內，學生可直接與老師討論生活上所遇到的困難，由老師提出建議及輔導，以協助學生學習成長。101 學年度，本系葉劍木老師當選淡江大學特優導師，102 學年度，紀珊如老師當選淡江大學優良導師，此殊榮是對本系導師輔導的肯定。

### 4、教官輔導。

本系教官為配合學校加強學生輔導與服務工作，依據教育部「高級中等以上學校軍訓教官輔導（服務）學生實施要點」，教官均全力輔導與服務學生，滿足學生需求與落實學校服務學生之工作目標，同時，與本系保持密切聯絡，以掌握學生最新的狀態。學生如有意外事況發生時，教官掌握處理時機，給予學生情緒安撫及協助事故排除、備案等。

### 5、宿舍輔導員關懷照護輔導。

本系學生大一、大二依規定住校，大三出國一年，大四採申請住

校制。男、女宿舍各設有一名宿舍輔導員，與學生互動密切，深入瞭解學生住宿情況，提供最佳的關懷照護輔導，並結合護理人員處理學生住宿期間之緊急事況。

#### 6、諮商輔導。

蘭陽校園聘有專業諮商輔導同仁，主要負責學生個案管理輔導、特殊個案輔導協調、心理健康及高關懷群追蹤輔導等，並配合學務處諮輔組辦理心理輔導主題週活動、心理衛生教育宣導、全校導師暨訓輔人員輔導知能研討會等相關事宜。

### 3-7 各學制提供學生生涯輔導之作法。

本系透過導師輔導、授課教師輔導、舉辦各類生涯輔導講座與校外參訪，協助學生認識職場、瞭解觀光產業，規劃生涯。

#### 1、導師與授課教師輔導。

導師與授課教師透過與學生晤談，瞭解學生學習及生活問題，亦不定時與學生討論畢業後之計劃，以瞭解學生未來之生涯規劃，並適時提出建議，給予學生適當之輔導。

#### 2、生涯輔導講座及就業博覽會。

本系每學期皆邀請專家、學者或業者，就其專長針對就業或升學發表專題演講（請參見附錄 3-7-1）。除此之外，蘭陽校園每年皆提供專車接送學生參加淡水校園之就業博覽會，提供學生就業資訊。

#### 3、校外參訪。

本校教師每學年均安排企業參訪活動，透過企業參訪，讓學生實地參訪觀光產業環境，以協助學生對觀光產業有初步認識（請參見附錄 3-7-2）。

請參考佐證資料：

【附錄 3-7-1】101 學年至 103 學年生涯輔導講座一覽表

【附錄 3-7-2】101 學年至 103 學年企業參訪一覽表

### 3-8 系所參與學校特色計畫（教學部分）之成果。

本系於 101 及 102 學年度為本學院特色學系，透過學院特色計畫，鼓勵本系學生積極投入地方觀光產業，學生已參與之活動包括：礁溪溫泉美食地圖設計製作、林美步道導覽解說、林美步道影片拍攝及一

日 CEO 活動（請參見圖 3-7）。



圖 3-11 特色計畫

除此之外，特過特色計畫之協助，本系於 101 及 102 學年度共補助 3 名學生至帛琉實習；同時也補助系上 2 位專任教師至本學院姊妹校—澳洲國際旅館管理學院 (International College of Hotel Management, ICHM)—參訪，強化合作關係，並且訪視於澳洲雪梨實習之學生。

### 3-9 國際化及外語環境執行之情形。

本系在推動與執行國際化與外語環境成果豐碩，本系所有課程均以英語授課，全部學生於大三均須出國至本校姊妹校留學一年始可畢業，蘭陽校園共有約 20 所姊妹學校供學生選擇。為確保學生於出國期間於異國的課程、文化與生活的適應與銜接，本系於大二開設「大三留學實務管理(一)(二)」，協助學生了解各國與各校的特色及相關規定。同時本系協助辦理大三出國經驗分享講座，輔導學生適性選擇合宜學校。在大三出國期間，開設「大三留學實務管理(三)(四)」，加強

對學生學習之了解與輔導。同時，本系鼓勵專任師資持續提升英語授課能力，於 101、102 及 103 學年，本系阮聘茹老師、王嘉淳老師及紀珊如，分別至紐西蘭及澳洲完成英語授課工作坊，加強英語授課能力。

此外，本系與美國的 Temple University 簽署合作備忘錄，提供學生學 3+2 學碩雙聯學位。另外，本系積極找尋合適學校，拓展學生國際視野，如：澳洲國際飯店管理學院(International College of Hotel Management)及馬來西亞雙威大學，兩間姊妹校均針對本系大三學生提供上學期修課、下學期實習之課程，對豐富學生國際觀光產業實務經驗有極大幫助。

## **(二)特色**

於學生輔導與學習資源方面，本系提供多元機制，針對學生生活、學習及生涯進行輔導，協助學生適應全英語教學、完成大三出國學業、融入住宿學院生活以及規劃生涯發展方向，同時，逐步建置之軟硬體學習設備資源，提供學生優良之學習環境，並透過實作課程、產業實習、企業連結等方法，強化學生實務技能及經驗。豐富的住宿學院活動、系學會活動、社團活動及課外學習活動，讓學生走出教室，充實大學生活。學系持續加強國際化發展，特色計畫協助學生走入產業、走入國際。

## **(三)問題與困難**

本系目前所遇到的問題在於，學生於大三出國求學期間，導師對於部份大三出國學生學習及生活情形掌握困難。

## **(四)改善策略**

蘭陽校園設有專職人員負責大三學生出國之相關業務，同時透過「大三出國輔導通報系統」，大三導師與學生、家長間建立良好之聯繫管道與輔導系統，目的在於掌握學生學業及生活概況，並發掘少數未回報出國情形之學生，而能夠加強對該生之聯繫，避免造成學生有失聯之情況發生。

## **(五)項目三之總結**

於學生輔導與學習資源方面，本系針對學生輔導，是採取關懷與輔導同時並進，各年級導師，隨時保持與學生的聯繫，加強了解學生

全英語學習及住宿生活適應情形，以隨時提供必要之協助。於大三出國方面，本系提供多元的輔導機制，並進行行前講座及家長座談，讓學生及家長能了解以及提早準備未來國外的生活。在學生學習方面，除專業知識的傳授外，逐年增加相關的設施，增強學生實際操作經驗，同時注重學生課外活動，鼓勵學生豐富大學生活，並且鼓勵學生海外實習。

## 項目四：學術、專業與服務表現

### (一)現況描述

本系自 95 學年成立以來，迄今只招收大學部一般生，並無招收在職專班，且尚未成立碩、博士班。雖然沒有研究生之協助，專任教師仍利用課餘時間，投入研究。98 學年至 103 學年，整體學術研究表現尚屬不錯。

#### 4-1 教師學術研究表現之情形。

本系 101 學年至 103 學年教師學術研究表現成果請參見附錄 4-1-1。如表 4-1 所示，總體而言，101 學年至 103 學年累計 11 篇國內外期刊論文，SSCI 為 4 篇，EI 為 1 篇，TSSCI 為 1 篇；會議論文總計 36 篇，研究計畫總共 8 件。其中，本系專任教師阮聘茹榮獲 101 及 102 學年度國科會補助大專校院獎勵特殊優秀人才研究計畫，研究能力深獲肯定。整體而言，對僅成立十年之本系而言，教師學術研究表現應屬優良。

表 4-1 101 學年至 103 學年教師發表期刊論文統計表

年度	期刊論文	會議論文	研究計畫
101	3	10	4
102	4	11	1
103	4	15	3
總計	11	36	8

期刊索引	SSCI	SCI	EI	TSSCI	總計
篇數	4	0	1	1	6

請參考佐證資料：

【附錄 4-1-1】教師學術研究表現情形

#### 4-2 教師專業與社會服務表現之情形。

101 學年至 103 學年，本系教師所提供之社會服務主要以擔任觀光相關期刊文章匿名審查人、觀光領域計畫顧問、政府單位研究計畫審查委員、碩博士論文審查、擔任觀光休閒民間協會之理監事、各項觀光相關領域座談會發表人或演講為主。如表 4-2 所示，整體而言，本系教師專業服務表現堪稱良好，且皆與觀光領域相關，符合本系發

展方向。

表 4-2 101 學年至 103 學年教師專業服務表現統計表

年度	觀光期刊 匿名審稿	觀光領域 計畫顧問	觀光領域 計畫/論文審查	觀光休閒 組織理監事	觀光相關領域 座談會/演講
101	9	2	0	3	0
102	3	1	10	3	13
103	2	3	4	2	10
總計	14	6	14	8	23

#### 4-3 學士班學生專題研究能力之表現。

101 學年至 103 學年本系專任教師帶領多位學生進行研究調查，並將數篇研究成果，分別發表於 2012 年及 2013 年觀光休閒決策學術研討會及 APTA Conference in Taipei。為更進一步提升本系學生研究能力，本系於 102 學年度首度開設「研究方法」與「觀光專題」課程，讓學生們投入學術研究，第一屆畢業專題發表於 103 年 5 月 13 日進行，由各組以英文口頭發表，整體而言，學生具備基礎研究概念，自 103 學年度起，本系預計將學生專題成果集結成冊(詳見現場佐證資料)，作為評量各屆學生專題研究能力之參考。

請參考佐證資料：

【附錄 4-3-1】102 學年度畢業專題

【附錄 4-3-2】103 學年度畢業專題

#### 4-4 碩、博士班學生之數量與品質。

本系無碩、博士班學生。

#### 4-5 碩、博士班學生之學術研究、專業或實務之表現。

本系無碩、博士班學生。

#### 4-6 在職專班學生論文主題與實務應用結合之情形。

本系無在職專班學生。

#### 4-7 在職專班學生參與國內實務應用或創新活動之情形。

本系無在職專班學生。

#### **4-8 在職專班學生之數量與品質。**

本系無在職專班學生。

#### **4-9 在職專班學生專業實務能力符合現職需求之情形。**

本系無在職專班學生。

#### **4-10 系所參與學校特色計畫（研究部分）之情形。**

本系無參與學校研究部分之特色計畫。

### **(二)特色**

蘭陽校園全球發展學院為教學型之學院，各系之設計雖著重在教學與輔導，但仍鼓勵教師積極從事研究工作。本系成立十年，雖仍屬新生階段，然教師之研究成果漸趨豐富，多位教師的研究成果已刊登於 SSCI、TSSCI 及 EI 等級之期刊。除此之外，教師積極投入社會服務，提供各觀光領域專業服務，結合專業與服務。同時，教師亦帶領學生參與研究，鼓勵學生參加研討會，發表研究成果。

### **(三)問題與困難**

蘭陽校園採全英語教學，教師備課所需時間較長，教學負荷頗重，同時，本系目前尚未成立研究所，教師無研究助理，無法協助研究之進行。

### **(四)改善策略**

針對前述之問題，本系規劃專任教師授課科目單純化，同時結合教師研究專長，減輕備課壓力。

### **(五)項目四之總結**

本系雖以教學為主，但專任教師仍利用時間參加各項學術與服務活動，並主持各項研究計畫。近年的研究發展已逐年提升，在學術文章發表方面，目前專任老師中，均經常性的在國內外期刊及研討會發表文章，相信透過國際學術研討會的磨練，對教師研究走向國際化有所助益；而在研究計畫案方面，也有多位教師每年獲得各單位的研究經費支持，研究成果尚稱豐碩。

## 項目五：畢業生表現與整體學習成效評估

### (一)現況描述

本系於民國 99 年，始有第一屆畢業生，至今已有六屆畢業生。根據最近一次畢業生就業狀況調查(2015 年 10 月)顯示，85%的畢業生目前就業中，6%的畢業生目前正在服役，3%的畢業生升學中，另有 4%的同學正在準備公職、打工渡假等(其他)，待業的畢業生比率約為 2%。在就業的畢業生當中，60%的畢業生從事觀光產業相關工作，包括：飯店業、旅行社、航空業及餐飲業等，整體而言，本系畢業生就業狀況良好，多數投入觀光產業，學以致用。(請參見圖 5-1)。

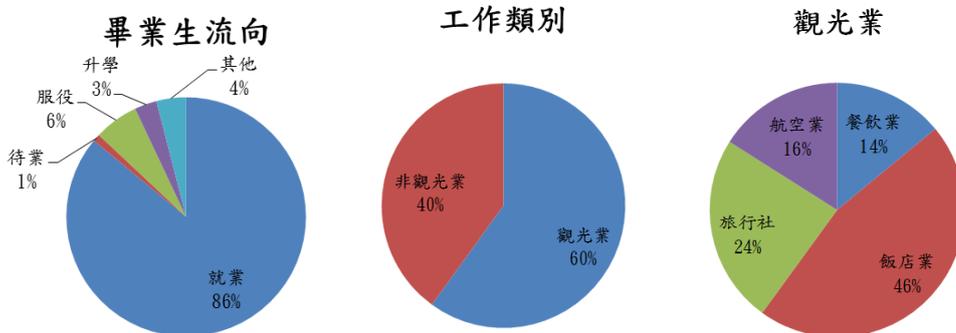


圖 5-1 畢業生生涯發展情形

### 5-1 畢業生生涯發展追蹤機制落實之情形。

學生畢業前，本系均會確認並留存其聯絡資訊，以利畢業後聯繫使用。本系主要透過三種管道與畢業生保持聯繫，三種管道分別如下：

#### 1、校友服務暨資源發展處之校友平台。

校友服務暨資源發展處於 101 年 12 月設立淡江大學校友服務暨資源發展處專區（臉書登入網址為：<http://www.facebook.com/TKUFL>），據以建立校友和在校學生、師長的聯繫與互動，可以作為校友與母校互動的橋樑，以利掌握畢業生之現況。另外，校友可透過此平台更新其近況，與同屆同學溝通與分享，並讓本系可與畢業生之間進行通訊，以強化校友們與母校間的互動。

#### 2、人際網路。

人際網路包括校友回娘家活動、班級代表及電訪。本系每年度均參加學校舉辦之校友回娘家活動(請參見圖 5-1)，透過此活動，與畢業生面對面聊天，瞭解其畢業後發展。如畢業生無法參加活動，本系透過班級代表，或直接以電話聯繫畢業生，瞭解其現況發展。



圖 5-1 校友回娘家活動

### 3、網際網路。

本系透過 email 及專屬 facebook(<https://www.facebook.com/groups/ITMALL/>)等網際網路不定期與畢業生聯繫，追蹤畢業後之生涯發展，同時畢業生可透過網路互相分享心得。除了淡江大學校友服務暨資源發展處專區的臉書專頁外，本系亦於臉書設立 Alumni of International Tourism Management, Tamkang University 專頁 (<https://www.facebook.com/groups/595188753919378/>)，成為國際觀光管理學系畢業生的專屬園地。

### 5-2 畢業生整體學習成效評估機制及落實之情形。

如項目二所述，學生學習成效評估機制共分成 12 個步驟，主要理念為依據課程設定核心能力評分，提供學生核心能力表現數據供本系參考並作為改進教學等之依據。同時，本系亦建置課程與職涯發展地圖(附錄 5-2-1)，此地圖清楚規劃本系學生未來職涯發展方向，透過畢業生就業調查，本系就業的畢業生中，60%投入觀光產業，此結果顯示，本系課程確實能協助畢業生朝觀光產業發展。除此之外，本系亦透過下列機制評估畢業生學習成效。

#### 1、修業表現評估。

本系學生畢業前須修習 128 學分，始可畢業。授課教師透過多元教學方法，如：課堂講授、校外參訪、小組討論等，教導學生，並透

過多元評量方法，如：期中考、期末考、個人作業、小組作業、口頭報告等，評估學生學習成效。除此之外，本系學生大三需出國至本校姊妹校留學一年，始可畢業，學生於國外留學選修課程時，亦須通過姊妹校之學業學習成效評估，始可獲得學分。

## 2、實務表現評估

本系針對學生實務表現之評估，除透過相關實務課程，如：國際旅館作業實務、旅行社經營管理、旅館管家、餐飲管理等，由教師評估之外，學生畢業前須完成 400 小時之觀光產業實習課程，此實務表現則由業者針對學生之服裝儀容、出席率、工作執行能力等十項進行評估(附錄 5-2-2)。表 5-1 顯示，98 學年至 103 學年學生實習平均成績均在 86 以上，整體而言，表現優良，此項成績，也是實習雇主對本系學生學習成效之肯定。

除此之外，本系透過課程，如：觀光政策與法規、國際會議與展覽概論等，輔導學生考取觀光相關證照。根據本系規定，學生畢業前，需考取觀光相關專業證照乙張，始可畢業，以提升學生實務及就業能力。

表 5-1 六屆畢業生實習考核成績統計表

畢業生	畢業學年度	實習考核平均成績 (滿分為 100 分)
95 級	98	88.38
96 級	99	86.75
97 級	100	86.71
98 級	101	86.12
99 級	102	87.58
100 級	103	87.74

## 3、英語能力表現評估。

英語為國際商務共通語言，優良之英語能力，可提升學生就業能力。為此，本系全部課程採英語授課，同時，學生大三須前往本校採英語授課之國外姊妹校留學一年，以提升學生英語能力，為進一步評估學生英語能力，本系遵照「全球發展學院學生英語能力畢業門檻及輔導要點」(附錄 5-2-3)，訂定英語畢業門檻(IBT 61 分、IELTS 5.5 或

TOEIC620 分)，確保學生英語能力。

請參考佐證資料：

【附錄 5-2-1】課程與職涯發展地圖

【附錄 5-2-2】學生校外實習考核表

【附錄 5-2-3】全球發展學院學生英語能力畢業門檻及輔導要點

### 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。

本系透過多元方法，以瞭解內部互動關係人、畢業生及企業雇主對學生學習成效之意見，說明如下：

#### 1、運用外部資訊評估學習成效。

Cheers 雜誌每年均進行「企業最愛大學畢業生」調查，淡江大學連續 18 年獲得肯定，蟬聯企業最愛大學生私校第一名。除此之外，遠見雜誌於近年均針對「企業最愛大學生」進行調查，淡江大學亦為私校第一，以上調查結果，正面肯定本校學生學習成效。

#### 2、校級畢業生就業狀況與雇主滿意度調查。

本校自 98 學年起，針對畢業生滿意度與就業概況暨企業雇主滿意度進行調查（請參見附錄 5-3-1），以瞭解畢業生自身及企業雇主對本校畢業生工作表現的意見。本系再根據畢業生及企業雇主滿意度調查反應意見進行檢討，作為本系發展方向與課程改進之參考（請參見附錄 5-3-2）。整體而言，雇主對本校畢業生工作表現滿意度達 84.99 分（總分 100 分），成績屬優良。15 項工作特質中，六項達 5 分（6 點量表），六項達 4.5 分，三項 4.5 分以下，此三項分別為外語能力、創意與研發能力及領導能力。然而，本系問卷調查結果顯示，業者對本系畢業生的外語能力及工作表現均表認同（表 5-4），不過，本系仍將持續透過課程、全英語授課及大三出國加強學生的外語能力。除此之外，本系學生與淡水校園學生在修讀創意研發相關課程方面有所不同，企業概論與創業管理為本學院必修課程，課程設計的重點之一是參加本校所舉辦的創業競賽，透過參加創業競賽，讓學生學習撰寫創業計畫書，並進行創意發想，培養學生創新能力。另外，本系透過社團實作

學習與實作課程、小組討論、分組作業等方式，讓學生有機會成為領導者，規劃、執行、統籌相關活動及作業，培養學生領導能力，

### 3、校友回娘家座談會。

本校每年定期舉辦校友回娘家活動，主要目的是讓畢業生與師長分享職場經驗，並與老師討論在學期間所學和畢業後就業競爭力的相關性，讓老師可以藉此回饋機制改善教學方式和環境，以符合業界需求。同時，本系系課程會議及系務會議均邀請系友參加，提供意見，協助本系課程及系務更貼近產業需求。

### 4、畢業校友返校演講。

本系希望藉由畢業校友提供寶貴的實務經驗，以協助在校生掌握未來職場實況，培育專業能力，同時也讓畢業校友與在校生彼此相互交流實習心得及反應意見，同時分享在校時之學習經驗及學習成效，表 5-2 及圖 5-2 為本系校友返校演講一覽表及演講實況。

表 5-2 校友返校演講

學年度	校友(級數)	現職	演講主題
102	潘維妮(97)	鼎泰豐高級專員	餐飲業前場服務管理
102	林雅雯(96)	復興航空業務員	航空業顧客服務管理
102	何家齊(96)	中華航空空服員	航空業空勤服務管理
103	潘維妮(97)	鼎泰豐高級專員	餐飲業服務管理
103	連建豪(97)	國泰航空 Cargo Officer	航空業地勤服務管理
103	何家齊(96)	中華航空空服員	航空業空服員服務管理
103	孫堯樊(97)	鳳凰旅行社業務領隊	旅行社工作經驗分享
103	陳韻如(96)	武漢坐月子中心總經理	新興旅館經營管理





圖 5-2 畢業校友工作經驗與學習成效分享

#### 5、實務實習。

本系學生於畢業前，須修讀觀光產業實習課程，也就是須至觀光產業實習 400 小時，始可畢業，以協助學生將課堂所學運用於產業，達到理論與實務結合之目的。實習成績由雇主評比，將態度、能力等都列為評分項目。歷屆學生實習期間結合在系所學，普遍表現優異，獲多數企業雇主稱讚，可謂對本系學生學習成效的正面肯定。

#### 6、系級問卷調查方式，詢問畢業生對自身學習成效之意見。

本系利用問卷調查方式，瞭解畢業生對在學期間學習成效之意見，以改善本系課程及輔導機制，協助在校生有更好的生涯發展。整體而言，畢業生對就讀本系的學習成效，普遍感到滿意，平均分數達 4.13 (5 分量表)。

表 5-3 本系畢業生自評學習成效調查結果

學習成效	平均數 (5 分量表)
1. 整體而言，我對就讀本系時的學習成效感到滿意。	4.13

#### 7、系級問卷調查方式，詢問企業雇主對畢業生學習成效之意見。

為瞭解畢業生在職場的表現與雇主對本系畢業生之看法，本系利用問卷調查方式，瞭解雇主之相關意見。結果顯示(請參見表 5-4)，雇主對本系「畢業生目前的工作與其學校所學相關聯」滿意度達 4.43 分(5 分量表)，對本系「畢業生所學能使他(她)勝任目前的工作」滿意度達 4.14 分，同時，整體而言，對本系「畢業生的工作表現感到滿意」分數達 4.71 分。此三項問題平均分數均達 4.43 分以上，此結果顯示，本系之課程設計，符合業界需求，學生學習成效獲業界肯定。

另外，本系針對教育目標與五大核心能力進行調查，業者對本系

畢業生表現尚屬滿意，各項分數均達4分以上(5分量表)，業者最認同本系畢業生「具有國際語言的溝通表達能力」(4.86分)，顯見本系英語授課及大三出國成效優異。但是，業者普遍認為本系畢業生在「具有國際觀光管理實務技能」(3.86分)此項能力較為薄弱，針對此結果，本系逐年進行改善，開設實務操作課程，詳見3-3。

表 5-4 雇主對本系畢業生表現調查

	平均數 (5分量表)
1. 我認為該名畢業生目前的工作與其學校所學相關聯。	4.43
2. 我認為該名畢業生所學能使他(她)勝任目前的工作。	4.14
3. 我認為該名畢業生(可成)為「具國際競爭力之觀光產業管理人才」。	4.29
4. 我認為該名畢業生「具有分析及解決問題之能力」。	4.14
5. 我認為該名畢業生「具有國際語言的溝通表達能力」。	4.86
6. 我認為該名畢業生「具有良好之服務精神及工作態度」。	4.71
7. 我認為該名畢業生「具有國際觀光管理專業知識」。	4.00
8. 我認為該名畢業生「具有國際觀光管理實務技能」。	3.86
9. 整體而言，我對該名畢業生的工作表現感到滿意。	4.71

請參考佐證資料：

【附錄 5-3-1】畢業生滿意度與就業概況暨企業雇主滿意度調查

【附錄 5-3-2】畢業生及企業雇主滿意度調查反應意見回饋表

**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。**

本系透過問卷調查，蒐集內部關係人、畢業生及企業雇主等對學生學習成效的意見，針對意見進行分析，以作為教學與輔導之改善依據，調查結果請參見表 5-5。

綜合分析，畢業生對本系教育目標「培養具國際競爭力之觀光產業管理人才」普遍認同，認同度達 4.22 分（5 分量表），並認為就讀本系可具備五項核心能力：「具有分析及解決問題之能力」、「具有國際語言的溝通表達能力」、「具有良好之服務精神及工作態度」、「具有國際觀光管理專業知識」、「具有國際觀光管理實務技能」，這五項核心能力的認同度平均數介於 3.83 分與 4.53 分之間，其中對「具有國際語言的溝通表達能力」之核心能力最為認同，認同度達 4.53 分。對其就學期間，「具有國際觀光管理實務技能」之核心能力認同度較低，認同度為 3.83 分。對此項認同度較低之結果，本系自我省思，加強實習旅館之設備，增設實習旅行社、餐飲服務教室等實作教學空間，同時陸續增設「國際觀光定位系統」、「旅館管家」、「國際旅館作業實務」及「餐飲管理」等實作課程，以增加學生實務技能。

表 5-5 畢業生對教育目標與核心能力認同度

教育目標及核心能力	平均數 (5 分量表)
我認同本系「培育具國際競爭力之觀光產業管理人才」的教育目標。	4.22
我認為就讀本系可使我「具有分析及解決問題之能力」。	3.99
我認為就讀本系可使我「具有國際語言的溝通表達能力」。	4.53
我認為就讀本系可使我「具有良好之服務精神及工作態度」。	4.22
我認為就讀本系可使我「具有國際觀光管理專業知識」。	4.03
我認為就讀本系可使我「具有國際觀光管理實務技能」。	3.83

根據表 5-6，畢業生對本系於其就學期間之課程規劃與設計，尚屬滿意（4.06 分）。對本系教師教學及評量方法普遍感到滿意，滿意度皆為 4.10 分以上。此結果表示本系多元教學得到學生認可，教師的授課能力也獲得學生的肯定。另外，畢業生對本系提供之學生輔導與學習資源亦感到滿意，分數分別為 4.14 分及 4.04 分，此數據肯定本系教師對輔導工作之努力付出，同時也肯定本系提供之軟硬體學習資源。

表 5-6 畢業生對課程規劃與設計滿意度

課程規劃與設計	滿意度 (5 分量表)
整體而言，我滿意系上課程規劃與設計	4.06

教師教學與學習評量	滿意度 (5 分量表)
整體而言，我滿意系上教師教學	4.10
整體而言，我滿意教師之評量方式	4.13
學生輔導與學習資源提供	滿意度 (5 分量表)
整體而言，我滿意系上對學生提供之輔導	4.14
整體而言，我滿意系上提供之學習資源	4.04

本系針對畢業生之行政管理與定期自我改善，主要是透過學校相關機制資訊、本系內部資訊、本系委員會等方式，進行討論、分析與整合意見，提出自我改善計畫，以隨時回應學生的需求與企業的潮流。

### 1、學校機制。

本校每年均辦理畢業生相關活動，每年均針對畢業生滿意度及雇主滿意度進行調查，並針對調查結果，進行檢討改善(如附錄 5-3-2)。同時更新系友資料，追蹤畢業生生涯發展之情形，除此之外，本校每年均辦理校友回娘家活動，讓校友回校分享生涯發展經驗，替本系發展提出建議。

### 2、內部資訊。

本系透過電訪、畢業生回校演講、實習考核成績、自行設計之問卷等多元方式，與畢業生保持聯繫，瞭解畢業生發展狀況，並瞭解畢業生對本系各方面之建議，透過畢業生之建議，改善本系課程、教學及輔導，以協助學生取得核心能力。如 5-4 所述，根據畢業生之意見，本系已陸續改善教學資源及課程，以協助在校生有更多實作機會。

### 3、課程委員會。

課程委員會不定期開會，並邀請畢業校友與會，共同檢討課程目標及內容，同時注意社會脈動調整課程結構，參考國際觀光旅館管理與觀光旅遊管理之潮流與發展，進行教學改進，讓學生自本系畢業後，能獲得更多的競爭力。

## (二)特色

本系利用多元機制，透過校友資料庫、系級人際網路及網際網路與畢業生保持聯繫，創造校友與本系師長及在學生互動之契機。除不定期以電話聯絡，亦利用信件及網路平台等方式，不定期更新本系資

訊，增加與校友聯絡的機會。更希望透過校友連結產、官、學界資源，藉由校友回饋意見，讓本系課程之規劃跟隨時勢，建立更多元的就業管道機會。除此之外，透過系評估、畢業生自評與企業雇主評估三向度進行全面評估畢業生學習成效，做為未來本系教學、課程與輔導機制之重要參考依據。

### **(三)問題與困難**

目前本系畢業生大都低於三十歲，職涯仍屬發展階段，較難要求畢業系友做高頻率及實質的回饋。且本系所屬地理位置偏遠，畢業後因交通不易，雖然在校時間與師長感情良好，但畢業生離校後礙於工作及時間安排等因素，返校次數較少，不易取的面對面意見交流與回饋。

### **(四)改善策略**

創立蘭陽畢業校友會並邀請系友回校演講。103年初在淡江大學校友服務處的協助下，本系與蘭陽校園其他三系聯合成立「蘭陽校友會」，未來可考慮規劃不同地點（如：台北）之畢業系友聚會，並積極爭取經費邀請傑出系友返系分享個人成就與生涯經驗，幫助本系學生發展職涯規劃，並加強與本系互動連結。除此之外，配合本校相關企業雇主意見調查結果，瞭解產業需求，進行課程微調。

### **(五)項目五之總結**

本系設立完整之畢業生聯絡機制，以利執行各項畢業生動向調查，同時強化本系對畢業生資訊的更新與溝通效率，透過各級畢業生之班代，以縱貫交織之聯繫網路，取得與畢業生連繫之機會，並以不同方式，增加畢業生回校機會，以今年的「春之饗宴\_校友回娘家活動」為例，該活動於蘭陽校園紹謨紀念活動中心舉行，為了讓各位校友體驗校園新設施並回顧青春歲月，舉辦「第1屆蘭友盃球類友誼賽」(籃球、排球及桌球)，透過此活動，鼓勵校友回校。

## 項目六：自我分析、改善與發展

### (一)現況描述

本系於 99 年 11 月 11 日進行自我評鑑，100 年 5 月 2 日進行追蹤評鑑實地訪評，此兩次評鑑，本系均順利通過，然而比通過評鑑更重要的是，本系根據兩次校外評鑑委員意見，針對教育目標、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、專業與服務表現及畢業生表現與整體學習成效評估進行精進與改善。目前為止，在上述面向中，本系均隨時自我審視，以達成各方面均衡發展。

### 6-1 前次評鑑後，「教育目標、核心能力與課程設計」之改善計畫與精進情形。

於 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，五位教育部選派之校外評鑑委員針對評鑑項目一：「目標、特色及自我改善」提出建議，本系均依委員意見進行改善，並獲評鑑委員認同。表 6-1 為 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，委員針對本系 99 年 11 月 11 日自我評鑑改善建議，進行改善情形檢核（前次評鑑項目一與本次評鑑項目一有些許差異，表 6-1 羅列教育目標及核心能力相關改善情形檢核，課程設計改善情形檢核，請參酌表 6-3。本系針對教育目標、核心能力、課程規劃及課程地圖之建置或修改，均依完整機制進行，相關說明請參酌本次評鑑項目一）。

表 6-1 「目標、特色與自我改善」改善建議及改善情形檢核

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
1.宜重新檢視觀光旅遊領域所包含各層面及各領域之特性及內涵，繼而檢討該系之目標、特色與專長領域，於規劃及執行教學工作時，注意配套，落實執行，並建立評估機制。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系於 100 學年度起，更名為「國際觀光管理學系」，以培養具國際競爭力之觀光產業管理人才為教育目標，包含觀光旅館管理及觀光旅遊管理兩大專業領域，並據以整合規劃課程。
2.大三學生留學返國後，宜積極輔導	■已改善 □部分改善 □未改善

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
其取得相關證照，並投入企業實習，以增強英語教學及出國留學二大特色，俾獲得實務應用經驗，提升核心能力。	理由： 該系已規劃 6 種證照進行輔導並安排 400 小時之觀光產業實習，亦將其列為學生畢業門檻之一。依據所提供資料，(99)學年度學生計有 38 人畢業，取得證照 27 張，今年畢業學生 43 人中有 36 人報考證照，另有 1 年級 4 人報考證照。
3.對校外自我評鑑委員之建議，宜明確掌握其本意並落實執行。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系已依據校外自我評鑑委員之建議，落實執行。
4.就該系相關重要會議之組織及運作，宜儘速研定辦法，據以落實執行，以彰其效。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系相關重要會議之組織及運作均已增訂辦法。
5.為招收英語能力較強之新生，宜於既有之招生辦法外，研訂吸引新生選讀該系之獎勵辦法。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系招生辦法及獎勵學生選讀該系辦法已有調整作法。
6.宜進一步規劃專業教室之種類及功能，已提供學生更多校內實作機會。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系已增購旅館客服訂房、觀光定位及旅遊資訊三項軟體資訊系統，並於相關課程教學使用。
7.宜輔導學生代表於出席系上重要會議前，須先了解學生意見，出席會議後轉達會議決議之責任。	■已改善 □部分改善 □未改善 理由： 該系已輔導學生代表彙集及轉達意見，為仍請持續落實執行於其他相關會議。

## 6-2 前次評鑑後，「教師教學與學習評量」之改善計畫與精進情形。

於 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，五位校外評鑑委員針對評鑑項目二：「課程設計與教師教學」提出建議，多數均改善，並獲

評鑑委員認同。其中，「宜多開設旅遊及旅館管理專業課程，已培養學生旅遊與旅館專業之養成，增加專業知能」，僅部份改善，針對此未完美之改善，本系自我精進檢視，自 100 年 5 月 2 日迄今，本系共新設旅館及旅遊專業課程 14 門(表 6-2)，以增加學生專業知能。

表 6-2 新設課程一覽表

學年度	新設課程名稱	科目數
100	觀光資源管理	1
101	人力資源管理、會展行銷與規劃、餐飲作業實務、觀光業危機管理、國際渡假村管理	5
102	觀光專題、觀光產業實習、世界遺產觀光、航空服務業管理、無障礙旅遊、解說原理與實務、顧客關係管理	7
103	青年壯遊	1
合計		14

表 6-3 為 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，委員針對本系 99 年 11 月 11 日自我評鑑改善建議，進行改善情形檢核(前次評鑑項目二與本次評鑑項目二有些許差異，表 6-3 羅列課程設計與教師教學相關改善情形檢核)。

表 6-3 「課程設計與教師教學」改善建議及改善情形檢核

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
1. 語言課程除了英文外，宜增開其他語言課程，已落實「創造多重語言環境」的策略。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 目前除已增開觀光英文外，該系另開設德文、日文、法文等語言課程。
2. 該校宜有統籌之專責機構負責大三出國業務，以減輕各系教師之行政負擔。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 目前大三學生出國相關業務已由國際事務處負責。
3. 宜重新檢討課程名稱與學分數之制定，除考慮與國際接軌之外，亦	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由：

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
可參考國內相關系所之經驗，且各課程開設內容，以及課程之銜接性。	依據待釐清問題回應說明，該系於100學年度更改系名為「國際觀光管理學系」，並已全面修訂課程名稱與學分數同時規劃課程地圖，使課程得以銜接。
4.宜再檢討國外留學課程與該系專業課程之銜接性，以利學生核心專業能力之培養。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已重新規劃大三出國留學所應修習之必、選修課程，使課程得以銜接，情況有所改善。
5.宜多開設旅遊及旅館管理專業課程，已培養學生旅遊與旅館專業之養成，增加專業知能。	<input type="checkbox"/> 已改善 <input checked="" type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系必、選修學分數及科目雖多有修訂，惟旅館管理專業課程實際僅增修一門課程，宜持續改善。
6.部分課程之學分數宜做適當的調整，避免在學分抵免承認上，造成學生權益損失。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 1.依據相關資料顯示，出國修習課程明定學分抵免辦法，亦輔導出國學生修習專業課程，予以抵免學分。 2.該系課程學分數已全面修訂。
7.宜積極爭取在產、官、學界相關專業領域，具有豐富經驗人士蒞臨兼課，並與專任教師分享實務經驗、切磋教學經驗。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系98學年度合計辦理演講及交流活動12件，整體而言已有所改善。
8.宜重新檢討擬定對實習授課學分數與英語授課鐘點之加計方式，以優遇教師。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 1.自98學年度第2學期開始，依據該校「獎勵本國教師以英語授課補助費用」規則，對本國籍專任教師採用全英語授課者，給予全學期5,000元補助。然英語授課鐘點費之加計方式，仍宜酌情調整為原鐘點費加成計算發給。 2.該系實習學分已增為3學分。

### 6-3 前次評鑑後，「學生輔導與學習資源」之改善計畫與精進情形。

於 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，五位校外評鑑委員針對評鑑項目三：「學生學習與學生事務」提出建議，多數均改善，並獲評鑑委員認同。其中，「宜增設專業實習教室之設備，以滿足學生實務學習需求」，僅部份改善，評鑑委員表示：「該系已增設旅館部分實習設備，惟客房浴室部分宜再改善。」針對此未完美之改善，本系已加強客房浴室設備，相關設備之採購，以更進一步提昇實作設備，採購項目包括：捲筒衛生紙、踏腳布、止滑墊、浴簾、洗髮精、沐浴乳、洗手乳、室內芳香劑、大浴巾、擦臉巾、擦手巾及浴廁清潔用品等。

表 6-4 為 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，委員針對本系 99 年 11 月 11 日自我評鑑改善建議，進行改善情形檢核。

表 6-4 「學生學習與學生事務」改善建議及改善情形檢核

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
1.宜向校方建議建設室內體育場館，以促進學生休閒活動。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 室內體育場館已完成規劃。
2.宜增設專業實習教室之設備，以滿足學生實務學習需求。	<input type="checkbox"/> 已改善 <input checked="" type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已增設旅館部分實習設備，惟客房浴室部分宜再改善。
3.宜擬定更多「大三出國輔導」之機制與措施，提供更多元聯繫管道，加強學生生活與學習上之輔導。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 校方已建立「大三出國輔導」之通報系統聯繫，並有導師負責聯繫。
4.宜加強推展國外姐妹校之「雙聯學位」的機制與名額。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已推展國外姊妹校之雙聯學位制度。
5.與姊妹校實質交流或交換學生制度，宜具體落實導師輔導選課機制與強化輔導大三出國學生選課，以避免抵免科目太過寬鬆，	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已訂定抵免學分之相關法規，並透過「大三出國實務管理」課程，輔導學

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
且無法反映學生學習成效與該系教育目標之確實落實。	生出國選課等相關事宜。
6.宜擬定具體輔導學生考試之機制或獎勵辦法，鼓勵學生考取專業證照，強化其就業競爭力。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已建立輔導學生考照機制及獎勵辦法。
7.除專任教師提供學生學習之輔導與教學外，宜提供「助教制」協助相關指導，以強化學習效果。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已配合教學卓越計畫實施「助教制」。
8.宜訂定相關規範，加強旅遊相關行業之建教及產學合作，增加校外參訪次數，並具體執行。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已與礁溪老爺、長榮鳳凰、宜蘭晶英、臺北晶華、國賓、臺北君悅、高雄漢來、喜瑞飯店及蘭陽博物館等業者進行建教合作。
9.宜增聘行政人員，分擔系上繁重之行政工作。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已增聘行政助理分擔行政工作。
10.宜修正與增訂家族制度中「旅遊經營與規劃學群」之家族名稱。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已增訂「旅館及旅遊家族」名稱。
11.宜持續加強對國際學生或僑生之招生宣導，以招收僑生及外籍生來系就讀。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已加強對國際學生或僑生之招生宣導。

#### 6-4 前次評鑑後，「學術、專業與服務表現」之改善計畫與精進情形。

於 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，五位校外評鑑委員針對評鑑項目四：「研究與專業表現」提出建議，本系均依委員意見進行改善，並獲評鑑委員認同。表 6-5 為 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，委員針對本系 99 年 11 月 11 日自我評鑑改善建議，進行改善情形檢核。

表 6-5 「研究與專業表現」改善建議及改善情形檢核

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
1.宜加強專任教師所主導之研究產出(速度及品質)，雖無研究所/研究生為基礎，仍可利用師生住宿(住宿學院)、師生相處融洽之特色，帶領大學生參與研究協助；或者與該校其他研究所進行合作，以強化研究產出之能量。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系教師帶領學生進行專題研究並發表成果，已獲得改善成效。
2.投稿期刊之選擇宜與該系專業領域適度聯結，以建立領域之專業性與增加領域之曝光率。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系教師投稿於專業期刊已獲致成果。
3.專任教師所主導之研究宜適度進行聚焦，以強化專業性深度及一致性。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系教師已強化專業領域之研究深度，並獲致成效。
4.宜尋求其他系所之教學協助，以純化教師之教學科目，並強化教學與研究之聯結，讓教師有更多時間進行研究。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系已尋求他系教師協助教授非觀光專業之課程。
5.專任教師在專案之研究產出方面，宜先進行長期持續性之投入與努力，以利於專案之申請(如國科會)，並可進一步創造更有利之研究環境與資源。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系教師積極爭取政府機構及國科會計畫，並獲成效。
6.宜藉由更廣泛之產學合作，以及研究一致性專業之建立，以強化教師在學術性專業服務外之校外服務參與。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系教師積極爭取產學合作計畫與校外服務機會，值得肯定。

**6-5 前次評鑑後，「畢業生表現與整體學習成效評估」之改善計畫與精進情形。**

於 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，五位教育部選派之校外評鑑委員針對評鑑項目五：「畢業生表現」提出建議，本系均依委員

意見進行改善，並獲評鑑委員認同。表 6-6 為 100 年 5 月 2 日追蹤評鑑實地訪評中，委員針對本系 99 年 11 月 11 日自我評鑑改善建議，進行改善情形檢核(前次評鑑之項目五與本次評鑑項目五有些許差異，畢業生整體學習成效評估，請參酌本次評鑑項目五)。

表 6-6 「畢業生表現」改善建議及改善情形檢核

改善建議	改善情形檢核 (請一系所改善情形，勾選「已改善」、「部分改善」或「未改善」，並敘明理由)
1.宜增加專業設備，開設實務操作課程，並輔導學生考取證照及聘任具實務經驗之教師，以增加學生實務經驗，儘速與產業界接軌。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系積極輔導學生考取相關證照，並規劃實習制度，執行成效良好。
2.宜在蘭陽校區獨立辦理學生就業或升學相關輔導講座，以免學生因交通距離無法參加。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系 99 學年度已辦理多場就業輔導相關講座，同時成立就業促進工作坊，提升輔導機制與成果。
3.畢業生之就業職場宜與語文及國際化視野相符合，如以進入國際觀光旅館或成為專業之國際領隊及導遊為目標，而非以地區性之職場為限。	<input checked="" type="checkbox"/> 已改善 <input type="checkbox"/> 部分改善 <input type="checkbox"/> 未改善 理由： 該系積極輔導學生考取外語領隊及導遊證照，並獲初步成效。

### 6-6 行政管理機制運作與定期自我改善之情形。

本系行政管理機制均依照淡江大學之規定，設立各級會議、委員會等，以求行政管理機制運作透明正常，其中系務會議為主要行政決策單位，系務會議採合議及共識制，提案決議均能在理性討論下達成共識，因此本系行政運作和諧順利，系務推動順暢。

除此之外，本系預算及經費均依照淡江大學財務處所訂定之相關辦法進行管理，以達最有效之控管。本系雖有完善行政管理機制，但是仍定期自我改善，尋求校外專家意見，除上述 99 年 11 月 11 日及 100 年 5 月 2 日兩次學系評鑑外，另於 101 學年度及 103 學年度再次進行自我評鑑，本系除順利通過該次自我評鑑外，並再依校外委員建議，持續改善 (附錄 6-6-1 及附錄 6-6-2)。

請參考佐證資料：

【附錄 6-6-1】101 學年度教學單位評鑑結果回應之執行成效與結  
案表

【附錄 6-6-2】103 學年度教學單位評鑑結果回應之執行成效與結  
案表

## (二)特色

本系自 95 學年度開始招生，相較於其他台灣高等教育之觀光學系，本系仍屬年輕學系。走過成立之初之草創階段，本系目前已漸入軌道，並以英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習為主要特色，逐步提升知名度。

## (三)問題與困難

本系尚屬年輕科系，雖用心經營，但在成立之初，仍有無法盡善盡美之處，因此在歷次評鑑中，本系表現有所起伏，成為本系在經營發展上持續檢視與改善的助力。

## (四)改善策略

本系依據淡江大學行政機制，隨時檢核各項業務，並透過教育部評鑑及自我評鑑機制，持續精進改善教學、研究、服務及輔導各個學系面向，讓年輕的本系逐漸步上軌道，持續正向發展。

## (五)項目六之總結

淡江大學國際觀光管理學系以培養具國際競爭力之觀光產業管理人才為教育目標，並以具有分析及解決問題之能力、具有國際語言的溝通表達能力、具有良好之服務精神及工作態度、具有國際觀光管理專業知識及具有國際觀光管理實務技能為核心能力，透過校內及校外定期檢核及評鑑機制，讓本系在課程、教學、評量、輔導、研究、服務及畢業生表現等各方面漸趨穩健，並已逐漸針對英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習四大特色建立知名度，面對漸趨嚴峻之高教市場，本系仍將持續精進，為台灣培養具國際競爭力之觀光產業管理人才貢獻微薄心力。

## 肆、總結

本次評鑑依據淡江大學自我評鑑辦法所訂之評鑑內容與標準，將本份自我檢核報告書分為六大評鑑項目，包括：(1)教育目標、核心能力與課程設計(2)教師教學與學習評量(3)學生輔導與學習資源(4)學術、專業與服務表現(5)畢業生表現與整體學習成效評估及(6)自我分析、改善發展，進行評估。每一大項目中分成現況描述、特色、問題與困難、改善策略以及總結五部份。由國際觀光管理學系全體老師、學生、畢業校友與行政單位等多方齊心合力共同完成。

評鑑的過程得以使本系進行自我審查與改進。本系有明確的教育目標：「培養具國際競爭力之觀光產業管理人才」，並有完善的系務行政管理機制、課程設計及教學活動，以培養學生五大核心能力-「具有分析及解決問題之能力」、「具有國際語言的溝通表達能力」、「具有良好之服務精神及工作態度」、「具有國際觀光管理專業知識」及「具有國際觀光管理實務技能」。輔以英語授課、大三出國、住宿學院及國內外實習四大特色，努力培養具競爭力之觀光產業管理人才。在教師教學與學習評量方面，本系的師資學術專長與課程相符，教師採用多元的教學方式與評量，以期達到本系課程所要培養的核心能力。在學生輔導方面，本系的輔導機制多元且良好，提供學生多元的學習方式並幫助學生職涯的規劃。本系教師積極發表學術論文，並提供各項專業的學術服務於學校與社會。本系雖然歷史尚淺，但是從六屆畢業生整體的就業與升學表現來看，本系對培養具國際競爭力之學生有相當信心。

本系將持續保持自我省察的警覺，時時注意教師、在校生、畢業生與企業雇主的建議，進一步對課程設計進行微調修改，並繼續提高教學與研究品質，鼓勵教師積極參與教學研究與學術研究，以期達到教學相長的功能。此外，本系也將持續推動畢業生的生涯發展追蹤機制，並回饋於本系作自我改進之參考。

附件 全球發展學院國際觀光管理學系基本資料表

類別一：學生人數

編號	項目		101 學年度		102 學年度		103 學年度	
			上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期
1	核定招生名額	學士班	50 (境外生 3)		50 (境外生 8)		50 (境外生 8)(境外生 2)	
2	實際註冊人數	學士班	48 (境外生 2)		50 (境外生 4)		49 (境外生 4)(境外生 1)	
3	學生休學人數	學士班	7	7	10	11	7	12
4	學生退學人數	學士班	3	5	5	5	5	0
5	一般生實際在學學生人數	學士班	210	204	221	214	222	218
6	畢業總學生人數	學士班	37		44		49	
7-1	選讀外系輔系		0	0	0	0	0	0
7-2	雙主修學生人次		0	0	0	0	0	0
8	本國學生出國進修、交流人數	學士班	43	43	51	51	51	51
9-1	學生通過臺灣地區證照人次	學士班	16		0		36	
9-2	學生通過公職考試人次	學士班	2		0		0	
10	學生通過語文證照統計人次		43		25		47	
11-1	學生參與競賽獲獎人次	學士班	0		0		3	
11-2	學生論文出版及展演活動人次	學士班	0		0		0	

類別二：學分數

編號	項目		101 學年度		102 學年度		103 學年度	
			上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期
12-1	學期專業必修學分 實際開設學分數	學士班	21	17	29	29	32	25
12-2	學期專業選修學分 實際開設學分數	學士班	34	36	24	27	18	22
13-1	畢業專業必修學分 數	學士班	57		54		54	
13-2	畢業總學分數	學士班	128		128		128	

類別三：研究計畫

編號	項目		101 學年度		102 學年度		103 學年度	
			上學期	下學期	上學期	下學期	上學期	下學期
14	專任教師學術研究計畫數		4		1		3	
15-1	外籍學者來訪人次		0		0		1	
15-2	教師參與國際研討會發表論文人次		7		9		13	
15-3	教師參與國際學術合作人次		1		1		2	
16	外籍專任教師任教人數		1	1	0	0	0	0
17	生師比		22.86		22.21		21.24	