

教育部技職司
101 學年度技術學院及專科學校
評鑑計畫
臺灣觀光學院評鑑報告（含等第）

實地評鑑日期：101 年 12 月 17 日至 18 日

主辦單位：教育部技職司
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

中華民國 102 年 6 月 6 日



社團法人台灣評鑑協會
台北市 100 南海路 1 號 4 樓之 1
TEL:02-3343-1177 FAX: 02-2394-7261
<http://www.twaea.org.tw>

臺灣觀光學院評鑑等第一覽表

受評單位	等第
※行政類	2等
※專業類	
廚藝管理系(科)	2等
餐旅管理系	2等
餐飲管理系	2等
觀光休閒系	1等
觀光旅遊系	1等
觀光餐旅系(科)	3等



目 錄

行政類

壹、綜合校務.....	1
貳、教務行政.....	4
參、學務行政.....	10
肆、行政支援.....	17

專業類—科系所

壹、廚藝管理系（科）.....	22
貳、餐旅管理系.....	26
參、餐飲管理系.....	29
肆、觀光休閒系.....	32
伍、觀光旅遊系.....	36
陸、觀光餐旅系（科）.....	40



行政類

壹、綜合校務

一、校務發展規劃與成效

(一) 特色及優點

1. 學校以「立足台灣，創意觀光」為教育願景，發展方向定位為一所小而美的觀光餐旅專業技術學校，務實而不失前瞻，值得肯定。
2. 學校強調觀光立校，以服務精神為核心價值，整合自然與人文資源，營造具休閒情境之學習環境，建立校園文化，系科設置以觀光餐旅領域為主，定位明確，有助於發展學校特色。
3. 學校董事會屬公益董事會，董事們學經歷均為一時之選，積極任事參與學校發展方向之決策，值得肯定。
4. 在少子女化的衝擊之下，能積極經營學校整體形象，維持穩定的學生人數，大幅改善學校財務結構，每年均有現金結餘，殊為難得。

(二) 建議事項

1. 學校雖訂有校務中長程計畫，以五年為一期作滾動式修訂；但均由行政單位主導，於行政會議中討論。校務發展規劃之機制（包括組織與程序），仍有進一步強化之空間，尤其重視教師及業界人士的實質參與。
2. 學校雖於 101 年 9 月 27 日始訂定自我評鑑實施辦法，但較大部分學校晚了許多年，主要係針對教育部本次評鑑之前置作業而設計。所訂之辦法中，對評鑑週期之規範彈性過大，已失去自我評鑑的基本精神。學校既以 PDCA 模式推動校務發展，自我評鑑為檢核學校發展之必要環節，建議能積極發展適合學校文化特色的評鑑指標系統及作業規範，建立符合學校企業化經營理念的自我改善機制，確實定期實施自我評鑑。
3. 校教評會有不少講師、助理教授擔任委員，建議學校積極研訂條文於討論到高階教師之升等審查議案時，避免有高階低審之情形。
4. 教師異動率偏高，近三年有 35 位教師離職、3 位退休、1 位停職，新聘教師 34 位，異動比例甚高，不利學校之穩定發展。建議學校深入瞭解，謀求改善對策。

5. 行政人員對於升遷機制之透明、合理，以及獎懲之公平，有不少疑慮。建議學校建立更加公平、公正、公開的行政人員獎懲、升遷與調動制度。
6. 學生反映對於「學校對學生意見之回應」、「課外活動之空間」及「餐廳環境與餐飲選擇」仍有待提升。建議學校能建立更友善的溝通管道，積極謀求改善。

二、研究及產學合作策略與成效

(一) 特色及優點

1. 學校整合全校資源、觀光立校，建構職場情境之校園環境，注重實務教學與教育訓練，並與產業接軌，學生能及早融入職場情境，有利就業，值得肯定。
2. 學校產學合作能結合專業課程，配合教師專書著作，輔以校外教學，將產學合作成果應用在課程教學上，頗具特色。

(二) 建議事項

1. 學校所規劃技術轉移主要項目包括：菜色研發、生技研發及產品研發，目前尚缺乏具體成效。建議在學校以觀光立校之校務發展主軸下，檢討所擬技轉之主要項目之匹配性及妥適性，進行調整，以符合學校規劃之發展方向。
2. 學校在整合研究、產學合作部分，已有相關之策略，建議持續推展、落實以觀光為主軸之產學合作之特色。
3. 建議學校在所擬發展主軸的前提下，鼓勵教師以相關實務及技術報告的方式申請升等。

三、社會服務成果

(一) 特色及優點

1. 學校接受勞委會與花蓮縣政府委辦各項失業者職業訓練業務，開設甚多有助於就業之訓練課程，成效良好。
2. 學校開辦職涯講座，邀請專家學者分享各種勞動市場資訊，並協助學生建立正確之工作價值觀。
3. 學校擁有餐旅類合格證照檢定試場，歷年來配合勞委會辦理全國技能檢定工作，業務相當穩定，協助花東區民眾取得證照，創造就業機會。

(二) 建議事項

1. 所屬社區居民高齡人口日漸增加，學校可考量配合開辦適合高齡者就讀之社區大學課程，以提供居民終身學習機會。
2. 學校有意規劃成立原住民專班，用意甚佳，期依計畫執行。
3. 學校辦理職業訓練業務，歷年來開班漸有成長，惟 100 學年度突然降到 12 件（總訓練費用 7,935,254 元），不及前一年度之半數。宜探討其原因並加改善。

四、國際觀培養與國際化成果

(一) 特色及優點

學校以「專業化」、「服務化」、「創新化」、「在地化」及「國際化」為落實發展觀光餐旅教育理念之五個主要面向。以學校目前的資源條件，在推動國際化，尤其是辦理國際學術活動及加入國際組織方面的成果，值得肯定。

(二) 建議事項

1. 學校雖然締結了一些姊妹學校，惟彼此間的實質師生交流卻相當少。建議能考量學校資源，擬訂更具體的國際化目標與策略，並提供更積極的鼓勵配套措施，加強國際交流活動。
2. 就教學的角度而言，國際化是觀光餐旅教育的一個主要面向，目的在培養學生國際視野及國際語文的溝通能力，使其能在專業職場順利發展。其執行策略，宜特別重視於通識及專業課程中融入多元文化的內涵，及落實外語課程的教學與評量，確保學生的學習成效。以目前學校的資源條件和學生能力背景言，學校擬營造全英語教學環境（包括要求每系科開立一門全英語教學課程），宜再審慎考量。
3. 建議能結合學校英語教師與各專業學系教師的專長，共同發展具特色的文化觀光休閒外語導覽教材與網頁，提升學校及花蓮的觀光知名度，促進實質的國際交流。

貳、教務行政

一、教務行政執行成效

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校自行建置 iBook 數位平台，並積極發展數位教材，開設數位課程比例高，師生使用普及，值得肯定。
2. 學校教務相關組織及會議運作健全，且能落實辦法或要點的規定，有利課程教學之正常運作。
3. 學校訂有學生學習預警及輔導機制，且能落實執行，師生滿意度高。
4. 學校各學制之服務學習課程架構健全，且能積極推動相關活動，成效良好。

進修部

學校在市區設置進修部，因位於市區，可有效吸引在職人士進修，故近年來新生人數逐年成長。

(二) 建議事項

日間部

1. 宜持續強化教學資源中心軟硬體建置，並發揮其功能。
2. 建議學校研擬及推動更有效率的招生策略，以提升各學制的註冊率。
3. 學校宜更積極規劃並爭取教學卓越計畫補助，以利整體教學資源的擴展。
4. 宜儘速整合相關教學系統，如 iBook、e-portfolio 及教務系統等，並結合輔導機制，同步連結學務系統，形成統整支援學生學習及生活輔導之平台。
5. 各系宜依據教育目標，儘速訂定核心能力及基本素養，並與課程規劃連結。
6. 目前選修課程開課人數依規定須達 35 人方能開課，但實際狀況仍有 20 人左右即可開課，宜修訂法規，使規定及運作實務相符。

進修部

建議進修部各項教務行政 e 化工作之作法宜與日間部相同。

二、課程與教學

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校規定校外實習為必修，且積極推動並建立全學年實習課程之規定，有利學生就業競爭力及實務能力的提升。
2. 規劃實習一年之課程，有助強化學生之實務能力。

進修部

進修部之課程規劃，近年來考慮在地特色，逐漸發展在地深耕課程，吸引更多在地學生就讀，值得肯定。

(二) 建議事項

日間部

1. 學校宜強化全校學生核心能力之奠定，並建立全校課程地圖平台，以利學生職涯能力之培育與發展。
2. 建議學校持續推動教學助理制度，並提升課程搭配教學助理比例，且強化教學助理之考核與獎勵。
3. 學校宜強化教學評量制度，以促進教師教學專業成長，提升教學成效。
4. 部分校外教學活動之交通方式為學生全班騎乘機車到教學地點會合，增加很多危險性，雖有辦理保險，然不宜以騎乘機車作為交通方式，建議以租用遊覽車方式為宜。
5. 宜落實英文分級教學措施。
6. 建議依學校創意觀光之願景特點，積極建立各系科教學特色，進而發展特色課群，並結合產學合作，建立教學、研發及產學建立獨特風格。

進修部

1. 因進修部學生多為在職，建議推動數位教材之製作，可方便學生在校外學習，以提高學習效果。
2. 現因場地之限制，進修部多無法提供技術實作課程，僅能教授理論課程。建議未來若能搬遷，宜設置各項課程所需之專業教室，以符合技職教育之特性。

三、學生學習成效

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校以培育觀光餐旅人才為目標，各系科能充分把握正確方向，訂定課程教育目標。
2. 學校定位為觀光餐旅專業學校，以觀光餐飲領域證照作為全校性共同的畢業門檻，符合學校定位。
3. 對於學習落後的學生能充分掌握，預警輔導成效達 100%。除班會外，每位教師每週有 12 小時的學生請益時間，學習輔導機制頗為完善。
4. 設置預警約談機制及出勤管理資訊系統，能強化學生的學習動機。

進修部

1. 進修部課程與學生基本能力能互相配合，且與花蓮地區觀光產業的發展亦能緊密連結。
2. 學校落實教師教學評量，近年來未通過教學評量之多位兼任教師已未續聘。

(二) 建議事項

日間部

1. 全校有關觀光餐旅證照通過率在 98 年只有 8.9%，99 年有 21%，100 年有 22.20%，尚有相當努力空間。
2. 宜儘速訂定學生基本能力指標，並能依指標及各系特色訂定畢業門檻。
3. 宜結合使用大專校院就業職能平台 UCAN，強化學生職涯輔導。
4. 學校甫建置學生學習歷程檔案系統，供學生使用。惟目前學生使用率不高，建議辦理各項活動，除推動學生使用學生學習歷程檔案外；亦可結合學校校務資訊系統，整合各項資訊，以提高學生使用率。
5. 學校訂有學生「畢業條件」；，但資料顯示過去三年來完全滿足畢業條件之學生，比例尚不及 25%。建議除檢討其畢業條件適當性外，亦宜有完整配套措施協助學生順利畢業。

進修部

1. 宜加速完成學生學習歷程檔案系統建置，並鼓勵學生使用。
2. 宜建立更完整之畢業校友聯繫機制，作為蒐集教學改進參考資料的管道之一。
3. 同日間部第 1、3 點。

四、通識教育

(一) 特色及優點

日間部

1. 通識教育中心師資在 98~100 年間，有主任 1 人，專任教師 30 人，分為國文組、社會組、藝術組、數理資訊組和體育組，每組教師約 5 人，人力配置平均，各組專長、所開課程亦符合個人所學。通識中心每位教師皆有一間研究室。
2. 二專及二技之通識必修課及課程配置合宜。
3. 98~100 學年度間六個學期通識教學評量成績，除 100 學年上學期略低於全校平均值外，其他五個學期成績皆高於全校平均值。可見通識課程普遍受到學生肯定。

進修部

四技觀光餐旅系之通識課程佔畢業學分之 17%，通識課程學分所佔之比例合理。

(二) 建議事項

日間部

1. 通識教育中心組織章程在 96 年 11 月 5 日通過，並經 101 年 9 月 5 日修正，然中心下設之教評會、課程規劃委員會、經費稽核委員會、圖書委員會、財務管理委員會及發展委員會，其設置辦法均未隨之修正，宜儘速處理。
2. 通識教育中心課程規劃委員會的設置辦法第三條明訂：「本會設置委員 6 人，除科主任為當然委員外，其餘由國文、社會、數理、藝術、體育五個教學組至少互推 1 人為該組之委員所組成」，但在會議紀錄中卻有國文組、日文組、資訊組、數理資訊組、人文社會組、社會藝術組等不同名稱出現，甚至教務長亦出席會議，設置辦法中並未明列教務長要出席，學校宜對辦法及出席代表名稱加以釐清。

3. 四技之通識必修課缺少人文課程，宜再加強。學校屬於社會類別之科系，其社會通識之必修課宜再調降。
4. 人文通識選修學群宜增開與本土相關之東台灣開發史、原住民史、台灣宗教與民俗等選修課程。
5. 學校規劃未來將部分通識教育教師編制在各系，建議通識教育授課教師將專業特色融入基礎通識科目中（例如：餐飲系的服務技巧用詞可融入「語文表達與應用」的課程中），提升學生學習通識課程的興趣。

進修部

同日間部。

五、圖書及資訊業務

（一）特色及優點

日間部

1. 圖書經費舉凡中文圖書、外文圖書、視聽資料、電子資料庫及期刊等購置經費，皆有穩定的成長。
2. 前次評鑑委員對圖書館之建議，如增闢特色典藏專區及加強圖書人員之訓練及增加圖資座位等，已有積極回應。
3. 在有限的圖書館人員編制下，每週一至週五開放 8:00~21:00，週末開放 8:00~17:00，每週開放時數 83 小時，能滿足師生需求。
4. 學校自行建置 iBook 數位教學平台，供教師上傳課程資料及學生上傳作業，師生均反映能提高教學及實習效果，值得肯定。
5. 學校近三年來，均能定期更新資訊設備，提供良好數位學習環境。另開放學生自行上機，提供學生課後學習場所，學生反映佳。

進修部

圖書館人員編制雖然有限，但為顧及進修部師生之需求，仍開放至 21:00，週末每天開放 9 小時（8:00~17:00），而且設有活動書櫃供學生借閱，提供進修部學生之方便。

(二) 建議事項

日間部

1. 進館人數由 98 年 144,021 人次升至 99 年 151,832 人次，但 100 年又降至 118,430 人次。借閱冊數由 98 年之 27,456 冊減至 99 年之 22,207 冊，再減至 100 年之 14,993 冊。進館人次及圖書借閱冊數均有減少，宜加改善。
2. 宜加強圖書館專職人員之專業成長訓練，以提升圖書館服務品質。
3. 學校位居花蓮縣，除住宿生外，學生居家分布較廣，但學校仍未有非同步遠距教學。建議學校可斟酌開設基礎科目之遠距教學，以提升學生學習成效。
4. 資訊部門僅有 2 位專任職員兼任組長，但要負責程式設計、平台開發、電腦教室管理、全校電腦維修和網路管理等工作。建議在經費允許下，適度增加人力，以提供師生更佳的資訊服務。
5. 學校以餐旅為特色，常邀請餐旅類專家來校演講，建議可在演講者同意之下，將演講內容數位化，以提供未參與學生學習成長的機會。

進修部

同日間部。

參、學務行政

一、學務行政執行成效

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校對校園安全相當重視，每年邀請壽豐消防分隊辦理 2 次防震與防災演練，並裝設上百具監視攝影機，維護校園安全。
2. 因校園、交通與位置關係，學生以機車為主要代步工具，故學校相當重視交通安全，成立交通安全相關社團，積極辦理交通指揮、安全帽借用與交通安全宣導週等活動。
3. 除教育部學生事務專款經費外，學校亦編列經費支應學生事務工作。
4. 導師協助校安人員共同參與校園危機之處理。

進修部

無特別意見。

(二) 建議事項

日間部

1. 現行學務處實際運作之行政分組與學校組織規程第八條所規定的學生事務處組織架構不符。建議學校宜修訂組織規程或增設相關單位。
2. 學務處各組之定位，例如衛保組與健康中心、資源教室與學生輔導中心、校安中心與生活輔導組，業務分工與職掌宜再釐清。
3. 以「知廉恥」、「辨黑白」、「能自主」與「肯助人」為學務處四大陶冶目標，然支援此四大目標之相關活動、課程或措施仍顯不足，宜加強。
4. 學生輔導中心之輔導人員，皆為資源教室之約聘人員，學校無專任之輔導人員，不利於輔導經驗累積與傳承，宜改善。
5. 學務規章宜記載規章制定與修正通過之日期，並宜確保網頁與學生手冊所公布之資訊為最新版本。
6. 為因應學務工作發展需求，建議學務職員宜善用成長機制，提升專業工作知能。
7. 宜謹守學生事務會議之職責與任務的分際，如「台灣觀光學院性別平等教育委員會設置辦法」及「校園性侵害、性騷擾

或性霸凌防制規定」等依規定在性別平等委員會討論通過之議案，再送交學生事務會議覆核之妥適性，宜請考量。

8. 建議學校推動性別平等委員會之經費宜列為專項經費，不宜與學務處之經費混用併計。
9. 學生事務處之人事異動十分頻繁，對各單位之行政業務尚未熟悉即調至其他處室或離職，不利業務傳承。建議學校能穩定學務工作人力，以利相關業務之推動。
10. 課外活動組由教師兼組長另置組員 1 人，無法發揮課外活動組推動課程與設計活動的功能，建議宜適度增加人力配置。
11. 學輔中心人力為資源教室之社工師及特教背景之約聘僱員，雖有兼任心理師擔任夜間諮商工作，惟在精神障礙及憂鬱症學生之突發狀況下恐無法得到有效支援。建議學校宜聘任專任心理師，以利心理衛生一、二級預防工作之推動。
12. 建議學務處各組之空間宜朝溫馨服務方向設計及建置，避免凌亂、雜物堆積，以營造優質境教空間。
13. 建議考量聘用創新人力，以支援學務工作。

進修部

1. 進修部僅設觀光餐旅系，並於城區分部於週間及週日進行教學活動，行政支援僅置教務組註冊組組員 1 人，人力單薄，校本部之學生事務人力與硬體設備均無法支援進修部學生，學校宜針對進修部學生事務規劃心理輔導、社團活動等，並指派人力予以支援。
2. 進修部以觀光餐旅人才培育為主軸，服務是重要的核心價值，建議學校積極推動服務學習，並融入課程及社團活動中。
3. 因應進修部學生自治組織（班聯會）及服務性社團之成立，學校對於教育部訓輔經費的運用，應顧及進修部學生的需求，而有合理分配，建議學校宜善加利用教育部補助款及校配合款辦理進修部學生事務相關活動及輔導工作。
4. 因應進修部與校本部分屬兩地，建議進修部宜有「學務組」的組織編制，以提供學生學輔服務工作。
5. 進修部評鑑手冊所呈現之書面資料，皆為日間部工作狀況，未見提供進修部的學輔服務成效資料。

二、導師工作制度及落實

(一) 特色及優點

日間部

1. 訂有績優導師選拔辦法，每學年辦理選拔，除頒發獎金、獎狀與公開表揚鼓勵外，並邀請績優導師分享心得。
2. 績優導師選拔辦法，重視學生評量意見，占有 40% 權重。

進修部

進修部每班設立導師 1 名，以任課教師為優先考量，依規定召開班會。

(二) 建議事項

日間部

1. 建議建立導師 e 化系統，除結合現有之學生資料，缺曠課查詢、獎懲紀錄及歷年成果外，亦可整合學生約談與設置三級預防之第一級預防與第二級輔導之銜接機制。
2. 建議依據專科及大學部不同學制，修訂績優導師評量規準，進而達到評選績優教師之目的。

進修部

1. 建議有關缺曠點名等之學生事務資訊系統，宜儘速數位化。
2. 不宜每學期更換導師，以免影響師生互動。
3. 建議學校安排共同時間，以利班級活動或進修部共同活動之進行。

三、社團活動辦理成效

(一) 特色及優點

日間部

以學校學生數而言，100 學年度社團分五類共 46 個社團，數量尚稱充足。

進修部

各班班長自動自發成立班聯會，每月定期開會。班聯會自費舉辦迎新等相關活動，並成立「再生力關懷列車」對老人之家提供關懷。

(二) 建議事項

日間部

1. 社團獨立辦公室間數不足，綜合辦公室空間不夠，宜改善；另建議社團辦公室管理辦法宜經學生事務會議通過後實施。
2. 98~100 學年度社團參與社會服務共計進行約 26 場次，宜鼓勵服務性社團積極辦理社會服務相關活動。
3. 學生參與社團活動意願不高，宜積極鼓勵與宣導。
4. 宜落實學生議會審議社團活動預算與審查、稽核學生會會費之功能。

進修部

建議輔導成立班聯會作為正式的學生自治組織，如進修部之學生會，以讓班聯會主席之學生代表性合法化，以代表進修部學生參與各項會議。

四、生活輔導及衛生保健執行情形及成效

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校校園美化之規劃，以營造休閒渡假村之空間設計為發想，有利於博雅教育境教之推動，頗有特色。
2. 學校各科系皆屬服務業性質，因此平時除強調學生專業化素養外，宜以「彎腰微笑、眼明手快」作為日常生活應服膺之態度。
3. 積極推動校外賃居生訪視，落實學生校外關懷。
4. 學校師生經由臉書、網頁等多元溝通，並舉辦校長與幹部座談會，意見溝通管道多元且暢通。
5. 學校協調東華大學為學生安排交通車往返花蓮服務的措施，普獲師生肯定。

進修部

1. 原住民學生約占城區部進修部學生人數 30%，學校已整合資源，規劃各項獎補助措施，值得肯定。
2. 其餘同日間部第 4 點。

(二) 建議事項

日間部

1. 學生宿舍輔導管理辦法中，規定全校大一及五專一～三年級，原則一律住校，以培養大學生自治自律的精神，建議輔導學生成立住宿生自治組織。
2. 教職員工與校友會子女入學獎學金，係以 3%學雜費就學獎補助支應，目前額度不多，惟該獎學金之申請有排他性，頗值商榷。
3. 學生獎懲委員會設置要點第三條第三款有關學生代表委員產生之規定，宜由學生會推派，不宜由校長勾選，建議修訂之。
4. 學生健康資料之保存，宜儘速建檔 e 化。
5. 學校衛生委員會組織未見成立，宜儘速改善，膳食衛生管理委員會之會議紀錄亦多有遺漏不全。
6. 目前衛保組行政區與服務區（健康中心）分屬兩地，不利工作之統合協調，宜儘速調整。
7. 便利商店查有銷售過期包裝食品，學校宜建立稽核機制。餐廳食品採樣建議衛保組確實執行。
8. 宜儘早建立並善用活動後之統計分析資料，以落實學務工作 PDCA 的運作機制，以提升各項工作之效能。
9. 學校雖重視學生交通安全，並舉行各項宣導措施，然交通意外事件仍頻傳，建議除重視之外，宜採取更有效之防患措施，如交通安全教育應教導學生養成良好的駕駛習慣。
10. 衛保組工作目前包含校園環安衛暨校園景觀等，建議學校合理整合及劃分行政業務，以便衛保組回歸應有的職掌與工作項目。
11. 健康中心空間過於狹窄，學生休養室的規劃隱密性也不足，宜改善。
12. 建議依據校園疾病三級預防之機制，確實執行並完整記錄各級工作事項之執行成效。

進修部

配合進修部的發展及未來的遷移工作，建議宜有進修部健康中心的輪值服務機制。

五、諮商輔導辦理成效

(一) 特色及優點

日間部

1. 學生諮商中心每週三有精神科醫師駐診，每次駐診時間視預約學生人數而定，約 1~2 小時。
2. 學生諮商中心聘有兼任諮商心理師，週二 2 位，週一、三、四各 1 位，於夜間 6~8 時輔導學生。
3. 學生諮商中心工作同仁工作態度佳，能主動為校內師生規劃各項輔導活動。

進修部

學生諮商輔導中心利用各項心理問卷工具，對進修部學生進行調查，並提供學生輔導諮詢之建議。

(二) 建議事項

日間部

1. 學生申訴評議委員會組織辦法第五條有關申訴委員會之組成，因角色問題，教務長與學生輔導中心主任不宜為當然委員，建議修訂。
2. 學生輔導委員會，由校長擔任主任委員，建議定位為學校有關學生之最高層級輔導委員會，統合全校資源，規劃學生全方位輔導，以達成學生全人教育之目標。
3. 建議依據前次評鑑意見將「學生諮商中心」之單位名稱修正為「諮商輔導中心」，以符應為全校師生提供諮商服務之工作屬性。
4. 學校現有諮商中心專業人力有待優先增聘補強，目前主任由食品科技系教師兼任，其餘諮商工作由資源教室聘用之 4 位約聘人員擔任。
5. 資源教室空間過於狹小，對於全校 70 餘位資源學生恐不符實際需求。並建議善用教育部補助款，充實資源教室之軟硬體設備。
6. 建議落實性別平等教育委員會之運作機制，並確實建立及保留各項會議及工作紀錄。
7. 資源教室約用人員更替頻繁，不利工作傳承，宜加改善。
8. 建議落實諮商輔導三級預防工作機制，宜善用各項工作執行後之檢討回饋統計分析資料，以改善及提升後續工作成效。

9. 學校性平教育委員會設置辦法之當然委員其組成僅為校長與學務長，建議擴大將教務長與總務長納入，俾供性平教育融入正規課程及校園性平空間之營造能順利推動。另行政業務宜移出學生諮商中心，以避免輔導角色之錯亂。
10. 學生輔導中心諮商空間宜注重溫馨氣氛之營造，另辦公區宜重新劃分出資源教室區及學輔中心區，心理衛教閱覽區之讀物陳列以與心理健康衛教相關者為宜。
11. 諮商輔導不宜以資源教室之人力擔任為主，以兼任心理師夜間個諮為輔，建議學校宜有專任心理諮商師之配置。另外個諮時段之談心輔導老師與心理諮商師之輪職及兼任心理師之執照，宜陳列於適當空間公告周知。
12. 個別諮商輔導室宜設置緊急聯絡鈴，以利緊急支援。另宜注意隔音，以利諮商保密。

進修部

1. 因應進修部學生到校時間之特殊性，建議諮商中心善用網路及電話方式，提供進修部學生諮商服務。
2. 配合進修部諮商服務需求，建議學校優先聘用諮商專業人力以符應實際需要。



肆、行政支援

一、行政支援組織運作情形

(一) 特色及優點

日間部

1. 學校訂有「教職工福利互助辦法」設立「教職員之福利互助委員會」，以基本薪俸之1%提撥互助金，有助於教職工之福利及互助，增進情誼。
2. 學校訂有獎助「提高師資素質」實施辦法，並據以制定「施行細則」，將教師專題研究、研習及實習、學位進修、升等著作、編纂教材及製作教具等，有關改進教學成效之獎助一律納入，內容完整。
3. 學校以「立足台灣、創意觀光」為理念施政主軸，積極培育觀光餐旅專業人才，配合東部觀光資源，具有特色。

進修部

1. 進修部鄰近於花蓮火車站，有利學生前來進修，較易招收學生。
2. 進修部規劃於102年遷至美崙校區後，教學空間、安全條件、校園氣氛皆能大幅改善，然對後續生源之影響及相關規劃，建議學校及早思考因應對策。

(二) 建議事項

日間部

1. 為維護職員工權益，建議設立職工申訴評議委員會以處理職員工之申訴案件，並予以法制化。
2. 各項法規宜隨時依主客觀環境加以修訂，以校教評會為例，其辦法規定置21~29名委員，人數過多，宜設法減少。
3. 評鑑資料表內容頗多錯別字、漏字，前後重覆，系統紊亂現象，建議學校送出之文件宜細心謹慎整理校對。
4. 學校分層負責明細表中由校長核定之項目仍多，建議減少，以落實分層負責精神。
5. 學校行政單位、學術單位及任務編組單位宜有組織系統架構圖，以方便瞭解組織架構。
6. 學系名稱在組織規程、101~105年中長程校務發展計畫及校長簡報資料中措詞均不一致，宜加統一。

7. 101~105 年中長程校務發展計畫欠缺經費規劃部分，宜編製整體財務規劃，俾確保中長程校務發展計畫之執行，得以實現所設定的目標。
8. 教師評審委員會設置辦法規定，校教評會之選任委員代表應同時擔任所屬單位（系、科、中心）教評會委員。宜檢討選任委員連續擔任二級教評會委員之妥適性，以減少執行上可能的權責偏差。

進修部

1. 進修部設置觀光餐旅系（科）後，學生人數 400 人，行政人力置主任 1 人，夜間班組員 1 人，假日班組員 1 人，租用台灣人壽公司大樓部分樓層，設置 7 間教室（面積 263.56 坪），空間與人力支援較為不足，宜考慮增加。
2. 進修部只設置 7 間教室，教學設備主要仰賴校本部之設備，但因與學校本部距離太遠，影響教學品保，宜加改善。
3. 進修部學生多數是在職生，利用晚上前來進修，建議考慮選擇部分合適課程科目採用遠距教學，以增進學生學習時空的方便性。
4. 進修部部務會議紀錄，欠缺與會人員系主任及教師代表簽到表，宜補正。

二、人事業務執行成效

（一）特色及優點

日間部

學校對有關教職員之晉用、升等（升遷）、敘薪、考核等業務均訂有制度規章。

進修部

同日間部。

（二）建議事項

日間部

1. 學校為主動尋覓舉薦人才，訂有「台灣觀光學院教師薦聘委員會設置辦法」，該辦法共五項規定得經該委員會照會各相關系（科）及校長核可後，即可逕送校教評會核聘。此項做法限縮各系（科）教評會之權責，不符分級審核之精神，值得商榷。

2. 人事較不穩定，行政主管亦頻繁異動，如何安定人事及人心，學校宜深切檢討並建立穩定之行政團隊，以圖長遠發展。

進修部

相較日間部學生人數，進修部 400 名學生，行政人力支援顯得單薄，建議改善。

三、會計行政執行成效

(一) 特色及優點

日間部

舉債指數由 98 學年度 2.1 降至 100 學年度 0.04，顯示學校之財務狀況已漸有改善。

進修部

同日間部。

(二) 建議事項

日間部

1. 學校僅提供 101~103 學年度之預算，101 學年度預算之編製大致妥適，102~103 之預算則是由會計室自行編列，並未由其他行政單位提供相關資料，亦無任何書面資料可供參考，因此 102~103 學年度之預算是否妥適有待商榷。建議學校編製預算時宜有基本假設，並由各行政單位提供資料參考，資料並宜保存。未來基本假設若有重大變動宜適時修正預算，以免不適當之預算誤導管理階層決策。
2. 截至 101 年 7 月 31 日，仍欠國稅局稅額 23,098,283 元，教育部待繳回補助款 89,981,759 元，而現金及銀行存款 101 年 7 月 31 日餘額為 90,740,609 元，預計 102、103 及 104 年 7 月 31 日分別為 66,659,742 元、67,709,742 元及 70,009,742 元，明顯不足以支付前各項欠款。建議學校建立完善財務規劃，審慎編製各年度之預算，學校宜擬定全面性之具體開源節流措施，並落實執行，以免發生財務短絀之情事。
3. 依預測，105 年度將達少子女化之最高峰，建議學校應再編製 104 及 105 學年度之預算，以便管理階層瞭解少子女化對學校之影響程度，並及早提出因應對策。
4. 學校預計將城區部搬遷至美崙校區，學校宜確實估計搬遷成本，與增加各種軟硬體設備之成本，並預先籌措相關資金。

5. 98~100 學年度傳票退件次數偏高（退件比率均超過 20%），建議學校加強員工之教育訓練，以減少各項憑證填寫之錯誤率。

進修部

學校相關主管對財務認識薄弱，不理解進修部對學校財務貢獻之重要程度，此種現象對私立校院經營不利，宜有所改善。

四、總務行政執行成效

（一）特色及優點

日間部

1. 校園規劃能結合學校觀光旅遊休閒之專長，庭園布置及美化等均具特色。
2. 教學場所裝有冷氣節能定時裝置，實習空間則裝設節能刷卡系統，全校均全面裝設 T5 省電燈管，此外尚有不少節能設施，在節約能源上，確有成效。
3. 學校已建立公文線上簽核系統及紙本公文辨識軟體，經由電子系統管控歸檔，文書檔案管理良好。
4. 前次評鑑所提需補照之建築空間案件，已積極處理。

進修部

同日間部第 3 點。

（二）建議事項

日間部

1. 學生用餐場所大都為開放空間，門窗均敞開，若為省電，至少亦宜裝設紗窗，以維飲食衛生。
2. 男生宿舍之無障礙寢室，既為身體行動不便學生所設，則廁所內宜有緊急求助鈴等設施，以維安全；普通教學大樓之無障礙設施亦宜積極規劃設立。
3. 餐飲烘焙等實習教室防火消防設施之定期檢查特別重要，宜有全校整體檢控管理機制，避免疏漏。
4. 學校由於學生人數規模不大，其經費運用較不充裕，惟在教學設備與學生宿舍系統之充實和更新上，亦仍宜有中長期之規劃，以利學校之永續經營。

5. 學校合約宜重視格式之完整性（如飲水機保養維護合約書宜有簽約日期）；總務會議決議事項宜呈現處理流程，並於每一次會議提示上次會議決議事項執行情形。

進修部

1. 進修部校址係租用市區大樓之 7 樓及 3 樓，部分教室不符消防安全法規，一旦發生火災恐有重大傷亡之虞，宜加改善。
2. 進修部遷往美崙校區之後，建議增設專業教室，添置教學資源，以維持應有之教學品質。



專業類一科系所

壹、廚藝管理系（科）

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

1. 系教育目標符合產業需求與未來趨勢。
2. 系經費編列大致符合系教學運作及發展所需。
3. 系教學空間及設備之質與量，符合教學需求。
4. 透過廚藝相關的服務學習活動，落實服務在地化目標，頗具發展特色。

（二）建議事項

1. 二專學制之總學生數計 25 人，學生數嚴重偏低，宜儘早擬訂策略因應。
2. 二專與二技、四技之學制不同，宜訂定不同的教育目標與核心能力。
3. 系教育目標、核心能力與系重點發展特色之一致性與關聯性較低，宜配合教育目標修正系重點發展特色方向。
4. 系對提升學生素質的具體策略所提之發展目標與系教育目標不一致，建議宜加統一。

二、課程規劃

（一）特色及優點

專業實務課程，能滿足學生學習之需求。

（二）建議事項

1. 「宴會餐點製作技能」列入核心能力，其相對應的課程，宜編入課程地圖中；二專學制並未規劃宴會技能相關課程，宜斟酌開設。
2. 對應基本核心能力「餐飲創業技能」之「餐廳籌設規劃課程」，實際於課程中並未規劃，建議加以規劃。
3. 系著重培訓「廚藝中級幹部人才」，基本核心能力表所對應之職業包括行政正、副主廚，與廚藝中級幹部相左，且課程雖

涵蓋人文美學、經營管理及營養科學等相關課程，但並未規劃營養相關課程，宜修正。

4. 廚藝管理模組屬於學群專業必修課程，而非具選修意涵之模組，宜予更名。
5. 網球與高爾夫屬通識課程，建議規劃勿列入「系訂其他選修」類別中。
6. 基礎、進階及高階廚藝之課程名稱易生混淆，宜依學習順序，修正科目名稱。

三、師資結構與素養

(一) 特色及優點

1. 專任教師皆具有實務經驗與相關證照。
2. 兼任的專業技術教師之實務工作經驗符合課程需求。

(二) 建議事項

1. 部分教師授課鐘點過高（100 學年度下學期有達 19 小時者；98 學年度下學期亦有達 20 小時之情形），宜增聘專任或兼任師資，減輕教師負荷，以提升教學品質。
2. 專業技術教師中有 6 位具中餐專長、僅 1 位西餐專長、1 位烘焙專長；宜依據課程模組比例，延聘更多西餐專業高階教師。
3. 教師宜參加研習或企業參訪，將業界的新技術融入課程中，以提升教學品質及成效。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

1. 建置數位學習歷程檔案系統，提供學生學習規劃之用，成效佳。
2. 教師教學與輔導用心，學生滿意度高。

(二) 建議事項

1. 學生基礎技能差異大，建議宜依學生技能程度的不同，規劃不同的廚藝基礎課程，例如已經具有證照的學生宜安排進階課程，不宜重複相同的證照課程，以提升其學習成效。
2. 建議舉辦系廚藝競賽，以競賽的方式增加學生技能練習的機會，俾提振學生的學習動機。

3. 畢業門檻規定畢業前取得 3 張證照，但是如進校前已考取 3 張以上證照者，則需再考取 1 張廚藝證照；建議對於進校前已有多張證照之學生，宜提供更精進學習的機會，以提升學生的學習動機。
4. 建議評估必選修課程比重之適切性，以滿足學生之學習需求。
5. 餐廳經營課程不宜與其他課程時間重複，以免影響學生之到課學習。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

教學設備及場地規劃符合學生學習需求，使用率佳。

(二) 建議事項

學生實習餐廳每星期一至五由學生負責經營、管理及自負盈虧，惟在學生實習過程中宜注意職場文化（個人儀容）、要求衛生與安全（員工與顧客）、妥善處理動線規劃及流程。舉凡像是在實習餐廳的廚房內，無論在動線設計上，或是學生個人書包物品等都不應置放在廚房櫥櫃中、冷藏冰箱中之食物存放亦應生熟食分類、排水溝蓋不完整、電線外露等。由於餐廳使用率非常高，倘學生在一個不安全的環境下實習，就學校教育言是一種不專業的反向示範，建議檢討改進。

六、教學品保

(一) 特色及優點

利用數位多媒體教材輔助實務課程之學習，有助於提升學生學習成效。

(二) 建議事項

1. 客座教授宜多發揮其在研究、教學、輔導及服務上的貢獻，以增進系全體教師之專業發展。
2. 學生修讀全英語課程，宜依學生語文能力分班，以確保學習成效。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

鼓勵學生參與校外競賽，已獲多項競賽殊榮，頗具成效。

(二) 建議事項

1. 宜依學生興趣輔導學生專業分流，俾利學生儘速適應職場分工。
2. 建議考慮規劃學生海外實習之可能性，以具體落實國際化之目標。
3. 建議多宣導或公布學生校外實習之優良事蹟，以提升學生對未來職涯規劃之能力及信心。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

教師產學計畫案逐年增加，值得肯定。

(二) 建議事項

1. 宜持續爭取產學合作機會，以利學系特色之發展。
2. 宜鼓勵學生參與產學合作，以落實產學合作中的實務教學功能及提供職場生涯體驗。

貳、餐旅管理系

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

1. 整體空間合乎系目前教學需求。
2. 各種與系務發展相關之委員會運作正常，有助系務發展。

（二）建議事項

1. 宜重新檢討學校的資源整合、系的發展目標與定位。
2. 主管更替過於頻繁，四年換 4 位主任，不利系務發展；宜建立系主任任期制度，以利系務發展。
3. 宜增加高階師資比例，特別是具有旅館專業背景的高階師資。
4. 系自我評鑑之相關辦法，於 101 年 9 月始通過，宜落實執行並建立後續的追蹤機制。

二、課程規劃

（一）特色及優點

1. 課程規劃分為旅館管理模組及餐旅行政管理模組，具有特色。
2. 規劃學生校外實習 1 年，對學生畢業後之就業有明顯助益。

（二）建議事項

1. 課程規劃僅 98 年有業者參與提供意見，宜擴大業者、校友及學生代表參與。
2. 宜搭配系定位目標制定系科本位課程，以利培育符合產業所需之專業人才。
3. 宜鼓勵學生參加外語檢定有關課程，以提高學生外語能力。
4. 系上規劃必修課程中，有部分科目之授課內容重疊性高，建議予以調整修正。

三、師資結構與素養

（一）特色及優點

系上鼓勵教師進修或考取證照，有助於強化教師之專業能力或培養第二專長，作法值得肯定。

(二) 建議事項

1. 教師論文期刊發表集中在少數教師，宜激發其他教師之研究能量。
2. 餐旅專業之高階師資人數偏低，宜有所改善。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

1. 學生學習歷程檔案系統之建置，有助學生畢業後之就業。
2. 開設學生證照輔導班，有利學生取得專業證照考試。

(二) 建議事項

1. 學生餐旅相關證照之取得率偏低，宜強化輔導。
2. 體育相關設施，如室內體育場、田徑場、游泳池等不敷學生使用，宜予改善。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

1. 餐旅專業之期刊與圖書充足，可滿足學生學習之需求。
2. 系之專業教室及設備多元且充足，有助學生之實務操作課程的學習。

(二) 建議事項

1. 學系宜針對學生就業領域是否符合系之培育目標加以分析與檢討，以作為日後課程規劃及教學改善之參考。
2. 系上學生校內實習之主要場所為實習旅館，惟該旅館之住房率僅約 15%。建議提出對策增加營運量，以改進營運績效，俾增加實習內容的豐富性。
3. 目前學生的借書率並不高，宜透過課程教學設計等方式，促進學生閱讀教科書以外之參考書籍。

六、教學品保

(一) 特色及優點

1. 學校建置之 iBook 與 e-portfolio 電子資訊學習平台，有助教師輔導及學生學習。

2. 群悅樓實習旅館之組織規章與操作 SOP 完備，有利學生之實習。
3. 教師之授課鐘點平均每週 9~11 小時，負荷合宜。

(二) 建議事項

1. 建議重新檢視旅館管理與餐旅行政兩課程模組與教師專長群組（旅館管理、餐旅行政、語文資訊、人文藝術）間之對應關係。
2. 校外訪視之紀錄不夠完整，建議改進。
3. 建議系上教師利用寒暑假到相關產企業界參訪見習，以充實餐旅相關新知與專業實務技能。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

1. 畢業生就業比率高，值得肯定。
2. 學生校外實習輔導實施情形良好。

(二) 建議事項

1. 學生參賽項目宜以符合所學專長之項目為主。
2. 宜輔導學生提升外語能力，並考取相關外語證照。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

與政府等公家機構之合作案已有逐年增加。

(二) 建議事項

1. 宜善用地方之產業資源拓增產學合作機會，創造雙贏效果。
2. 教師在取得專利、技術、授權與創新等之表現較弱，有待加強。
3. 宜多鼓勵教師在研討會或期刊發表論文及出版專書。

參、餐飲管理系

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

系專業教室充足，能配合專業課程的教學所需，學生滿意度高。

（二）建議事項

1. 學校位處東部地區，餐飲管理系招生人數每年減少 1 班，宜採有效的招生策略，以因應未來的挑戰。
2. 系與其他各系之間，宜有明確的定位區隔，以利系發展特色。
3. 學系以外場服務為發展主軸，宜加強外國語文訓練，並訂定其畢業門檻，以強化學生之職場發展機會。

二、課程規劃

（一）特色及優點

系之選修課程，分為餐飲服務管理模組與餐飲創業模組，並開設相當數量的相關課程供學生多元選擇。

（二）建議事項

1. 對應系的發展目標，選修模組中餐飲創業經營模組的課程內容，宜與地方特色緊密結合。
2. 雖已訂定學生基本能力，但宜貼近系發展主軸再加檢視調整，以符合學生需求及產業要求。
3. 在供需關係之基礎上，建議與校外實習廠商間宜訂定明確實習內容；一年的實習中校外實習時間宜改為六個月，另半年則聚焦在強化學生與就業場的連結能力。
4. 因應學生未來就業市場所需要的成本控制專業知識，宜開設「餐飲採購」課程。

三、師資結構與素養

（一）特色及優點

系上教師對教學、行政及輔導工作用心。

（二）建議事項

1. 建議與廚藝管理系合聘基本廚藝師資。

2. 現有師資宜針對系之發展特色，透過專長爭取產學合作計畫。
3. 現行教師評鑑辦法之實施，建議與教師進行充分溝通，以利教師評鑑業務之推動。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

1. 學生對系之認同度高。
2. 導師制度推動多年，學生滿意度高。

(二) 建議事項

1. 已成立系學會，建議透過系學會功能，加強學長姐及學弟妹的聯繫與互動。
2. 建議由系學會協助規劃，辦理學長（姊）實習成果及經驗分享會。
3. 建議加強系學會與系友會之聯繫互動。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

1. 實習教室之設備齊全、空間充分運用。
2. 圖書期刊充足，學生利用度高。

(二) 建議事項

1. 實習教室之刀具、餐具、磅秤有多種廠牌，且使用方法均不同，造成教學與學生學習之困擾。建議實習教室之設備與器具之添購，宜有整體規劃，以方便教學及實作。
2. 實習教室宜掛有排課表，以利教室使用率之管控。

六、教學品保

(一) 特色及優點

1. 教師教學內容與方法符合學生需求，滿意度高。
2. 教師專長符合教授課目，學生反應良好。

(二) 建議事項

1. 宜妥善運用花東產業及地方資源，以提升學生之學習成效。
2. 宜降低選修科目的最低選修人數，以利學生選課之多元性及方便性。

3. 教師授課鐘點數偏高，例如 100 學年上學期有教師授課鐘點時數高達 18 小時，宜適度調降。
4. 課程設計宜增加校外參訪與觀摩活動，以啟發學生創新與創意的概念與提升實務能力。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

1. 系重視學生的成就與發展，表現在專技師資之聘任與實習（作）場所之規劃，值得肯定。
2. 安排多場學生職涯輔導講座，有利學生就業及其後之發展。
3. 輔導學生參與如王品托盤大賽等全國性餐飲競賽，表現良好。

(二) 建議事項

1. 宜強化與花東地區相關餐旅產業之互動，建立各種合作交流關係，以增加學生之學習、實習、就業等發展機會。
2. 宜安排學生進行相關實務面之校外參訪，以提升學生的專業實作能力。
3. 宜強化系友會功能，邀校友提供課程規劃及教學實施之參考意見，協助學生就業及相互提攜，使得在校生取得更多的發展資源。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

學校重視並鼓勵教師參加國內外各項研習或學術會議，並給予補助。

(二) 建議事項

1. 教師之產學合作案件宜強化與東部餐飲產業之結合，並善用業師之人脈資源，爭取產學合作案，其成果並宜導入專利之申請。
2. 教師學術性或專業性期刊之發表，仍集中在少數教師，建議多鼓勵其他教師參與產學合作計畫及技術研究發表。

肆、觀光休閒系

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

1. 系之教育目標在培育具有觀光休閒管理及活動規劃能力之人才，符合在地特色與產業人才需求。
2. 各種與系務發展相關之委員會，其運作機制與運作狀況良好。
3. 系發展經費充足，專業教室設施維護完善，能充分提供教師教學及學生實習之需求。
4. 系針對前次評鑑建議事項，如實習制度之強化與教學活動經費之挹注等之改善情形良好，追蹤機制亦稱妥當。

（二）建議事項

1. 系以地方休閒產業及觀光休閒運動為重點發展特色，惟研究與產學計畫及教育目標之對應策略宜再聚焦。
2. 系對提升學生素質之具體策略宜再強化，並以職場專業能力之培育作為輔導重點。
3. 戶外實習場地宜與一般體育課程之實施場所有所區隔，訓練設施之建置亦宜與職場能力之培育有關。
4. 系名稱 95 學年為休閒管理系，99 學年為度假休閒系，101 學年為觀光休閒系，六年內變動 3 次；如此狀況恐影響系之定位與學生之認同。

二、課程規劃

（一）特色及優點

1. 系規劃度假村管理與休閒活動規劃模組課程配適妥當，對學生修習方式亦有明確規範。
2. 系應用「能力本位課程」之發展機制從事課程規劃，符合就業導向之實務人才培育之目標。
3. 課程開設種類多元，能滿足學生多元學習需求，同時規劃三明治實習制度，提供與產業實務接軌之機會，執行情形良好。
4. 系兼任教師多具豐富實務專長，有助於學生實務能力之培養。

（二）建議事項

1. 宜增加語言課程之開設，包含學分數及第二外語課程，並強化外語能力及其相關證照之輔導。

2. 教師之流動率偏高，宜確保專業課程與任課教師專長之符合度，以免影響學生學習成效。
3. 系「課程規劃委員會設置辦法」，未明確規定委員人數，宜檢討修正。

三、師資結構與素養

(一) 特色及優點

1. 學校對教師之進修博士、研究發表、實務參訪與學術活動等獎助辦法頗為完備；系教師亦能配合提升專業素養。
2. 師資專長多能符合系之發展方向。

(二) 建議事項

教師 98~100 學年之期刊論文與研討會論文研究涉及花東地區之研究甚少，與在地之連結不足，宜充分利用花東休閒、度假之優異環境條件，加強在地化研究。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

1. 學生基本能力及專業能力指標具體明確。
2. 訂定學生畢業學分、校外實習和取得 2 張專業證照等畢業門檻，有助提升學生之專業能力。

(二) 建議事項

1. 系對於學生考取證照之輔導迄今多集中於芳療證照與體適能證照等，宜增加其他與就業相關的專業證照。
2. 學生畢業門檻之畢業最低學分數，98 學年為 128 學分，99 學年為 135 學分，100 學年為 138 學分，修習學分數逐年增加。系宜對學生加強宣導，以免屆時修習學分不足，影響學生畢業時程。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

1. 專業教室之建置與規劃配合系務發展及課程設計，空間充足、設備齊全，有效支援教師教學及學生學習。
2. 圖書期刊能依設系宗旨及師生需求逐年增加。
3. 設備充足，維修保養得宜，並能充分利用。

(二) 建議事項

1. 宜增購 SPSS 或其他相關統計軟體，以利教師學術研究、產學合作及學生學習資料分析之用。
2. 宜添購英語及日語學習軟體，以增加學生學習英語及日語之機會，強化學生之外語能力。

六、教學品保

(一) 特色及優點

1. 課程均訂定明確教學大綱，即時上網公告，成效良好。
2. 積極推動 e-learning 及 iBook 等網路遠距教學，並自行開發多種相關教材，如休閒社會學、進階芳香療法、觀光地理及休閒事業管理等。
3. 確實執行教學評量制度，教師對學生的意見均能具體回應，作為教學改善之參考。

(二) 建議事項

1. 部分課程宜結合產業資源，如實施業界教師之協同教學，以增加學生之實務能力。
2. 建議規劃畢業專題成果發表會，提高學生發表能力。並鼓勵與輔導優秀學生將畢業專題的研發成果至研討會發表，以提高學生之自信心。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

1. 系已建立學生畢業門檻、校外實習和校內實習時數，強化畢業生知識、應對及應變能力。畢業生進入相關職場比例由 98 學年 87.6% 提升到 100 學年 91%。
2. 系辦理職涯講座活動，如：就業博覽會、觀光名人就業講座、職涯規劃與求職技巧等。幫助學生做好職涯規劃和進入職場的準備。
3. 學生 98~100 學年度考取相關證照合計 434 張，參與校外競賽活動共有 18 項獲獎。多數符合本校獎學金及競賽獎學金實施辦法之獎勵標準。
4. 學生實習單位資料、教師訪視紀錄及學生心得報告，資料完整。

(二) 建議事項

1. 因應國際化之學校目標，宜加強學生外國語文能力（如英、日文課程）並加強語言證照考照輔導。
2. 因應在地化之系目標，宜加強結合花蓮地區原住民文化節慶活動的資源運用。
3. 宜加強畢業校友聯絡，透過取得更詳細的職涯產業別與職務之統計資料，協助在校生獲得更多的職場資源。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

1. 專任教師 98~100 年參與國內外研討會共計 28 場次，發表在休閒領域期刊與研討會論文計 59 篇，發表成果良好。
2. 98~100 年產學合作案共 43 件，來自教育部、職訓局、花蓮縣政府、花東國家風景區管理處等政府部門及其他技術服務及學術研究等單位。
3. 系教師將產學合作與研究之成果，如：芳療課程、健康按摩與 SPA 課程等充分融入教學，教學效果良好。

(二) 建議事項

1. 教師宜加強取得休閒相關領域證照，如領隊導遊、語言證照等，提升自身專業發展，以利輔導學生考照。
2. 產學合作案大部分金額集中在少數教師，宜多鼓勵其他教師承接產學合作計畫。
3. 產學合作案宜考量讓學生參與，以增加實務學習機會。
4. 宜發揮「產官學」合作互利精神，主動與附近之鯉魚潭風景區、鄉登山步道與縣自行車道等主管單位洽談產學合作事宜。

伍、觀光旅遊系

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

1. 經費及空間充足，對研究與教學發展有所助益。
2. 發展目標設定為在地化、企業化、專業化、資訊化及創新化，目標明確。
3. 發展之重點特色為專業能力、與國際化接軌、創新能力及良好的服務態度。
4. 透過系務會議、系教評會議、導師會議、課程規劃委員會及實習輔導委員會等組織之運作與協助，系務正常。

（二）建議事項

1. 宜定期檢視調整學校與學系兩級教育目標、學生基本素養、核心能力指標等，以達成校、系兩者之連結一致。
2. 為落實系重點特色的國際化接軌項目，建議更落實外語課程的規劃，如導遊英、日語課程宜增列為導遊領隊解說模組的必修課程，並明確規範外語畢業門檻，以督促學生加強外語能力。
3. 建議逐漸增加國外旅遊相關行業的實習機會，以提升學生之國際觀及外語能力。
4. 建議課程設計宜針對所欲培養之旅遊事業人才與導遊領隊專業人才兩種模組分組，聚焦規劃相關特色課程。於簡報檔 p.33 尚列有「觀光旅遊相關模組」與系發展目標不符。

二、課程規劃

（一）特色及優點

1. 課程規劃能因應專業特性，符合社會及產業之需求。
2. 課程規劃依所擬培育的旅遊事業管理人才及導遊領隊專業人才，設定兩課程模組，並透過課程規劃委員會、學生代表參與以及校外諮詢機制，分別設計二技與四技的課程。
3. 課程規劃包含旅遊保健與急救課程，並規定將急救員證照列為畢業門檻。

(二) 建議事項

1. 宜再檢視學校與學系教育目標和系核心能力之連結，以及旅行業經營管理學程模組與領隊導遊解說學程模組之課程結構的關連性與運作機制。其中領隊導遊解說學程模組之課程名稱與內容，宜再予斟酌調整。
2. 建議依系規劃之教學目標設定各項能力權重，以落實到各課程之教學。

三、師資結構與素養

(一) 特色及優點

教師在專業領域執行產學合作與研究計畫逐年增加，從 98 年 3 件增加至 99 年 6 件、100 年 5 件，對提升教師實務專長已有具體成效。

(二) 建議事項

7 位專任教師中僅 2 位博士副教授，其餘均為碩士學位，且學術專長大部分非屬觀光旅遊相關領域。建議師資職級及研究領域，宜配合系之培育目標發展特色、與課程開設，經由各種進修方式追求自我成長。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

1. 教師對於學生在生活、學習與就業方面的輔導極為投入，學生均可感受教師的努力付出。
2. 透過 iBook 建置電子履歷表，並能進行課業訪談及建置輔導紀錄，強化與學生的互動，各項學習輔導機制規劃良好。

(二) 建議事項

1. 建議明訂外語能力畢業門檻，俾契合系之國際化發展目標。
2. 校外實習機構宜聚焦於系之兩大模組的工作場域與畢業生可從事的工作範疇，俾實習課程與未來職涯發展具有銜接性。
3. 系之讀書風氣仍有待鼓勵與加強。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

1. 設有旅遊視聽資訊中心、巴士情境專業教室、旅遊電子商務教室、實習旅行社、航空情境教室及郵輪情境教室等專業教室，有利學生專業知能的養成。
2. 專業教室除上課外，能開放給學生作為情境模擬練習之用，並與校內實習結合，充分運用。
3. 學校投入圖書經費的預算逐年成長達 15~20%。

(二) 建議事項

1. 專業教室在數量上符合教學需要，建議宜逐年編列預算擴充及更新設施與設備，尤其實習旅行社需擴增空間與設備，以符合實際運作需求。
2. 建議圖書期刊資源逐年增加外文資料，並購置電子資料庫充實館藏，另增購商學企管類之中英文資料庫，例如 EBSCOhost、Emerald、SDOL 或 Wiley Online 等以補充紙本期刊之不足。

六、教學品保

(一) 特色及優點

積極開班輔導學生取得領隊導遊證照，顯現教學品保之成效。

(二) 建議事項

為確保與課程諮詢過程之多元代表性，課程規劃委員會宜納入校外學者、業界專家、畢業系友及學生代表，以使課程規劃確切達成系之教育目標、核心能力之要求及產業實際需求。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

1. 98~100 年，學生之證照總數量達 254 張，值得肯定。
2. 學生校外競賽活動表現，於 99~100 年共 9 位獲得名次，同時亦能踴躍爭取校內之個人與團體獎項。
3. 100 學年度之就業率達 61%，升學及留學率亦共有 5%。並連續 5 年參與青輔會 Tour Buddy 服務網計畫。
4. 實習報告內容豐富，畢業成果及專題內容分析詳實。

(二) 建議事項

1. 建議成立系友會，加強與畢業校友的聯繫，以維繫向心力。
2. 關於證照取得種類之比例，宜提高與設系旨趣較有直接關係的領隊及導遊證照之比重。
3. 目前有些實習廠商雖屬觀光業，惟較偏向旅館休閒行業，宜更聚焦拓展旅遊行業之實習機會，俾符合系教育目標。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

1. 系能落實前次評鑑建議，於 99 年起連續 3 年，逐年辦理國際性大型研討會，並有 200 位計 17 國專家與會。
2. 能依據前次評鑑建議，學生在大三時以三明治教學方式前往業界實習一年，由各大旅行社、旅館業簽約提供實習名額，每年亦選派交換學生到澳門實習。
3. 99 年起連續 3 年，共承接 9 項青輔會、職訓局及各公會、協會等之產學合作案。

(二) 建議事項

1. 研討會論文發表數量頗多，建議加強期刊論文之投稿發表。
2. 宜再增加舉辦旅行相關之專題講座。

陸、觀光餐旅系（科）

一、系（所）務發展

（一）特色及優點

日間部

1. 系有充足的空間，並能充分利用校內各證照考場及他系專業教室作為教學設施，以達資源共享，對教學發展有助益。
2. 系設有自我評鑑實施辦法，並邀請校外委員進行實地訪評。

進修部

同日間部。

（二）建議事項

日間部

1. 宜釐清系名「觀光餐旅系（科）」與校內觀光休閒系、觀光旅遊系、餐旅管理系等培育目標之不同。評鑑資料表 p.4 第二行指出「系的教育目標為培養學生具備觀光餐旅、休閒遊憩及觀光產業創業等」基本能力，這些能力屬性亦包括休閒遊憩，涵蓋範圍太廣，宜考慮刪減與他系重疊的部分，並訂定明確的重點發展目標。
2. 宜清楚區隔短、中及長期計畫的工作重點，並訂定量化指標，據以追蹤考核預期成效。
3. 評鑑資料表 p.8，表 1-2 指出「每年約有 43 萬元至 67 萬元之圖書期刊採購經費」，與基本資料表中表 1 經費支出資料表之 98~100 年圖書資料費用之支出總金額為零，數據不一致。
4. 宜針對校內自我評鑑之建議，提出改善執行情形。
5. 除系教評會設置辦法外，其他相關委員會的設置辦法宜因應科系改制而調整。
6. 依據系教評會設置辦法（最新版 101 年 9 月 10 日通過），所有之系上專任教師皆為教評會委員，但在 100 年 3 月 30 日及 101 年 9 月 25 日兩次之教評會議有高階低審的情形，且 100 年 1 月 12 日及 100 年 8 月 18 日的會議則有開會人數不足之情形，宜積極改善。

進修部

同日間部第 1、2、5、6 點。

二、課程規劃

(一) 特色及優點

日間部

有烹飪實習、調酒飲料製作、領隊導遊實務及觀光導覽解說訓練等專業實務課程之開設。

進修部

課程開設能滿足學生多元選擇的需求。

(二) 建議事項

日間部

1. 宜先針對所欲培養的人才類別，及其畢業後可擔任的工作或職務所需具備的一般能力及專業能力，進行課程規劃。
2. 系務發展目標不明確，導致課程模組設定與學校其他科系的屬性太過雷同，無法聚焦，難以形成學系特色。
3. 現行課程分為餐旅管理、休閒遊憩、觀光創業三個課程模組，但與設立目標所要培育學生之能力指標及未來畢業後的就業進路圖之關聯性並不高。建議整合現有模組，藉以突顯「觀光餐旅科」應有的實質內涵。
4. 評鑑報告表 p.24 指出課程分為基礎「餐旅管理學群」及進階「休憩管理學群」，與 p.31 指出課程特色有「餐旅管理學程」、「休閒管理旅遊學程」及「觀光創業學程」，兩者說明並不一致。雖有三個學程，然未訂定選修學程之基準，並無學程之實，建議予以改善。
5. 「觀光創業學程」所提供之課程科目，其內容看不出在創業方面欲培養何種能力，也未見評鑑報告書提及任何有關所要培育學生將具備之能力種類，宜予檢視修正。
6. 相同內涵之科目其名稱不一致，如烘焙食品、食品烘焙及中餐烹飪、烹飪實習等，宜予檢視修正。

進修部

同日間部第 1 點。

三、師資結構與素養

(一) 特色及優點

日間部

中西烹飪教室及烘焙教室之設備、器材、冷凍冷藏庫均齊全，空間亦充裕，且聘請業界具實務經驗之教師參與教學。

進修部

兼任教師實務經驗符合課程需要。

(二) 建議事項

日間部

1. 專業師資嚴重不足，97 學年度已有委員建議「宜補足專任師資」，但在 98~100 學年度期間並無任何改進措施，而且教師異動頻繁，如 98 學年度上學期 4 位，98 學年度下學期 4 位；99 學年度上學期 2 位，99 學年度下學期 3 位；100 學年度上學期 1 位，100 學年度下學期 2 位。除系主任經常更替外，許多通識的教師亦經常調換系科歸屬，實屬不宜，宜加以改善。
2. 98~100 學年度的專任教師數，無法有效支持現有之三個課程模組，且專任教師的專長領域及研究發表（或產學合作案）亦與課程模組之關聯性低，宜檢討改善。
3. 宜增聘業界具有實務經驗的教師配合課程教學。尤其是旅館管理、房務實務、餐飲實務（含操作）及旅行業管理方面之專業教師。
4. 宜再多鼓勵專任教師進行專題研究及取得專業證照。

進修部

建議主要專業課程宜由系內專任教師擔任，避免進修部師資陣容與日間部差異過大。

四、學生學習與輔導

(一) 特色及優點

日間部

教師落實學生升學輔導工作。

進修部

無特別意見。

(二) 建議事項

日間部

1. 建議提高學生英語或日語畢業門檻，以符合學校所設定之國際化目標。
2. 除領隊導遊及英檢外，宜再鼓勵學生取得其他相關專業證照，使學生的就業更具競爭力。
3. 學生的學習歷程檔案之建置還需要多加努力，已建置的學生檔案內容也尚未齊備，許多項目都是空白，顯示落實的狀況還不深入，建議改善。
4. 宜請專任教師訂定輔導或請益時間表，以便學生尋求教師的協助，解決學習、生活或職涯上的問題。

進修部

1. 宜建立學生之生活、學習及職涯輔導的完善機制及配套措施。
2. 宜制定二專、二技及四技之學生基本能力與專業能力指標。
3. 宜鼓勵學生建置其個人學習歷程檔案，並使檔案資料齊備完整。

五、設備與圖書資源

(一) 特色及優點

日間部

專業實習教室設備完善。

進修部

無特別意見。

(二) 建議事項

日間部

1. 宜逐年增購相關之專業中西文圖書、電子書及期刊等，以利教師研究、教學及學生學習。
2. 宜逐年增設專屬之專業教室，以利教師教學及學生學習。

進修部

同日間部。

六、教學品保

(一) 特色及優點

日間部

1. 教師訂定明確的教學大綱並及時上網公告，以供學生參考選課。
2. 教師能運用資訊科技於教學進行中。
3. 100 學年度實施業界協同教學，並設置教學助理。

進修部

同日間部第 1、2 點。

(二) 建議事項

日間部

1. 培育範圍涵蓋廣泛，惟 100 學年度第一學期之專任教師只有 1 位，教師專長及教師員額等皆難以達成教學品保目標。建議逐年增聘助理教授級以上之專業教師，以確保學生學習成效。
2. 多數專任教師接任行政職務，同時又必須負擔教學、研究及輔導學生等工作，對於教學的投入與備課，其可用時間都相形壓縮許多，影響教師的教學與學生的學習。
3. 為了落實學生校外實習，建議與觀光產業建立「建教合作聯盟」，使學生有更多實習機會及就業通路。
4. 宜加強落實教師教學評量及運用評量結果之機制，以提升教學品質。

進修部

同日間部第 4 點。

七、學生成就與發展

(一) 特色及優點

日間部

1. 訂有學生取得專業證照獎學金實施辦法、觀光專業技能及優秀專題製作競賽獎學金實施辦法等獎勵措施。
2. 畢業生之升學率從 98 學年度之 55% 提升至 100 學年度之 61%，值得肯定。

進修部

同日間部第 1 點。

(二) 建議事項

日間部

1. 98~100 年度，五專部學生有 66 人取得相關證照，相對於高職餐飲科及觀光科取得相關證照的人數偏低。宜有輔導機制，以提升考取率。
2. 建議多鼓勵學生參加校內外專業競賽。
3. 畢業生企業主評價表，宜加註調查人數、時間以及企業主機構名稱等資料，以利運用。
4. 建議加強追蹤畢業生的就業情況與就業類別，並就相關的就業職場做更詳細的劃分。

進修部

1. 宜加強學生證照之輔導，以提升考照通過率。
2. 宜加強二專應屆畢業生之升學輔導。

八、產學合作與技術發展

(一) 特色及優點

日間部

98~100 學年度教師共參加 25 場國內外研討(習)會，共完成 16 件產學合作案，值得肯定。

進修部

同日間部。

(二) 建議事項

日間部

1. 產學合作計畫之承接多集中在少數教師，建議組成教師研究團隊，透過分享機制，使教師逐漸養成研究能力進而執行產學合作計畫，並將研究成果融入到教學中使學生獲益。
2. 專任教師在「創新表現」的部分宜再提升，以呼應「觀光創業學程」的設置與精神。

進修部

同日間部。