

行政院國家科學委員會專題研究計畫 期中進度報告

觀光高等教育評鑑之研究(1/2)

計畫類別：整合型計畫

計畫編號：NSC94-2516-S-034-001-

執行期間：94年08月01日至95年07月31日

執行單位：中國文化大學觀光事業學系暨研究所

計畫主持人：劉元安

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 95 年 6 月 1 日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告
 期中進度報告

餐旅觀光休閒學門評鑑之研究-觀光高等教育評鑑之研究(1/2)

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 94-2516-S-034-001-

執行期間： 94 年 8 月 1 日至 95 年 7 月 31 日

計畫主持人：劉元安

共同主持人：

計畫參與人員： 蔡振蒼 魏劍青

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：中國文化大學觀光事業學系

中 華 民 國 95 年 5 月 31 日

行政院國家科學委員會專題研究計劃期中精簡報告

總計劃：餐旅觀光休閒學門評鑑之研究

總計劃主持人：洪久賢

子計劃三：觀光高等教育評鑑之研究(1/2)

A Study of Accreditation for Undergraduate Tourism Programs

計劃編號：NSC 94-2516-S-034-001-

執行年限：94年8月1日至95年7月31日

主持人：劉元安

執行機構：中國文化大學觀光事業學系

中文摘要

本計畫為「餐旅觀光休閒學門評鑑之研究」整合型計畫中的一個子計畫，本子計畫第一年期主要目的是探討並分析歸納國外大學相關學門的研究文獻與評鑑標準和指標，以專家學者會議的方式為我國大學教育中觀光學門訂定出適當的評鑑指標；在第二年期將以 Delphi Technique 為評鑑標準與層面訂出權重分數，借由國內實地訪評以瞭解試評指標工具之可行性、實施的困難點、以及是否可彰顯系科之特色內容等問題，以作為下一階段研究指標修正的參考依據。為配合整合型總計畫的一致性，我們的研究方法是先進行文獻內容分析大致歸納出評鑑項目與指標，爾後舉行專家會議及訪談以修改出合適的評鑑指標。接著透過德懷術問卷以決定評鑑項目與標準的權重分數，最後以實地訪評以及更多的專家會議建構出我國觀光高等教育學門評鑑模式。

主要的研究結果著重於觀光高等教育評鑑指標的架構，以及評鑑指標內容。本研究發展出觀光高等教育評鑑的項目分別為系所設立目標與自我改善、課程、教學與學習、資源、教師、學生、與行政管理等七項。各項目的評鑑標準與指標詳均詳載於附錄中。

關鍵詞：觀光高等教育、大學評鑑、學門評鑑、評鑑指標

Abstract

This project is one of the three

sub-projects of the comprehensive project "The Accreditation Model of Undergraduate Programs in Hospitality, Tourism, and Leisure Higher Education". The main purpose of this sub-project in the first year is to generate accrediting components according to the literature, and modify the accrediting standards, sub-standards, and indicators via three expert panels. In the second year, the sub-project will apply Delphi Technique survey to locate weights for each standard and sub-standards. Accordingly, the on-site accreditation can be conducted. Finally, the project will be able to establish the accreditation model used by tourism programs of higher education in Taiwan.

This mid-term report mainly focuses on the structure and indicators of the accreditation system. At the present stage, the research team has structured seven standards, such as the program's objectives and self-improvement, curricula, teaching and learning, faculty, student, and administrative management. Furthermore, the detailed indicators of each standard can be found in the appendix.

Keywords : tourism higher education, university accreditation, program accreditation, accreditation index

一、研究背景與動機：

高等教育不但攸關個人知識的獲取與成長，學校研究與社會產業的發展，更

甚者攸關一國的強盛或興衰。尤其當一個國家邁入工業化階段之後，需要更多的高級技術人力，因此，各先進國家莫不重視其高等教育的品質。

要提升高等教育之品質，在主觀方面，除了高等教育機構本身應致力於自我發展與教學研究改進工作之外，在客觀方面，也需要一套公正、公平、公開的評鑑實施方式來評估其教育品質以了解各高等教育機構是否已達到應有的教育水準，並且充份利用其教育資源(蘇錦麗，1995)。國外學者則認為評鑑是一種同意機構或是課程能符合或是超過教育品質標準的一種狀態，它是一種自願的程序以確保課程品質以及協助課程的改善，並指出評鑑的價值是在其過程而非最後的結果(Williams, 2003)。李聰明(1997)認為對大學評鑑是作成決策前的測定或獲得資訊的方法，以科學的手續，收集資訊、資料來測定構成高等教育的大學所作的各種活動與機能和意義價值的一種過程。所以高等教育評鑑能針對大學去評定其本身之標準達成程度，並藉以改進與提昇其機構之教學、研究以及管理方面的品質，乃是提昇高等教育品質的重要途徑之一。

教育評鑑在教育活動中是不可分割的一環，對提昇整體學術研究水準與教育品質扮演著非常重要的角色(楊玉惠，民92)。在面對國內環境的快速變遷以及國際社會的高度競爭下，多元化的教育評鑑制度能夠激勵高等教育機構積極追求成長，促進大學之間的良性競爭，進而提升國際競爭力(台灣年鑑，2004)。

我國自民國六十四年就開始由教育部直接進行大學評鑑，歷經十多年之實施後，更於民國八十一年將學門評鑑(programmatic evaluation)委託給績效良好公正的學術團體來實施。所謂『學門評鑑』是一種專業領域評鑑，主要是以特定之專業學院、系所或學程為評鑑對象，強調某一專業領域的教育品質，通常引用專業學術標準來評估該學門符合標準的程度。大學學門評鑑的目的，在於瞭解各學門的發展特色及缺失，並協助其確立發展

方向與重點，以作為學校自我改進，以及增進辦學績效的參考，從而提升大學教育品質(張玉成，民91)。

大學系所評鑑實施已歷經二十多年，其正面功能亦獲得各界肯定。然輿論與國內學者皆認為教育部為各大學院校之主管單位，因而認為不宜由教育部直接辦理評鑑程序，部分學者則建議專門性系所之評鑑應比照先進國家的作法，例如：美國是由「大專院校評鑑評議委員會」

(Council on Postsecondary Accreditation, 簡稱 COPA) 認可之學術團體聘請專家學者組成評鑑小組負責評鑑任務。再者，教育部高教司曾於民國八十年委託國立新竹師範學院教學與學校評鑑研究中心進行『大學評鑑委託公正學術團體辦理』專案評估研究，其研究結論亦建議教育部可選擇適當的學術團體試辦，之後，教育部於民國八十一年委由中華民國管理科學學會、中國機械工程學會、中國電機工程學會等三個學術團體進行試辦(教育部，民92)。在此試辦期間，教育部委託新竹師範學院教學與學校評鑑研究中心進行『教育部委託學術學會試辦大學學門評鑑整體支援工作計畫』，除了提供三個學術學會有關評鑑知能之諮詢服務，以利評鑑工作之進行外，亦針對此試辦計畫之實施成效加以評估(蘇錦麗，1995，引述自張玉成、徐超聖、孫志麟，民91)。然而，相關的評鑑報告發現各學門有各自的規準與表格型式，造成評鑑架構的不一致，使得評鑑結果資料的呈現與報告型式出現極大的差異，讓行政單位不易將評鑑結果作有效之統整，也影響了評鑑結果之整體有效利用。為此，教育部再次委託國立師範學院完成了『大學學門評鑑制度規劃與實施作業之研擬』，提出一個包含評鑑目的、評鑑對象、評鑑進程、評鑑範圍、評鑑方式、評鑑人員、評鑑組織、評鑑程序、評鑑報告、評鑑運用與後設評鑑等層面的大學學門評鑑制度(張玉成、徐超聖、孫志麟，民91)。緊接著，中華民國管理科學學會(民92)為延續大學學門評鑑、鼓勵各大學商管學院整合系所、發展院系所特色及協助建

立學門自我評鑑制度以提高教育品質，又針對國內各大學商管學院及管理學門相關系所進行評鑑。

張玉成等（民 91）的研究建議，在大學評鑑由校務綜合評鑑轉向系所學門評鑑之際，未來可由教育部編列預算或由學校自付評鑑經費，循序推動各學門之評鑑工作。但是該研究所建構之學門評鑑標準，並非針對某特定學門，因此各學門在實施學門評鑑時，可依其性質調整、重組與加權評鑑標準。

根據我國教育部有關學門分類之內容，目前共有十大學類 43 個學門，觀光餐旅學門隸屬於財金商管學類中。由於過去的學門評鑑偏重於管理學門、電機與資訊學門、商學管理學門、機械工程學門和醫學學門，其餘學門則很少或沒有被評鑑，以致無法瞭解各學門的發展情形。特別是觀光教育這一環，在政府制定的台灣發展觀光新戰略中，不但要將「觀光休閒教育」納入國民教育及社會教育體系，使國民備具對觀光、休閒應有的正確認知，更是急欲加速觀光產業人才質與量的培育，使觀光產業品質全面提昇、優質化之情況下，如何兼顧「品質」與「數量」，維持並提升觀光高等教育之水準，便成我國觀光教育的重要課題（交通部觀光局，1999）。為此，教育部組成「餐旅觀光教育諮詢委員會」，邀集產業界代表、學界代表及學校代表共同研商未來餐旅教育改進方向，初步針對國內餐旅教育招生對象、招生方式、職場實務訓練、人力需求、師資培訓、職業證照及國際化交流等問題進行檢討，並分別成立專案小組分別針對五個提昇餐旅教育品質的面向積極規劃辦理，其中一項便是教育評鑑機制之改進（教育部技職司，民 90）。

我國觀光教育的發展，始於 1965，爾後的 3 年內，中國文化大學（當時為中國文化學院）、真理大學（當時為淡水工商專校）、以及銘傳大學（當時為銘傳學院）均紛紛設立觀光事業科。及至 2005 年的統計，共有 25 所大專院校設立了觀光相關科系與研究所，共同為培育台灣當代的觀光人才而努

力（劉元安、王絡娟，2003），在政府政策的導引之下，未來還會有更多的公私立大學會設立觀光相關科系與研究所。然而，各校在規劃其觀光教育時，其哲學理念為何、課程安排的理論何在、實施時落實到何種程度，遭遇何種困難、各校有何特徵特色等等，目前尚無全面和深入的訪察。在各校自主多元的觀光教育當中，應當盡早進行廣泛的評估和實證的研究，以便提出具體的建議，供各該校院和教育部作為改進之參考。

二、研究目的

本研究第一年期間將達到下列目的：

1. 從文獻資料中，分析歸納國外大學觀光相關領域中的學門評鑑模式；
2. 發展我國觀光教育的評鑑架構；
3. 建構我國觀光教育的評鑑指標。

三、文獻探討

（一）觀光產業趨勢與高等教育之關係

世界觀光組織 (World Tourism Organization, 簡稱 WTO) 對觀光 (tourism) 的定義為，「當人們為了休閒、商務，與其他目的，進行旅遊且在日常生活環境以外的地方連續停留居住不超過一年的所有活動」稱之為觀光 (WTO, 1997)。

觀光事業是當前全球公認為最重要的產業之一，世界各國經濟支柱型的產業（馮超英，丁平，1999）。隨著人類生產技術的不斷創新和世界市場的擴大，觀光產業在全球經濟化的影響下，出現新的趨勢，國際觀光旅遊活動發展更加活躍。WTO 在 2000 年的分析報告指出，「觀光產業」已成為許多國家賺取外匯的首要來源。在全球各國的外匯收入中約有超過 8% 來自觀光收益，總收益亦超過所有其他國際貿易種類，高居第一，約 5 兆 3 千 3 百億美元。分析報告也指出，全球觀光人數自 1960 年至 1999 年成長 9.6 倍；於 2000 年，達到 6 億 9 千 8 百萬人次。WTO 預估，2020 年全球觀光人數將成長至 16 億 2 百萬人次（見

表 2.1)。而全球觀光收益亦從 1960 年之 68 億 6 千 7 百萬美元至 1999 年的 4 千 5 百 45 億 5 千 3 百萬美元，成長了 66.2 倍。WTO 預估 2020 年，全球觀光收益將達到 2 兆美元。Edgell (1990) 研究顯示，觀光產業創造的工作機會比其它任何產業還要快將近 2 倍之多，也就是全球就業人口中 6.25% 服務於觀光產業；WTTC 統計 2000 年全球觀光產業從業人口，約 1 億 9 千萬人，占總體就業人口 8.3%；並預估至 2010 年止，全球觀光產業就業人口數達 2 億 5 千萬人。可見，觀光產業對於全球或任何單一國家或地區之經濟發展，均扮演重要之角色(觀光局，2001)。

台灣地區觀光外匯收入自 1979 年的 919 百萬美元，至 2001 年近 4000 百萬美元觀光收入；因「觀光」目的來台人數成長 13.77%。而 2001 年赴大陸旅遊、探親、經商的台灣人較前年增長 11.78%；大陸來台交流人次，則較前年同期增加 74.74%。而大陸地區觀光外匯 1999 年達到 141 億美元，已成為世界第五大觀光目的地國家。而在 2000 年時，旅遊總收入占國民經濟總收入 5%，預估 2010 年，將增為 8%(黃溪海，2002；程謙，2000；觀光局，2003a)，兩岸觀光產業發展益顯重要。

聯合國教科文組織在 1998 年的世界高等教育大會「21 世紀的高等教育展望與行動」中明確提出，高等教育的基本使命是「促進整個社會的可持續發展和進步」(1998，引述自凌球，2002)。楊國賜(1996)闡述高等教育的目標與功能時亦表示是要增進學術研究、培育人才、提昇文化、服務社會及促進國家發展；王國明(1996)認為，培養高品質的專業人才促進區域與全國發展。(1996，引述自趙政岷，金明，1996)。從觀光產業已被視為影響政治政策、國際關係以及全球和平的主要力量的角度來看(Mattews, 1975; Richter, 1989; Edgell, 1990; Hall, 1994, as cited in Yu, 1997)，觀光產業的發展對於未來社會，文化，經濟的富裕，有著正面極大的影響力(Faulkner, 1997)，其中人力資源的素質是關鍵因素。Muqbil(1994)很肯定地認為，亞太

地區觀光產業的快速成長會造成對專業服務人才，無論是品質或數量上的急遽需求。該學者甚至預估，到了 2005 年，亞太地區觀光產業中有 5% 的人力需求來自於資深管理階層，20% 來自於中階管理階層，而 75% 來自於基層服務人員。觀光產業因其創造的經濟效益重要性增加；而觀光高等教育在觀光產業各層面的人才培育，則是直接影響到觀光產業之發展。也因此，觀光高等教育面對整個在環境改變與國際競爭之挑戰，更需適時調整與不斷改善，以符合整體國家與社會之需求。

(二) 我國觀光高等教育的緣起與發展

我國觀光教育發展始於當時的醒吾工商專校，在 1965 年成立了第一所培育觀光相關專業人才設有觀光科系的專科學校；1966 年中國文化大學(當時為中國文化學院)、真理大學(當時為淡水工商專校)隨即設立了觀光系，1968 年銘傳大學(當時為銘傳學院)的觀光事業科，肩負台灣地區當時培育觀光相關專業人才的重責大任。

隨著觀光旅遊產業活動的繁榮(國外與國內旅遊)，其所帶來的巨大經濟收益，使得國內教育界看到觀光產業發展的無限潛力，培養高階管理專業經理人為重要目標。因此，國內大專院校更紛紛因應世界潮流趨勢，改制或增設觀光相關系所(見表 3)。文化大學的觀光事業學系創始於 1968 年，為全國大專院校中首創之觀光科系，更於 1989 年成立國內第一所觀光事業研究所。爾後，各校更為培養更高階專業人才，設立觀光相關研究所。東華大學更是國立第一所國立大學，於 1999 年成立觀光遊憩管理研究所。世新大學除了原先改制的觀光系，也於 1998 年成立了觀光學系碩士班。大葉大學則於 1996 年培養出第一屆休閒事業管理大學畢業生，接著更於 2000 年成立了休閒事業管理研究所。真理大學除了先前的觀光事業科升格為觀光事業學系外，於 2000 年結合休閒遊憩事業學系、餐旅管理學系及航空服務管理學系，成立「觀光學院」，其後並併入運動管理學系。而於 1996 年正式開校的南華大學，亦投入培育二十一世紀最富潛力產業之人才的搖籃，

於 2000 學年度成立旅遊事業管理研究所。而銘傳大學於 1990 年改制為觀光系，更於 2001 年正式成立觀光學院，下設觀光事業學系、休閒遊憩管理學系、餐旅管理學系及觀光研究所碩士班。我國高等觀光教育的蓬勃發展，至此可見一斑。

(三) 主要國家高等教育相關學門之評鑑

美國 ACPHA-CAHM

基於對高等教育餐旅學門教育的品質保證與專業認可，CHRIE 於 1989 年所設立了 ACPHA (是 Accreditation Commission for Programs in Hospitality Administration 的簡稱)，與 CAHM (是 Commission for Accreditation of Hospitality management Programs 的簡稱)。前者評鑑對象是授予學士學位的大學餐旅學門，後者是評鑑授予準學位或同等學位的餐旅學門。兩者的委員都是從通過評鑑的大學餐旅學門、業界菁英、國際餐旅學門、International CHRIE 的前任委員等團體中以投票方式選擇出代表。ACPHA 由 14 位委員構成，其背景包含餐旅教育人員，還有來自住宿業、餐廳和其他餐旅產業的行政主管，以及公家機關成員。這些委員一年聚集兩次，並以自費方式進行複核與評鑑在美國境內的大專院校的 4 年制餐旅學門。CAHM 的委員由 13 位相同背景的委託組成，任務執行與前者相似，唯 CAHM 是專責複核與評鑑，包括美國境內，全球中等學校與二年制社區大學的餐旅學門。

ACPHA 所建立的評鑑標準，顯示出為了達成學門目標所必備的相關的條件或是特徵內容以質化方呈現，適合多樣性的學門、並考慮到教育的產出、與投入的資源和過程。這些標準包含九個範疇：宗旨與目標、評量與規劃、行政與管理、學校全部課程、全體教職員、學生服務與活動、硬體資源、財務資源、圖書與學習資源。

英國 Quality Assurance Agency for Higher Education (簡稱 QAA)

QAA 成立於 1997 年，是一個透過與英格蘭高等教育補助諮詢委員會 (the Higher Education Funding Council for England, 簡稱 HEFCE) 簽約，以及得到英國大專院校捐款而運作的獨立機構，目的

在於為英格蘭與北愛爾蘭的高等教育提供一個整合性品質保證的服務。該機構是由 14 位成員組成的 QAA 董事會(QAA Board of Directors)所監管，其中四位是由大專院校校長所組成的代表團體所指派，另外四位是由高等教育補助團體所指派，其餘的六位獨立董事是由董事會推派在產業、商業、財務、或其他專業上有豐富經驗的人士。QAA 董事會不但對於 QAA 的策略方向與執行有決定性責任，也要完全掌握其財務狀況。

QAA 學門評鑑的等級是以 1~4 分來區別：1 分表示學門提供者未達成設定的目標，仍有許多重大缺點待改進。2 分是指學門提供者的目標設定具有差強人意的貢獻(acceptable contribution)，但是仍有明顯需要改善的地方。學門提供者只是概略地達成所設定的目標。3 分則是學門提供者的目標設定具有實質的貢獻(substantial contribution)，然而仍有少數要改善的地方。學科提供者大致上達成已設定的目標。4 分象徵學門提供者的目標設定具有完整的貢獻 (full contribution)。學門提供者已達成所設定的目標。而評估結果 (assessment outcome) 都會公佈於「學門評鑑報告」(Subject Review Report) 中，通常是以「品質認可」(Quality Approved) 和「需要再評估」(Subject to re-assessment) 來表示。

在 QAA 所規劃的學門中，觀光教育是被歸納於「餐旅、休閒、遊憩、運動與觀光」(Hospitality, Leisure, Recreation, Sport and Tourism) 學門 (QAA Subject Overview Report, 2000 to 2001)。QAA 學門評鑑的評等方式 (graded profile) 能夠指出，學門提供者所設定的宗旨與目標是否能藉由學生的學習經驗與學習成就所展現出來。學門評鑑的範疇有六項：課程的設計，內容與組織性；教學/學習與評量、學生的進步與成就、學生得到的支援與指導、學習資源、以及品質管理與提升。

QAA 認為觀光意指人們因為多種目的離開平常的住家環境，從事旅遊及停留的現象。而觀光產業包含旅遊規劃、航空、

旅館以及飲食。過去 15 年來，觀光課程快速擴張，課程名稱越來越寬廣，例如：觀光、觀光管理、休閒與觀光管理、觀光中介管理、運動觀光、田園觀光。有些觀光課程的重心在於經營管理，一部份則是觀光資源管理的計劃與公共政策。

在 QAA 的指導下，典型的大學觀光課程內容應該將觀光的概念與特徵視為學術性與應用性研究領域，同時要探討觀光者的本質與特徵。此外，還要包含觀光產業的產品、結構、營運及產業內的互動影響，以及分析社會及環境對於觀光業的影響。其中，典型的觀光課程科目包含觀光膳宿、觀光規劃與發展、觀光地理、觀光衝擊、國際觀光、觀光經營、旅客運輸、研究方法、觀光旅遊科技、觀光與環境、觀光經濟、觀光行銷、觀光政策、觀光管理。

在學生方面，典型的觀光科系畢業生應該能夠從觀光的本質、發展、與文化，進行觀光理論及特性的學術性或應用性的研究，以期能夠 --

- 了解分析及評估觀光業的產品、架構及互動影響；
- 了解評估觀光角色對於族群、環境以及個人的影響；
- 了解並解釋觀光者的個人特質及特徵。

澳洲 The Australian Universities Quality Agency (簡稱 AUQA)

澳洲聯邦政府有一個新的機構—AUQA (Australian Universities Quality Agency) 是在 2000 年由聯邦政府的 the Ministerial Council on Education, Training and Youth Affairs (MCEETYA) 成立，獨立且專責負責全澳洲公私立大學的評鑑。AUQA 的評鑑不是去評斷大學的優劣，也非以控制大學為目的，反而是將大學分等級，依各校不同的教育目標評鑑，以確保各校的教学品質。

AQUA 並未訂定任何外在標準，係依各校自訂宗旨與目標為評鑑基準，依其過程，可分為下列二層面：

學校自我評鑑：AQUA 強調學校自我評鑑，各大學的評鑑自我方式亦多元化，但內容大致包括參與人員及評核程序，目

標與宗旨，執行作業效能，目標達成程度及優劣分析等。

外部專家評審：AQUA 於各大學自我評鑑後，根據學校特性自其人才庫挑選合適人員評訪該大學，成員包括二位大學學者，一位國外學者及企業界代表，其目的係協助學校評估其自我評鑑報告並判斷其教學與研究是否具國際水準。

AQUA 強調評估報告應予公佈，並訂有學校申復機制，對於報告所提改進建議，大學應予回應，並提出改進計劃，否則聯邦政府將刪減經費補助。此一制度已 2001 年正式運作，目前仍屬萌芽階段，但計劃以五年三階段為一週期，即評鑑公佈後三至四個月，追蹤大學是否提出改革方案，二年半後再評估其改善成效，五年後進行總結性報告。

AUQA 評鑑有四個階段，首先是方法 (Approach)，視各校的使命與方向檢視是否達到其教學目標。第二是運用 Deployment，也就是教學目標的效果如何，可以藉由 TEDS (The Teaching Evaluation for Development Service) 發揮。再者是結果 (Results)，包括教學與研究的成果是否符合要求。最後是改進 (Improvement)。AUQA 主要的目的在顯示教學品質的核心，以促使大學針對前三個階段作調整，提升教學品質。澳洲政府設立之 NILTHE (National Institute for Learning and Teaching in Higher Education)，為鼓勵大學在研究發展與教學同時發揮作用，提供大學於教學上的經費，並獎勵優秀的教師。

世界觀光組織的「觀光教育品質」(Tourism Education Quality 簡稱 TEDQUAL)

WTO(1995)認為一個觀光教育系統必須依循一些原則以保證自身的競爭力，其原則之標準如下：

1. 在提供教育的過程中，要能符合其內部與外部顧客對於專業技術的需求與期望；
2. 要能在最適當的時機 (just in time) 提供教育訓練系統，因為太早或太晚的訓練都會導致負面結果；

3. 要盡可能與產業訓練目標達到平衡，以保障受教者個別或是集體的效能 (efficacy)；
4. 協助需要觀光教育的對象熟悉可期待的教育成果，而不要形成難以滿足的錯誤期望。
5. 透過對資源利用的最理想化來保障教育的最大效益；
6. 實施定期的品質監督，使教育系統中既存的偏差情形得以矯正，並且使教學內容能時時更新。

WTO 為此做出了「觀光教育與訓練計劃」(Tourism Education and Training Plan)，該計劃的使命是要成為觀光教育訓練品質的成就，以響應觀光產業界未來在專業性、人員素質、與會員所在國的需求 (WTO, 1997)。該計劃的最終目標為有四：為會員所在國的觀光企業在人力資本的需求上做持續性的探查；訂定出全球觀光區域都能適用的觀光教育訓練的品質標準；強化各國觀光當局及其所管轄的觀光產業；以及為各國未來所需的觀光專業與人才訂定觀光教育訓練計劃的品質標準。基於這樣的使命感，WTO 於是發展出「TEDQUAL 方法論」(TEDQUAL methodology)。其最終目標是要以全面品質的概念來偵測觀光產業的需求，這個需求是為了縮小今後訓練在供需兩方面的差異，並對於應該採取的訓練行動定出優先順序。TEDQUAL 方法論代表一種可以讓觀光目的地高度信賴的工具，透過全面品質的概念，以此獲得今後教育訓練所必備的資訊。不同於傳統研究方法，TEDQUAL 方法論的優點在於處理觀光產業一向複雜的資訊分析，不但使得觀光管理能確認原有的品質缺口，也能將這些缺失描繪在「產業業種—專業程度—地理區位」的立體地圖上。換言之，TEDQUAL 方法論可以有效地偵測出教育訓練的趨勢，並據此建立長期目標，同時避免教育訓練課程會提前失效的危機。

進行 TEDQUAL 方法論有七個階段：回顧相關文獻與實證研究，以確認研究區域中的觀光教育訓練議題；分析研究區域

中的觀光產業，並針對上述標準 2 的三部份，設計出觀光專業的立體圖；選出專家成立專案小組；以全面品質方法設計出暫時性的問卷，並透過前置性的懷德法 (preliminary Delphi round) 做問卷預試；進行第一次的懷德調查以及分析結果；預備好後續問卷以及多次的德爾菲調查；針對現有可見的訓練品質缺口進行終結報告，具體說明這些缺口的規模與改善的優先順序，提出結論和建議。這個認證系統建構在三個基礎元素上，分別是品質標準 (quality standards)，品質監督 (quality audit)，以及品質認證 (quality certification)。

TEDQUAL 認證系統有一定的指標建構過程，其目的是要讓觀光教育機構(Tourism Education Programs, 簡稱 TEP 的任務與活動能為觀光教育的管理創造更大的效益與更高的附加價值。該指標內容與建構過程分述如下：

1. 雇主方面 (整體社會與產業)

TEDQUAL 在這個過程中的目的是 TEP 的品質保證。觀光教育應該反映出對於整個社會經濟環境下所產生的雇主的需求並提出對策，因此 TEDQUAL 在這個目的上，可以透過該教育方案是否完全回應了雇主的需求與期望得到證實。教育單位要瞭解雇主的需求與期望，有三個方向：

- 企業現存的或是明確說明的宗旨；
- 企業內在、外在，與競爭策略的分析；
- 企業的行動規劃，包括了目標的定義、資源的規劃、和控制評估系統。

2. 學生方面

所謂的學生是指教育訓練產品的直接消費者，他們是主動地參與在教育過程之中，並且和一般消費者一樣要付出一些成本。TEDQUAL 的目的是要 TEP 的整體方案和教學單位都對學生採取策略性做法，將教育過程中所有的任務和活動都視為自己的義務。因此，認證過程要評論：

- TEP 的吸引力，包括財力與行政支援程序，以及對學生的溝通。
- 和學生的關係，包括許可進入的標準，學校和學校的行政管理，財務管理，以

及對學生體貼免費的服務。

3. 課程 (教育的系統)

TEP 的品質保證可以透過分析教育系統之定位與運作而得知，該教育系統應該將高層次的課程內容與適當的教學方法做有效的結合：

- 教學內容，包括教學計劃的架構與一貫性；
- 教育方法，包括教學計劃的呈現，呈現的風格與方法，以及評量過程。
- 教學資源，包括教學設備與相關服務，以及教學環境的基礎建設。

4. 教師

參與教育方案的教師應該要在教學內容與教學方法兩者上，表現出令人滿意的發展。TEP 的品質保證就是要證實教育單位針對教師在這方面的績效是否訂定適切的標準：

- 教學的組織能力，包括教材的選擇，統整與協調，工作環境等；
- 持續更新的能力，包括教師在繼續教育與訓練方面的狀況；
- 研究發展的能力，包括研究發展工作的設施。

5. 基礎建設

TEP 還有一項品質保證目的，就是要確認教育方案中所有的活動，都是在一個能讓教學達到最大效能的環境裏得到發展，這個環境包括了硬體建設及其客觀的調整、設備與支援。

6. 管理

TEP 最後一項品質保證目的就是要確認，教育單位採取適當的管理模式，使得既定的宗旨與目標能充分達成：

- 資訊與分析，包括了策略性的資訊系統；
- 管理架構，包括各組織的管理架構，以及管理系統的評估。
- 品質系統，包括品質政策、品質指標與工具。

上所述主要國家高等教育相關學門評鑑系統之比較詳見附錄一。

四、研究方法

本研究二年期研究流程請參見圖 1。為配合整合型計畫的一致性，本子計畫的研究方法將採用，本研究在第一年期進行了文獻內容分析、專家會議及訪談、以及即將實施的德懷術問卷分析(郭昭佑，民 90)。以下說明各種方法內容：

(一)、**文獻分析法**：蒐集國內外觀光高等教育評鑑相關的文獻與資料後，加以整理和歸類，並且以適當的區別和比較後，以性質相類似或有參考價值的文獻為基礎，進一步來分析出目前及未來可能的情形，最後提出看法和說明的一種研究法。本研究將利用文獻內容分析發展出觀光學門評鑑指標之理論根據與初步架構。

(二)、**專家學者會議**：本研究已經於 2006 年四月至五月舉行了三場學者專家會議，分別從北、中、南三個地區邀請與評鑑相關專長之產官學代表共計 27 人，經由會議面對面溝通和討論的方式，依照評鑑指標項目順序，發表意見。會後將每場會議討論過程做出逐字稿，在總計畫帶領的研究會議中歸結出與會專家對評鑑指標共同的結論與看法，藉此修訂出合適的指標內容做為懷德術問卷的基礎。

(三)、**德懷術法(Delphi method)**：是一種以集思廣益來預測未來現象的探究方法，本研究是以德懷術法決定評鑑指標中各項目與標準最適當的權重比例。在程序上先邀請在觀光教育領域中適當的學者或專家，在他們匿名且彼此不見面的情況下，進行數回合(3~5 次)個別的問卷調查；每次在調查之後均將分析結果連同新的問卷再分送給接受調查的專家學者，作為修正其先前意見的參考，如此反覆實施，直到專家學者之間的意見差異降至最低程度為止(Roweetal., 1991)。本研究將在 2006 年 6 月開始做第一回合問卷。

五、重要結果與討論

(一) **確立觀光高等教育評鑑之價研究價值**。觀光高等教育評鑑主要目的為瞭解國內公私立大學對觀光教育辦學之成效，希冀各校觀光系在自我評鑑的過程中能確實自我省察，對不足之處能積極有效地改

善，透過外部評鑑委員實地訪評，由外界給予客觀多元建議，受評校系應對所列之待改進事項提出檢討及改進計畫，至於各校系之特色與優點，則應該繼續維持甚至創新發揚。從觀光產業發展與觀光教育發展之文獻歸納出本研究之重要性有三：

1. 觀光高等教育的評鑑制度能夠為學界與業界創造雙贏局面。在過去的二十年裏，我國公私立大學成立觀光或旅遊科系增加了將近四倍。這樣快速擴張的情形，不得不讓許多觀光教育者與業界管理者開始關心觀光教育的品質與品格 (integrity)。ACPHA 與 EFAH 二者咸認為觀光餐旅教育是為業界培養高品質的人才，所以課程應該要標準化；當學生是從通過評鑑的學校科系畢業時，就會大大地增加被業界錄用的機會 (CHRIE, 1994)。而當學校科系被專業的評鑑機構審核通過時，會明顯提昇該校系的專業程度，使得從該校系畢業的人才能夠強化觀光業界的聲譽 (Su, Miller, Shanklin, 1997)。

2. 觀光高等教育評鑑標準的建構能夠為整體觀光教育品質把關。Cooper and Westlake (1998)將製造業全面品質管制 (Total Quality Management, TQM) 的概念引進到觀光產業與學界的做法，為觀光教育的管理與評估提供一個意義非凡的架構。TQM 應該植基於整體觀光教育的四個重要階段：課程設計(產品)、課程傳遞(系統)、課程回應(顧客)、以及課程價值 (Garvin, 1988)。當執行 TQM 的循環步驟--- Plan, Do, Act, Check (簡稱 PDAC)時，Check(檢驗評估)是其中最重要的一步，而評鑑標準的一致性才是評鑑結果與品質的價值保證 (Kent, Lian, Khan, and Anene, Jr., 1993)。但是現今我國的觀光科系到處林立，並未被視為一個整體的系統，既沒有一個專業且權威的機構能夠規劃評鑑的程序，也缺乏可供衡量的標準。因此，建構一套科學化的評鑑系統，才能使得觀光教育品質管理的循環更臻完善。

3. 觀光高等教育的評鑑制度能夠讓教育單位正視關係利益者的角色。對觀光教育而言，首要的關係利益者為政府、學

生、及教師，他們的投入對維繫觀光教育單位的持續運作最為重要；次要的關係利益者包括企業組織、消費者團體、貿易/供應商、公會團體、以及學生家長等等，他們對於觀光教育單位的存續並無直接或重大影響，但多數都是受到觀光教育績效影響的對象 (Santana, 1997)。當觀光產業進入全球化的競爭世紀後，這些關係利益者需要的是高效能、高品質的專業人才，因此對觀光教育單位而言，效率、彈性、與對關係利益者的回應是一種全新的思維典範(paradigm)。Cooper and Westlake(1998)認為今後觀光教育的績效是要以是否達到關係利益者的期望來衡量，而且關係利益者的主要角色不但將會透過課程規劃，成為觀光科系制定策略性方針的引導者，還會成為觀光科系評量是否成功達成教育目標的仲裁者。特別是課程規劃的省思與再造，不但要符合業界與學生的需求，還要因應「核心課程標準化、專業課程多元化」趨勢 (洪久賢, 民 92)，對觀光教育者將是一項重大工程。

(二) 初步建立觀光高等教育評鑑指標：除了前述各國高教評鑑機構的學門評鑑設計之外，本研究還根據其他學門評鑑文獻對評鑑標準格式之規定，將完整的評鑑內容分為四個相關部分(王保進, 民 92；楊玉惠, 民 92；張玉成等, 民 91；社團法人中華民國管理科學學會, 民 91；WASC, 2001；)：

評鑑項目：每一評鑑項目有其特定的內容領域，且各項目皆是一完整的主題，以強調全面性的組織績效表現。為了要強調這種查核與運用標準的全面性方式，必須儘可能在標準本身的層次範圍內，做出判斷。四項標準中的每一項標準都先以「標準的說明」為起頭，以界定判斷的依據；每一項標準也都有次領域來定義標準的主題。

評鑑標準：每個次領域內即評鑑標準，旨在界定每一項標準的關鍵審查範圍。審查準則是為支持認可的基本決定，俾使委員會能對機構的績效表現作出有效的判斷。

評鑑指標：委員會在指導方針中界定和某些審查準則有關之展示績效表現的預期形式和方法。但在設計上，委員會並不需要為所有的審查準則發展一套指導方針，而在指導方針中也並不需要對某一審查準則有全面性的說明。

進行實地評鑑時需檢核的問題：評鑑的主要目的在引發大學觀光系所對其績效表現的探究，並激發其對教育效能議題的深層專注。進行評鑑時需檢核的問題旨在幫助觀光系所探討由標準和指標所產生的各種狀況。這些問題在其所涉入之每一個範圍內都不是硬性的規定，而只是引導機構在其成立宗旨及其特殊屬性的背景下，探討其績效表現。每一大學觀光系所都歡迎來審查這些問題，並界定需要更進一步的、深入探討的範圍，同時界定系所於準備評鑑計畫書時，所涉及的範圍。

本研究發展出觀光高等教育評鑑的項目有七項(圖 2)，分別為系所設立目標與自我改善、課程、教學與學習、資源、教師、學生、與行政管理。各項目的評鑑標準與指標詳見附錄二。

六、計畫成果自評：

在跟隨與配合總計畫的帶領之下，截至目前為止，本研究內容與原計畫相符程度達百分之八十，未達符合程度的百分之二十之中有一部分是因為懷德術問卷調查將在六月份展開，未及列入本次期中報告內。另一部分是由於論述「觀光高等教育」定義的學者觀點差異頗大，文獻分析尚未完全結束，但是已經針對評鑑指標中「課程內涵」的部分做出整理。從國內缺乏觀光高等教育相關研究而言，本研究對學術意涵與教育實務層面都有相當程度的貢獻，而且相當適合發表於國內教育類期刊、觀光研究學報、或是餐旅暨家政學刊，國外的 Journal of Teaching in Travel & Tourism、或是 International Journal of Contemporary Hospitality Management 等等期刊。

七、參考文獻

(一) 中文部份

- 王保進，〔民 92〕大學教育研究品質評鑑標準與機制之探討。大學院校品質指標建立之理論與實際學術研討會論文集。臺北：淡水，92 年 3 月 7 日。
- 台灣年鑑 (2004)，線上資料：http://www.gov.tw/EBOOKS/TWANNUAL/show_book.php?path=2_007_001 【2004/12/15】
- 李聰明 (1997)，大學評鑑的研究，台北：文化大學。
- 社團法人中華民國管理科學學會，(民 91)，大學管理學門評鑑規劃與實施計畫評鑑手冊。台北市：教育部高教司。
- 社團法人台灣評鑑協會，(民 93)，大學校務評鑑規劃與實施計畫評鑑手冊。台北市：教育部高教司。
- 洪久賢，(民 92)，從美澳餐旅教育發展模式反思台灣餐旅教育之發展。師大學報：教育類，48(2)，125-150。
- 張玉成、徐超聖、孫志麟，(民 91)，大學學門評鑑計劃與實施作業之研擬期末報告。國立台北師範學院。
- 郭昭佑，(民 90)，教育評鑑指標建構方法探究。國教學報，13，257-285。
- 凌球，(2002)，對全球化背景下大學教學理念的思考，中國高等教育，(11)，19-20。
- 涂維穗，(2002, July)，台灣觀光產業之現況、契機與挑戰，國家政策論壇，2(7)，180-181。
- 馮超英，丁平(1999, August)，試論面向 21 世紀的旅遊高等教育，內蒙古師大學報，(哲學社會科學版)，28(4)，61-62。
- 教育部，(民 92)，大學管理學門評鑑規劃與實施計畫期末評鑑報告。社團法人中華民國管理科學學會。
- 教育部技職司，(民 90)，教育部組成專案小組積極推動國內餐旅觀光教育。線上資料：http://www.nani.com.tw/big5/content/2002-04/30/content_15299.htm [2004/12/20]。
- 楊玉惠，(民 92)，我國大學評鑑實施與制度規劃之探討。大學院校品質指標建立之理論與實際學術研討會論文集，台北：淡江大學，92 年 3 月 7 日。
- 蘇錦麗，(1995)。大學學門評鑑試辦計畫成效評估之研究。台北：師大書苑有限公司。
- 葛道凱，李志宏，(2002)，適應形勢發展推進教學管理創新。中國高等教育，8，6-8。

- 趙政岷，金明，(1996, January)，記錄整理--楊國賜與王國明談高等教育品質提昇面面觀，品質管制月刊，38-40。
- 蔡民田、莊立民，(2001, February)，以波特鑽石理論觀點探討經濟國際化衝擊下台灣高等教育之競爭策略。教育政策論壇，4(1)，81-116。
- 劉元安、王絡娟 (2003)，「海峽兩岸高等教育中觀光教育之研究--從比較教育觀點」，2003 年餐旅管理學術與實務研討會，新莊市：輔仁大學。
- 戴曉霞(2000a)，新世紀高等教育的展望：回顧與前瞻，教育研究集刊，(44)，35-60。
- 戴曉霞(2000b)，高等教育的大眾化與市場化，台北：揚智出版。
- 戴曉霞(2001, July)，全球化及國家/市場關係之轉變：高等教育市場化之脈絡分析，教育研究集刊，(47)，301-328。
- 觀光局(2003, February 11)，2001 年觀光外匯收支統計。【線上資料】：
202.39.225.136/statistics/year_show.asp?selno=35&selyear=2001&sikey=2
[2003/9/3]。
- 觀光局(2002)，中華民國國民出國前往各國人數統計【線上資料】：
http://www.tbroc.gov.tw/admn_info/user/mp5.htm [日期不詳]。
- 觀光局(2001)，觀光政策白皮書【線上資料】，來源：http://www.tbroc.gov.tw/tbroc99_3w/wpage/chp1/1_1.1.htm
[2002/10/22]。
- 觀光局 (2004)，台灣發展觀光新戰略。
<http://202.39.225.136/indexc.asp>
【2004/12/15】
- (二) 英文部份
- ACPHA-CAHM Online, (2004). **Accreditation**.
線上資料: www.acpha-cham.org/accreditation.cfm
- Barak, R. J. & Berdahl, R. O.(1978). State level academic: Within and without. Colorado: Education Commission of Colorado.
- Belanger, C. H. & Tremblay, L.(1982). A methodological approach to selective cutbacks. Canadian Journal of Higher Education, 12, 325-335.
- Bosselman, R. H. (1996).Issues of Accreditation in Hospitality and Tourism Education: The Value Controversy. Tourism Recreation Research, 21(2), 31-35.
- CHRIE, (1994). EFAH accredits ten schools across Europe, many more schools interested. CHRIE Comunique, July1, 1994:5.
- Cochran, T. R. & Hengstler, D. D. (1984). Political processes in an academic audit: Linking evaluation information to programmatic decision. Research in Higher Education, 10, 181-192.
- Cooper, C. and Westlake, J. (1998). Stakeholders and tourism education. Industry & Higher Education, April, pp, 93-100.
- Dale, C. and Robinson, N. (2001). The theming of tourism education: A three-domain approach. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13(1), 30-34.
- Edgell, D. L. (1990). The challenges for tourism education for the future. Journal of Travel Research, 29(2), 51.
- Faulkner, B. (1997). On the status of tourism and hospitality management programs in the university education sector. 【Online Available】 : <http://detya.gov.au/archive/highered/hereview/submission/submissions/C/CounAustUniTourism.htm>
[2002/11/13].
- Garvin, D.A., (1988). Managing quality: The strategic and competitive edge. New York, NY: Free Press.
- Jafari, J. and Ritchie, J.R.B. (1981). Towards a framework for tourism education. Annals of Tourism Research, 8(1), 13-34.
- Kent, W.E., Lian, K., Khan, M.A., and Anene, Jr. J.O. (1993). Colleges' hospitality programs: Perceived quality. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 34(6), 90-95.
- Koh, Y. K.(1994). Research Notes And Reports: Tourism Education For The 90s. Annals of Tourism Research, 21(4), P853-855.
- Lewis, A & Tribe, J. (2002). Critical issues in the globalisation of tourism education. Tourism Recreation Research, 27(1), P13-20.
- Muqbil, I. (1994). Employees call the shots. Pacific Asia Travel Association Travel New Asia/Pacific Edition, February, 16.
- QAA Subject Overview Report, (2000to 2001). Hospitality, Leisure, Recreation, Sport and Tourism.
- Singh, A. (1997, November). Asia pacific tourism industry: Current trends and future outlook 【 Online Available 】 : <http://www.hotel-online.com/Neo/Trends/AsiaPacificJournal/AsiaPacificJournalOutlo>

- ok 1997 [2002/11/15].
- Su, A.Y., Miller, J.L., & Shanklin, C.W. (1997). An evaluation of accreditation curriculum standards for four-year undergraduate hospitality programs. Journal of Hospitality & Tourism Education, 9(3), 75-79.
- Su, A.Y., Miller, J.L. & Shanklin, C.W. (1997/1998). Perceptions of industry professionals and programs administrators about accreditation curriculum standards for hospitality programs. Journal of Hospitality & Tourism Education, 9(4), 36-40.
- World Tourism Organization (WTO), (1997). An introduction to TEDQUAL, 1st Ed. Madrid, Spain: WTO.
- Yu, L. (1997, May). Travel between politically divided China and Taiwan 【Online Available】 : <http://www.hotel-online.com/Neo/Trends/AsiaPacificJournal/TravelBetweenChinaAndTaiwan> [2002/11/13].
- Western Association of Schools and Colleges Accrediting Commission for Senior Colleges & Universities (2001) . *Handbook of accreditation*.
- Williams, T. L. (2003). Recreation educators' and practitioners' opinions regarding program accreditation and certification. Unpublished doctoral dissertation, University of Arkansas, Fayetteville.

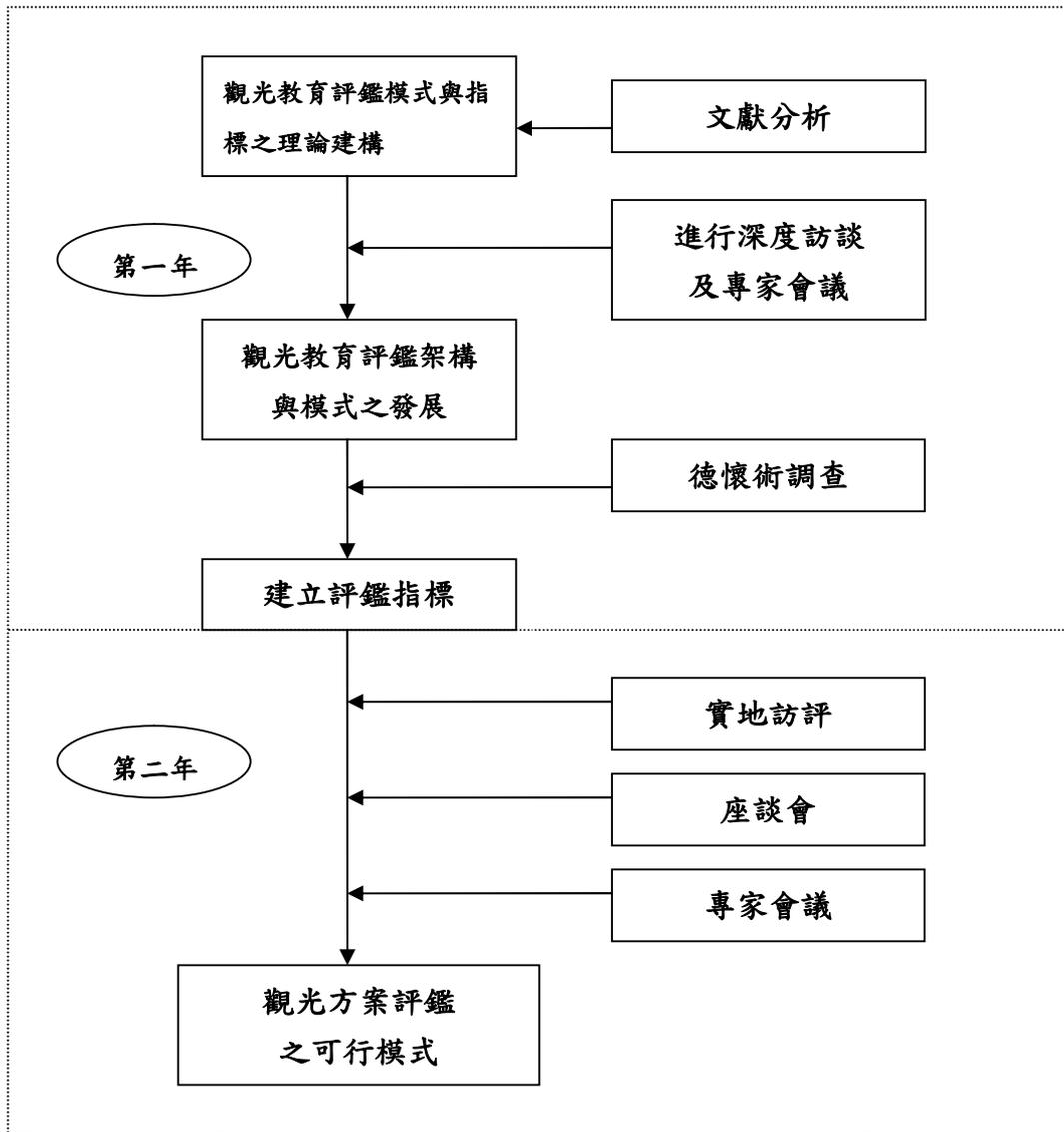
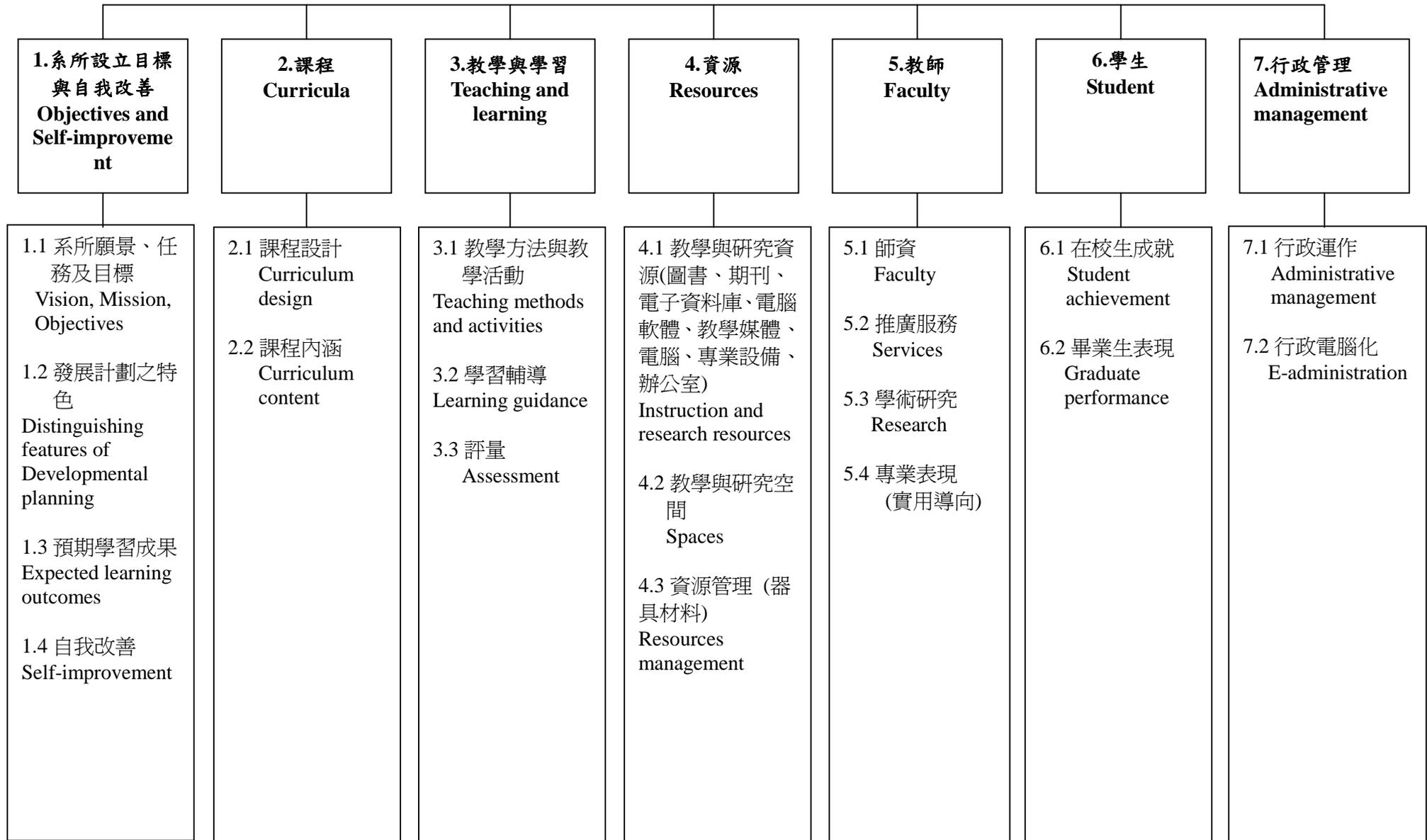


圖 1 研究流程圖

圖 2 觀光高等教育評鑑指標研究架構



95.01.13 合併
95.01.14 修正
95.02.24 修正

附錄一：主要國家高等教育相關學門評鑑系統之比較

	英國	美國	澳洲	觀光	休閒
評鑑負責機構	QAA	ACPHA	AUQA	TedQual	NRPA
成立單位	英國政府	CHRIE (Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education)	澳洲政府	世界觀光組織(WTO)	國家遊憩與公園協會
評鑑機構性質	獨立法人機構	私人之公正團體	獨立法人機構	認證評鑑機構	獨立法人機構
成立年份	1997	1988	2000	1995	1974
機構總部地點	英國格洛斯特 Gloucester	美國 拉斯維加斯	澳洲 墨爾本	西班牙馬德里	美國 維吉尼亞州
經費來源	*高等教育撥款委員會 HEFC 補助 *各大學贊助	*州政府補助 *CHRIE 會員之贊助 受評單位需要繳交費用	*一半是由聯邦政府 *所有接受審核評鑑的大學及相關機構	* WTO 經費補助與各受評機構繳交之費用 * 受評單位需要繳交費用	* NRPA 會員之贊助 * AALR 會員之贊助 (American Association for Leisure and Recreation) * 受評單位需要繳交費用
機構前身/受何機構認可而成立	高等教育品質委員會 HEQC	*後中教育認可委員會 COPA *美國教育部	高等教育品質保證委員會 (Federal Committee for Quality Assurance in Higher Education)	WTO Themis Foundation	後中教育認可委員會 COPA(1986) ASP(Association of Specialized and Professional A creditors)的會員(1986)
評鑑方式	強制評鑑制	自願申請後評鑑認證制	強制評鑑制	自願申請後評鑑認證制	自願申請後評鑑認證制
評鑑週期	6 年一次	7 年一次	5 年一次	3 年一次	5 年一次

	英國 QAA	美國 ACPHA	澳洲 AUQA	觀光 TedQual	休閒 NRPA
機構使命 mission	<p>促進社會大眾對於高等教育品質保證。 及品質提升標準的信心。 代表基金單位 (funding bodies) 提供評鑑。 的資料以作為提供學校補助款的資訊來源。</p>	<p>確認受認證機構或方案之教育宗旨、目標、教學目的，對象包括教育人員以及餐旅業界。</p> <p>將其宗旨轉化成為有目標與明確評估之教育成果。</p> <p>確認餐旅方案之任務已被執行，且財務與學校支持足以促成教育宗旨之完成。</p> <p>藉由傳遞一些合格的教育者至各大學中，使得這些教育人員可以傳遞其宗旨於教育成果上，並提供經驗與知識以幫助方案朝向有品質的發展。</p> <p>透過委員會的行動與每年的回顧，使方案能迎合教育品質的標準，並維持一個永續進步的品質承諾。</p>	<p>提供公眾認可給澳洲的大學和其他 HE 機構，並幫助他們改進學術品質。</p>	<p>為會員所在國的觀光企業在人力資本的需求上做持續性的探查。</p> <p>訂定出全球觀光區域都能適用的觀光教育訓練的品質標準。</p> <p>強化各國觀光當局及其所管轄的觀光產業。</p> <p>為各國未來所需的觀光專業與人才訂定觀光教育訓練計劃的品質標準。</p> <p>使觀光教育訓練品質標準化，以響應觀光產業界未來在專業性、人員素質、與會員所在國的需求。</p>	<p>致力於公園、遊憩與環境的管理，提昇人類的生活品質</p> <p>對公園、遊憩與環境教育的訓練把關，監督與改善這方面教育的品質</p>
設立目的 objectives	<p>確保大眾投資的價值 鼓勵教育品質的改善 提供大眾有效的及方便取得的高教品質公開資訊</p>	<p>提供餐旅管理方案，一個公開化的保證。</p> <p>在持續改進的教育產出與相關活動中，提供對方案的指南。</p> <p>促進高等教育與專業教育的倫理標準，並促進餐旅領域的公眾了解。</p>	<p>安排與管理澳洲所有大學、自我認可機構 (SAIs) 和省與領地所屬高等教育認可組織相關活動的審核系統。</p> <p>在 SAIs 的 QA 體制、省的程序、自治區領地認可管理機構，監視、評鑑、分析以及提供公開的報告。</p> <p>報告新大學與非大學的 HE 課程的認可標準，以獲得在機構的審核、省與自治區領地的認可程序資訊。</p> <p>報告澳洲 HE 系統和它的 QA 程序的相關標準，包括他們</p>	<p>對教育系統的質與量進行明確的界定。</p> <p>建立一套旅遊教育和培養訓練體系的質量標準。</p> <p>提供一個提昇旅遊教育領域生產力的有效途徑。</p> <p>透過自發性的標準化程序，建立一套觀光教育訓練的品質保證模式。</p>	<p>協助課程改善 確定課程品質</p>

			國際地位、審核過程結果資訊的獲得。		
	英國 QAA	美國 ACPHA	澳洲 AUQA	觀光 TedQual	休閒 NRPA
機構功能	學門教學品質評鑑(含方案評鑑) * 機構教育品質評鑑(現今逐漸推動以機構評鑑來替代學門評鑑)	方案評鑑 機構評鑑	機構評鑑 (大學、SAIs、其他各洲高等教育認可機構)	方案評鑑 業界評鑑 機構評鑑	大學機構評鑑 產業機構評鑑
學門評鑑 Subject review 但是從 2002 年起改稱為 學術評鑑 Academic review	同一領域內方案或學程授予的評鑑。 共分為 47 個學門。(其中一個學門為餐旅、休閒、運動、觀光) 學門評鑑預計從 2000 年至 2006 年完成所有英格蘭境內高等教育之學術評鑑	餐旅管理 餐廳管理 觀光	不分學門	無	公園、休閒與遊憩服務教育
評估範圍	包括專科、大學、研究所層級	四年制大學	大學及研究所	大學與企業	四年制大學
評判層面	學術標準：受評機構的預期學習成果是否恰當、以及學生成就是否與所訂的預期成果相符。 學習機會品質：達成課程內容與評量的有效性(預期學習成果)。	一般教育 專門學術	符合組織計劃的任務，可以達到它的目標。 實際的執行符合計劃的任務。 任務達成希望的結果。 組織從自我評價中的方法、執行和結果中學習和改進。	雇主方面(整體社會與產業) 學生方面 課程(教育的系統) 教師 基礎建設 管理	組織以及執行標準 大學學位(課程內容) 衡量標準
等級評判	根據六項評鑑指標展現出符合學門設定目標的程度，給予 1 至 4 分的評比。	通過 不通過則複審 複審通過 複審不通過	<u>將審查項目分為三大類</u> 推薦(成功的實施) 證實(需再定義後改善的實施) 建議(需要改善的實施)	通過 與不通過則複審 複審通過 複審不通過	認可 認可但須改進建議 部份認可 延遲評鑑 拒絕認可

	英國 QAA	美國 ACPHA	澳洲 AUQA	觀光 TedQual	休閒 NRPA
評鑑指標	<p>課程設計、內容與組織 教學、學習與評量 學生進步與成就 學生支援與輔導 學習資源</p>	<ol style="list-style-type: none"> 宗旨與目標 評鑑與計畫 行政與監督 課程 教師/行政人員 學生服務、活動 資源 品質管理與提昇 	<p>* <u>大學</u> 策略的計畫 檢視系統 教學與學習 研究與研究訓練 資訊服務 社區參與 夥伴關係(指海外分校等) 國際化 行政系統 人力資源管理 學生服務</p> <p>* <u>認可機構</u> 認證機構遵守國家協議，在協議之下，公平持續地管理可靠的高教認可過程。 認證機構資源和專門知識的可獲得性，有效地實行它的功能和符合國家協議的規定。 維持和增加機構認可的學術品質的貢獻。 符合認證機構程序。</p>	<p><u>雇主 (整體社會與產業)</u> 企業內在、外在，與競爭策略的分析。 企業的行動規劃，包括了目標的定義、資源的規劃、和控制評估系統。 企業現存的或是明確說明的宗旨</p> <p><u>學生</u> TEP 的吸引力，包括財力與行政支援程序，以及對學生的溝通。和學生的關係，包括許可進入的標準，學校和學校的行政管理，財務管理，以及對學生體貼免費的服務。</p> <p><u>課程(教育的系統)</u> 教學內容，包括教學計劃的架構與一貫性 教育方法，包括教學計劃的呈現，呈現的風格與方法，以及評量過程。 教學資源，包括教學設備與相關服務，以及教學環境的基礎建設。</p> <p><u>教師</u> 教學的組織能力，包括教材的選擇，統整與協調，工作環境等。 持續更新的能力，包括教師在繼續教育與訓練方面的狀況。 研究發展的能力，包括研究發展工作的設施。</p>	<p>組織與執行標準 單位特性 價值觀以及目標 行政部門 人員設備 教學資源 課程內容標準 基礎瞭解 專業能力 選修 基礎瞭解 同等於大學的一般教育所需要的訓練課程 專業能力 基礎概念評量 規劃與評估 休閒服務專業 法律規範與立法觀點 休閒服務傳送系統 實習經驗 策略規劃 管理 選修 休閒服務管理 自然資源遊憩管理 休閒/遊憩 Program delivery 健康遊憩</p>

				<p><u>基礎建設</u></p> <p>硬體建設，包括了客觀的調整。 設備與支援</p> <p><u>*管理</u></p> <p>資訊與分析，包括了策略性的資訊系統。</p> <p>管理架構，包括各組織的管理架構，以及管理系統的評估。</p> <p>品質系統，包括品質政策、品質指標與工具。</p>	
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	英國 QAA	美國 ACPHA	澳洲 AUQA	觀光 TedQual	休閒 NRPA
綜合評判	<ul style="list-style-type: none"> * 學術標準 Confidence Limited confidence No confidence * 學習機會品質 1. Commendable Approved 3. Failing 	由委員會決議	質性敘述綜合評判， 無等級之分	由委員會決議	由委員會決議
評鑑參照標準 reference	<ul style="list-style-type: none"> * 資格架構 qualification framework * 學門標竿 subject benchmark 	合於機構之評鑑標準	符合受評機構的目標	合於機構之評鑑標準	合於機構之評鑑標準
評鑑方法	機構自評 實地訪評(包括同儕評鑑) 等級評比(1-4分) 綜合評判	機構自評 實地訪評(包括同儕評鑑) 綜合評判	機構自評 實地訪評(包括同儕評鑑) 綜合評判	實地訪評(包括同儕評鑑) 綜合評判	自我評估 實地訪評 機構回應 公聽會
評鑑內涵	<ul style="list-style-type: none"> * 績效責任 Accountability * 品質改進 * 資訊提供 * 標竿學習 	<ul style="list-style-type: none"> * 改善方案 * Accreditation * 合乎高等教育目標 	<ul style="list-style-type: none"> * 績效責任 Accountability 資訊提供 改進學術品質 	<ul style="list-style-type: none"> 品質標準 品質監督 品質認證 	<ul style="list-style-type: none"> 改善教育品質 確保教育品質
實地訪視時程	3天	3天	3天(大學)，2-5天(認可機構)		14週

	英國 QAA	美國 ACPHA	澳洲 AUQA	觀光 TedQual	休閒 NRPA
學門評鑑 流程	<p>* <u>受評單位評鑑準備工作</u> 確認評鑑範圍與意願調查 提出初步概況報告 提出自評報告 自評的分析</p> <p>* <u>實地訪評</u> 1. 結合直接觀察及文件審查證據的評量,包括內部報告及外部報告。 2. 綜合教職員或學生的會談意見與受評單位所提供的文件做比對檢測。 3. 徵詢已畢業的學生、業者及相關產業代表的意見。 4. 指出、分享、評量與分析方案審查的證據。</p> <p>* <u>提出學門評鑑報告</u> 公佈大約 4000 字的評鑑報告。簡短評鑑方式的描述。 受評學門的整體性宗旨。 學習機會品質的評鑑以及所達成的學術標準。 結論與評判。 一頁的結論摘要。</p>	<p>* <u>方案自評</u> * <u>組成訪視團隊</u> * <u>實地訪評</u> 訪談個人或團體,例如校長或是行政人員、方案管理教師、學生、輔導委員會成員以及業界代表。 展現必須的資料蒐集功能。分析成果資訊。 撰寫一份基本的適切的實地訪視報告,包括對委員會的建議。 在最後訪談期間,展現對於方案/管理的團隊發現。這份發現將提供所有主要觀點的初步意見,但不包括有關評鑑過程的團隊建議。</p> <p>綜合評判 公佈評鑑總報告 公佈評鑑總報告 通知受評單位</p>	<p>* <u>AUQA 評鑑準備工作</u> 列出審核執行時間表和不同期間的審核程序 9 個月之前:由 AUQA 委員會選出受評單位 對於成果檔案開檔案會議準備訪問(Preparatory Visit)</p> <p><u>實地訪評</u> 小組對先前獲得的證據做詮釋和評斷 評鑑小組的會議 與受評單位裡不同的人員或是校區做會面與訪問 開放會面期:使小組要求受評單位更多的資訊或尋求與個人或是團體開會,以澄清一些曾討論過的事件。 審核小組會議 離前會議</p> <p><u>提出審核報告</u> 前言概述提供審核處理背景。 首字母的縮略字和縮寫字清單。 結論與內容一致並且總體平衡的報告。 推薦的清單。 建議的清單。 證實的清單。 附錄包括受評單位簡單的歷史和當前的數據;AUQA</p>	<p>* <u>索取相關資訊</u> 先向 WTO Themis Foundation 提出申請。</p> <p>* <u>申請註冊</u> 學校收到資料後填好申請表並備妥相關的正式文件送回。經過最多 30 天的審核,申請的學校就會被通知是否可以被接受進行認證。</p> <p>* <u>發給監督許可</u> 學校收到被接受的通知後 WTO Themis Foundation 便會指派監督機構直接連絡學校,協助估計整個監督程序的費用。</p> <p>* <u>進行監督</u> 雙方有了共識之後,學校要依規定提出相關文件並協調監督進行。</p> <p>* <u>給予認證</u> 監督機構會向 WTO Themis Foundation 交出一份報告,這份報告又會轉交給認證委員會審查。</p>	<p><u>初期評鑑流程</u> * <u>申請階段</u>: 須提供申請書以及註冊與手續費,大約兩個星期時間,申請書有效期限為 3 年,而後會展開自評以及訪評的安排。 * <u>參訪階段</u>: 申請合格後,委員會會選定 visitation team,在出訪七星期前,visitation team 會收到自評資料並閱讀審查。 * <u>出訪階段</u>: 機構與 visitation team 須確定訪評相關事宜,同時機構須要安排 team 的食宿以及負擔其費用,機構訪評至少維持 14 個禮拜。 * <u>訪評報告和 program response</u>: 訪評小組會在訪問的六個星期內寄送報告給 Council Chair 和 Vice Chair, Council 會寄出報告給受訪機構,並邀請機構管理者和訪評小組組長參加公聽會,同時會在開會前兩個月通知受訪機構開會日期、時間與地點 <u>委員會審查與決定</u>: 審查會議的評鑑結果有五種 (1)認可(accredit)</p>

			<p>的宗旨、任務和重要性和評鑑小組的成員。</p>		<p>(2)認可但須改進建議 (accredit with recommendations) (3)部份認可 (accredit with conditions to be met within a specific time period) (4)延遲評鑑 (defer action) (5)拒絕認可 (deny accreditation)，假如結果是 4 或是 5，機構可以在接受通知的 60 天內提出開會要求，上訴必須在 30 天內提出，60 天內寄出相關文件。</p> <p>續評流程</p> <p>為了維持認可狀態，機構必須寄送年度報告給委員會並每年支付手續費。委員會審查年度報告，會注意每年的改變，尤其是初期評鑑建議改善部份。而後每五年須重新申請評鑑，在此十八個月前，委員會會寄出通知。</p>
--	--	--	----------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

資料來源：整理自 QAA (2000, 2001); ACPHA(2004); AUQA(2005); Carrol.M. (2003).Does Auditing HE Against Standards Encourage Masterpieces or Paint-by-numbers? *Assessment & Evaluation in Higher Education*,28(3),297-307; World Tourism Organization (WTO), (1997). *An introduction to TEDQUAL*, 1st Ed. Madrid, Spain: WTO.

附錄二：觀光高等教育評鑑指標

項目	標準	評鑑指標
1.系所設立目標 與自我改善	1.1 系所願景、任務及目標 Vision, Mission and Objectives	1.1.1 系所設立目標合於高等教育目標 1.1.2 系所目標符合學校中長程發展目標 1.1.3 系所建構明確之願景、任務與目標有清晰的陳述 1.1.4 系所的教學與研究、發展目標符合觀光產業未來之需求趨勢、知識發展與技術進步的相關程度 1.1.5 系所教職員生對願景與目標的瞭解程度 1.1.6 公開系所目標使社會大眾瞭解
	1.2 發展計劃之特色 Distinguishing features of Developmental planning	1.2.1 系所具有重點發展之特色 1.2.2 擬定達成系所教育目標之中長程發展計劃
	1.3 預期學習成果 Expected learning outcomes	1.3.1 系所教育目標反應在教學與學習活動之程度 1.3.2 系所預期學習成果的明確性 1.3.3 系所預期學習成果與系所教育目標的相關性與達成度 1.3.4 教師、學生及外部評鑑者參與預期學習成果內容之訂定
	1.4 自我改善 Self-improvement	1.4.1 系所設置自我評鑑機制與運作辦法 1.4.2 系所自我評鑑機制的有效性 1.4.3 關係利益人（包括學生、校友、業者等）對系所改進的回饋 1.4.4 系所定期檢視與更新目標

<p>2.課程 Curricula</p>	<p>2.1 課程設計 Curriculum design</p>	<p>2.1.1 系所規劃課程架構之理念(參考說明如下)</p> <p>2.1.1.1 符合全球產業與地方發展</p> <p>2.1.1.2 課程規劃符合系所教育目標</p> <p>2.1.1.3 課程規劃兼顧理論與實務</p> <p>2.1.1.4 課程規劃與系所重點發展特色相結合</p> <p>2.1.2.系所課程規劃之機制</p> <p>2.1.2.1 設立系所課程規劃組織</p> <p>2.1.2.2 定期檢視課程規劃之效能(包括課程目標內涵與實施成效之分析)</p> <p>2.1.3 課程結構適當性</p> <p>2.1.3.1 課程的程序性(包括課程由淺而深、先修與後修的順序)</p> <p>2.1.3.2 核心課程能培養學生的專業知能(包括專業知識、技術與態度)</p> <p>2.1.3.3 必/選修課的比例適當</p> <p>2.1.3.4 課程開設能滿足學生多元選擇的需求</p> <p>2.1.4 實施學程、輔系、雙學位情形</p> <p>2.1.5 系所具有明確學生入學條件、畢業學分數以及學分轉換之標準</p>
-----------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>2.2 課程內涵 Curriculum content</p>	<p>2.2.1 課程涵蓋觀光領域中，專業知能、技術與態度之基本概念到進階應用</p> <p>2.2.2 觀光核心能力應包括專業知識的深度、專業技能的熟練度以及專業技術之應用</p> <p>2.2.2.1 知識(Knowledge)：觀光領域知識的批判與理解、對於多元學科及跨學科學習的理解、對於理論及觀光專業科目的理解、以批判的方式解釋並分析所學的資料，獲得研究及解決問題的能力、對於觀光產業的倫理道德、環境及法規議題之理解與察覺</p> <p>2.2.2.2 技能(Skill)：研究及評鑑觀光特性、理論、典範、原則及概念；養成批判性思考、描述、分析及解釋資料的能力、提出解決各式問題的知識、發展推理的論點及具挑戰性的假設、對自我學習及專業發展負責</p> <p>2.2.2.3 專業態度(Attitude)：溝通及展現的技巧、運算及資訊科技的能力、互動及合作的技巧、解決問題的技巧、自我評鑑與反應能力、計劃及管理</p> <p>2.2.3 觀光課程結構宜包含：</p> <p>2.2.3.1 基礎層面的課程(Generic aspect)：提供學生觀光相關領域間的知能，讓學生對觀光產業有廣泛的瞭解，例如觀光學、國際觀光、區域觀光、觀光經濟，以及觀光地理等等觀光學課程</p> <p>2.2.3.2 功能層面的課程(Functional aspect)：提供學生在某個特定的觀光領域中操作性的知能，尤其因為觀光產業服務導向的本質，這類操作性的知能通常屬於科技(電子商務)、行銷、人力資源、規劃財務、會計或語言等領域中</p> <p>2.2.3.3 市場層面的課程(Market/product-based aspect)：這類課程是針對特殊的利基產品或利基市場的本質與發展，提供學生所需的專精知識與能力，例如古蹟／文化觀光、都市／鄉野觀光、生態／冒險觀光等</p> <p>2.2.3.4 人文層面的課程(Humanistic aspect)：這類觀光課程屬於文化方面的學問，通常包括語文、文學、歷史、哲學與藝術等。例如飲食文化、旅遊文學、觀光美學以及各種觀光語文課程等等</p> <p>2.2.4 核心課程之特質：</p> <p>2.2.4.1 課程內容符合教育目標及社會需求</p> <p>2.2.4.2 課程內容符合系所發展方向與特色</p> <p>2.2.4.3 觀光核心課程能夠包括基礎層面、功能層面、市場層面、與人文層面的基本概念及其進階應用</p>
--	------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3.教學與學習 Teaching and learning</p>	<p>3.1 教學方法與教學活動 Teaching methods and activities</p>	<p>3.1.1 教學與學習具有效性 3.1.1.1 教學與系所目標、預期學習成果及課程內容相結合 3.1.1.2 課程能訂定明確的教學大綱(含目標、進度、教法、教科書及參考書、成績評量方式及 office hour 等)及即時上網公告之執行成效 3.1.1.3 教師能將其研究、顧問諮詢或觀光專業領域之活動應用於教學之上</p> <p>3.1.2 教學方法對於課程內容及系所目標的適當性 3.1.2.1 教學妥善運用觀光產業及社區資源之情形</p> <p>3.1.3 教學活動的有效性 3.1.3.1 教學的廣度、深度、進度與挑戰 3.1.3.2 能有效傳授觀光學門的知能(包含：認知、情意、技能)</p> <p>3.1.4 專業科目的教學與學習活動，包含： 3.1.4.1 學習運用專業設施與設備的機會(包含：專業教室、實習旅行社、實習旅館、設備器材) 3.1.4.2 觀光業界及職場的接觸(例如：職場實習、業界參訪、專業講座、真實的個案研究) 3.1.4.3 應用與整合相關的資訊科技系統(例如：IT systems、觀光資訊系統)</p> <p>3.1.5 教師在教學上的多元化程度 3.1.5.1 教學方法及教具數位化程度(包含網路 e-learning 教學) 3.1.5.2 教材教具自行開發程度</p> <p>3.1.6 規劃與鼓勵學生參與國際觀光學習與交流活動(例如：海外參訪、海外觀摩、競賽、交流活動)</p> <p>3.1.7 系所能主動的協助學生參與學習，並予適當的回饋</p>
--------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>3.2 學習輔導 Learning guidance</p>	<p>3.2.1 學生學習輔導機制之設置與落實</p> <p>3.2.1.1 學習與生活輔導機制之設置</p> <p>3.2.1.2 針對特殊學生(身心障礙)需求之學習安排</p> <p>3.2.1.3 針對學生的學習成效，提供增廣與補救教學</p> <p>3.2.1.4 學生生活輔導機制之運作</p> <p>3.2.2 實習制度與輔導機制之設置與落實</p> <p>3.2.2.1 實習制度與輔導機制之設計(包括實習委員會的設置與運作情形、書面記錄的保存、實習前的面試輔導、心理輔導、實習中的訪視輔導、個案協助與處理)</p> <p>3.2.2.2 實習機會具多樣性(包含系所提供的實習工作，或實習機構提供的機會具多樣性)</p> <p>3.2.2.3 實習單位依照系所教育目標與學生需求來選擇(業者的選擇、實習單位的適當性)</p> <p>3.2.2.4 系所協助實習生洽談實習單位薪資、福利、保險、訓練等合約內容及完成手續</p> <p>3.2.2.5 實習分發採取公正、公開的原則辦理</p> <p>3.2.2.6 定期與學生和業者座談，共同檢視實習制度的成效及改進狀況</p> <p>3.2.3 升學與就業輔導相關活動之設置與落實(包括升學、就業輔導及就業博覽會)</p> <p>3.2.3.1 應屆畢業生升學／就業輔導制度的建立與執行</p> <p>3.2.3.2 對畢業生升學／就業進行追蹤記錄及分析</p>
	<p>3.3 評量 Assessment</p>	<p>3.3.1 根據不同類別之學習採取適當多元的評量方式</p> <p>3.3.2 訂定公正與客觀的評量規準</p> <p>3.3.3 評量結果能有效傳達給學生，並據以改進教學</p> <p>3.3.4 評量應選擇可提供學習成果的指標</p> <p>3.3.5 學習、教學與評量應與整體的課程設計及發展緊密結合，以增進學生知能</p>

4.資源 Resources	<p>4.1 教學與研究資源 Instruction and research resources (圖書、期刊、電子資料庫、電腦軟體、教學媒體、電腦、專業設備、辦公室)</p>	<p>4.1.1 系所教學與研究資源之充足性(依照學生數量與使用頻率) 4.1.1.1 觀光圖書期刊數量之適切性 4.1.1.2 觀光專業教學儀器設備之足夠性 4.1.1.3 系所電腦軟硬體設備的充足性 4.1.2 系所教學與研究資源維護與安全性 4.1.3 系所教學與研究資源使用狀況 4.1.3.1 系所學生使用教學與研究資源的充足性 4.1.3.2 系所教師使用教學與研究資源的充足性 4.1.4 系所教學與研究資源的品質符合師生需求之程度</p>
	<p>4.2 教學與研究空間 Spaces</p>	<p>4.2.1 系所空間與設備滿足教師教學與研究需求之程度(教室、實驗室、專業教學空間、會議室、辦公室、教師研究室) 4.2.2 系所教學空間配置之適切性(包括每生可使用之平均單位面積) 4.2.3 專業教室動線規劃之適切性 4.2.4 實驗或實習空間之配置圖</p>
	<p>4.3 資源管理 Resources management (器具材料)</p>	<p>4.3.1 專業教室管理辦法與執行情形 4.3.2 儀器設備之維護辦法與執行情形 4.3.3 教學空間之設備與器具有清楚的使用說明 4.3.4 實習(驗)課程之助教或技術人員設置情形 4.3.5 專業教室與場地的使用頻率 4.3.6 實習設施符合衛生安全規定 4.3.7 專業實習廢棄物(如：垃圾等)處理的適切性</p>

5.教師 Faculty	5.1 師資 Faculty	5.1.1 教師資格與經歷(觀光相關領域之學經歷、能力與專長之證明) 5.1.2 師資專長符合系所教育目標 5.1.3 教師專業背景與所授科目相符 5.1.4 師資人力運用的有效性 5.1.5 系所提供教師教學專業成長的管道與機會 5.1.6 教學品質透過教師發展及教師教學評鑑，維持並提昇其水準 5.1.7 合格專業專任助理教授以上教師(含專業技術人員)人數與班級比例的適當情形 5.1.8 教師授課鐘點時數及教學工作負擔之適當情形 5.1.9 專任教師與學生之比例 5.1.10 兼任教師佔教師總人數比例 5.1.11 專／兼任教師之比例 5.1.12 必修科目由專任教師擔任 5.1.13 專任教師任課時數的適當性 5.1.14 兼任教師實務經驗適合系所開課情況 5.1.15 教師教學科目與個人專業背景、學術研究領域相結合
	5.2 推廣服務 Services	5.2.1 教師提供與產官學界之社會服務 5.2.2 教師申請和獲得推廣服務計畫補助之情況 5.2.3 推廣合作內容與教育目標配合 5.2.4 與校內外其他單位建立推廣合作機制 5.2.5 產學交流互換之情形
	5.3 學術研究 Research	5.3.1 系所教師參與國內和國際學術或實務活動之情形 5.3.2 教師獲獎與榮譽之情形 5.3.3 教師研究與社會、經濟、文化、科技或觀光學門發展需求之相關性 5.3.4 教師申請和獲得研究計畫獎(補)助之情況 5.3.5 教師創作(含著作)或研究與其任教科目的配合度
	5.4 專業表現(實用導向)	5.4.1 教師專業表現成果之數量與品質(包括擔任國家考試之命題委員、評審、監評委員、國際裁判、競賽獲獎、指導學生參加競賽、教學研發獲獎等)

6.學生 Student	6.1 在校生成就 Student achievement	6.1.1 系所學生參與校內外競賽之成績表現 6.1.2 系所學生在校期間取得觀光相關證照及參與非競爭類活動之傑出表現情形 6.1.3 在校生申請或參加研究及展演活動的情況 6.1.4 學生獲得獎學金情況 6.1.5 在校生通過能力檢測之情形(例如語文能力、專業技能、服務技能等等)
	6.2 畢業生表現 Graduate performance	6.2.1 畢業生就業率、升學率與進入相關職場的比例 6.2.2 業界對畢業生的評價 6.2.3 系所蒐集畢業生與觀光相關機構或人員之意見，以作為系所持續改進參考之做法 6.2.4 畢業生對於學校所學、自我工作表現與市場競爭之關連的滿意度 6.2.5 系友組織的建立與執行情況 6.2.6 畢業系友的實質回饋
7.行政管理 Administrative management	7.1 行政運作 Administrative management	7.1.1 系所主管的領導能力 7.1.2 具有專職之專業行政人員配合系所運作 7.1.3 系所務發展相關委員會之設置與運作情形 7.1.4 系所行政組織之運作情形(包括：招募、聘任、考核、福利與差假辦法) 7.1.5 系所設置教師教學成效獎勵辦法 7.1.6 系所經費的充足度、來源、使用與分配對系所教學與研究發展的助益程度 7.1.6.1 系所對於校內及校外經費之管理運用情形 7.1.6.2 系所經費充分運用於每位學生 7.1.6.3 財務管理透明化 7.1.7 招生、入學安排的有效性 7.1.8 系所行政對課程與教學的支持與配合程度 7.1.9 系所向學生公佈課程訊息之效率 7.1.10 系所對學生資料保存之完整性 7.1.11 系所督導系學會的運作情況 7.1.12 系所建立學生意見反應與回饋之機制
	7.2 行政電腦化 E-administration	7.2.1 系所網頁的建置 7.2.2 行政作業電腦化

