

認證規範 8：持續改善

說明滿足認證規範 8.1~8.2 要求之機制與措施，並輔以相關圖表及提供實際執行之成效與佐證。

規範內容		報告書本文	報告書附件/實地訪評陳列文件
8.1	須具備持續改善機制。	1)內迴圈機制及成員名單，如課程委員會、環安衛委員會等。 2)外迴圈機制及成員名單，如諮詢委員會。	1)內迴圈機制相關工作/會議紀錄。 2)外迴圈機制相關工作/會議紀錄。
8.2	須說明持續改善成效。	1)落實內外迴圈會議紀錄之改善成效。 2)針對前次週期性審查迄今，認證團所提建議之持續改善成效。	

8.1 須具備持續改善機制

為了強調教育永續發展、多元及包容，並重視國際化、資訊化與專業科技化及學術倫理觀念，並順應世界潮流持續變化及相關業界需求與科技不斷演進、因應變動，本系已於 95 學年度加入中華工程認證協會 IEET 認證即已制訂持續改善機制，包括課程委員會、實習委員會、系採購小組、系教師評議委員會、系務會議等內迴圈持續改善機制及外部諮詢委員會的外迴圈持續改善機制，以訂定、檢討學生的核心能力與學習成效，本系的內、外迴持續改善構制及成效檢核流程分別如圖 8-1 及圖 8-2 所示。

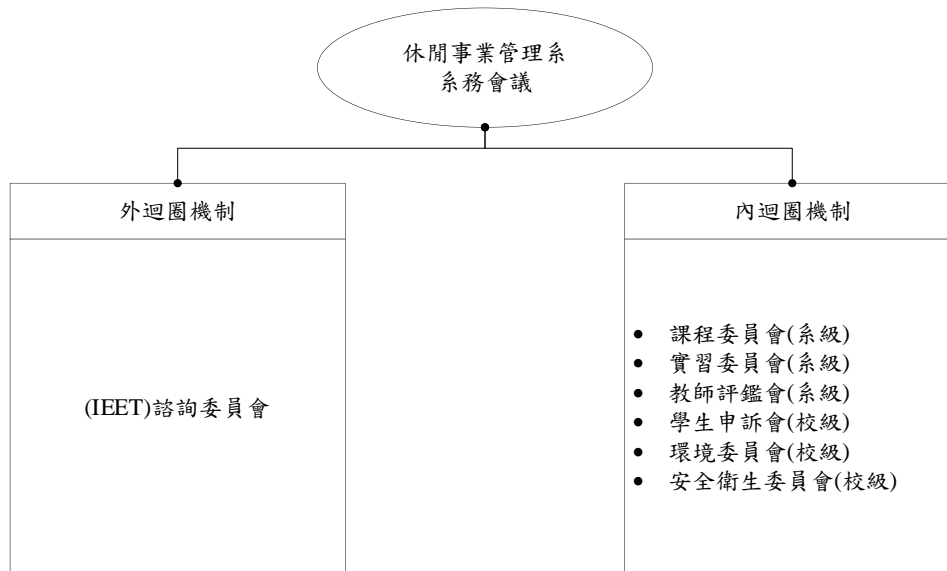


圖 8-1 休閒事業管理系內、外迴持續改善構制

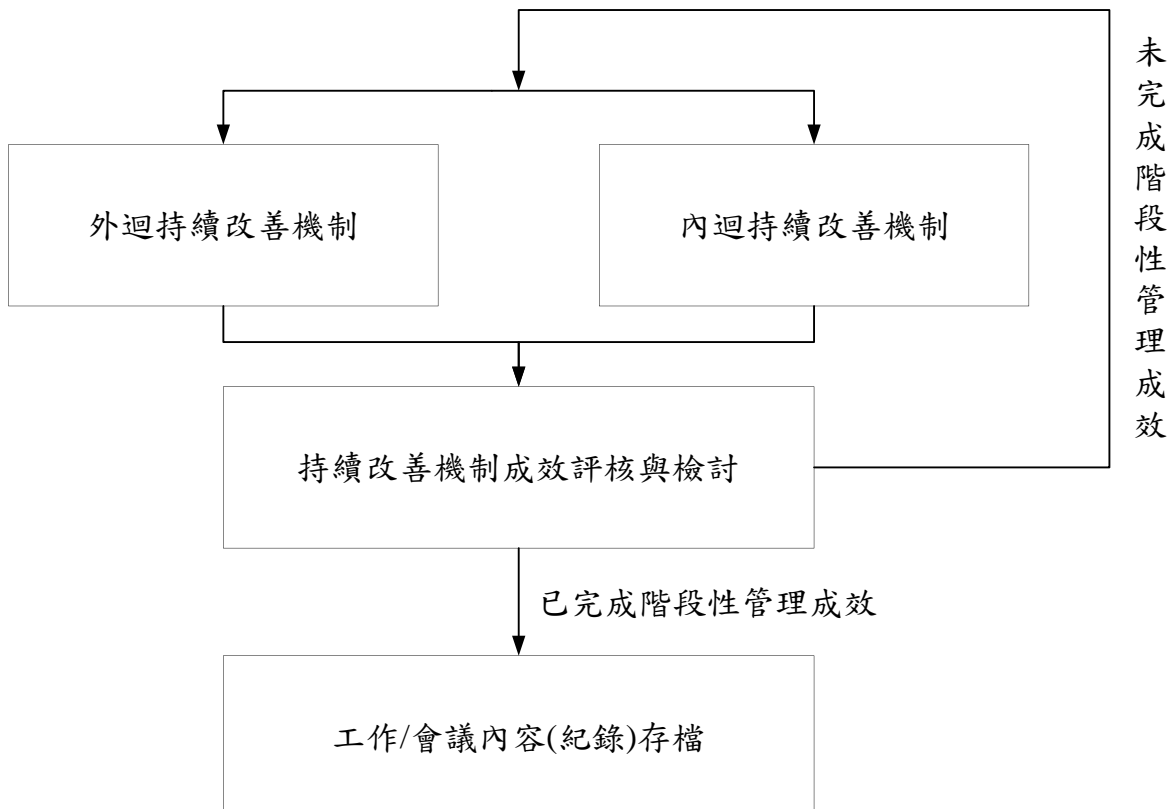


圖 8-2 內、外迴持續改善構制成效檢核流程

在運作過程中於先後於 101 及 102 學年度學年度曾針對有疑慮的部分首次提出檢討，最後於 102 學年度第 1 學期(102 年 11 月)課程委員會及系務會議的檢討下，修正通過本系最新版本的學生核心能力，於 106 年通過首次接受中華工程教育認證學會(IEET)所提供的技術教育(TAC)二年認證審查；同時，持續考量能對應 TAC 2020 核心能力所修訂 108 年修正版本的學生核心能力，於 109 年通過第二階段接受中華工程教育認證學會(IEET)所提供的技術教育(TAC)二年認證審查；順應世界潮流多變、業界的需求，並持續對應 TAC 2024 核心能力提出修訂 111 年最新版本的學生核心能力；本系召開外部專家諮詢會議、每學年度透過系課程委員即時調整、修改學生的核心能力，並經系務會議會確認後順利執行至今，本系學生核心能力的持續改善歷程如圖 8-3 所示。

關於畢業生核心能力，截至目前運作，經檢討後已認定部份達成指標及相關課程的重要性，並已先後召開課程委員會議及系務會議研討、制定；同時，透過評量系統學生定期給予教師評鑑內容，作為持續改善教學的依據。本系學生在畢業前，最少須修習 132 個學分，畢業後期許能具備管理知識與技能、活動規劃實作及觀光休閒、旅遊或運動遊憩專業、人文通識素養以及外國語言等能力等相關能力。每位學生可依自己的性向在本系航空旅運、地方休閒、運動遊憩等三大專業領域中選擇作為核心能力之主要研修課程，並在專業指導教師的指導及導師的輔導下提供修課建議，並與學生討論後選修與該領域相關課程，引導該學生力專業素養，以逐步達成本系的教育目標。

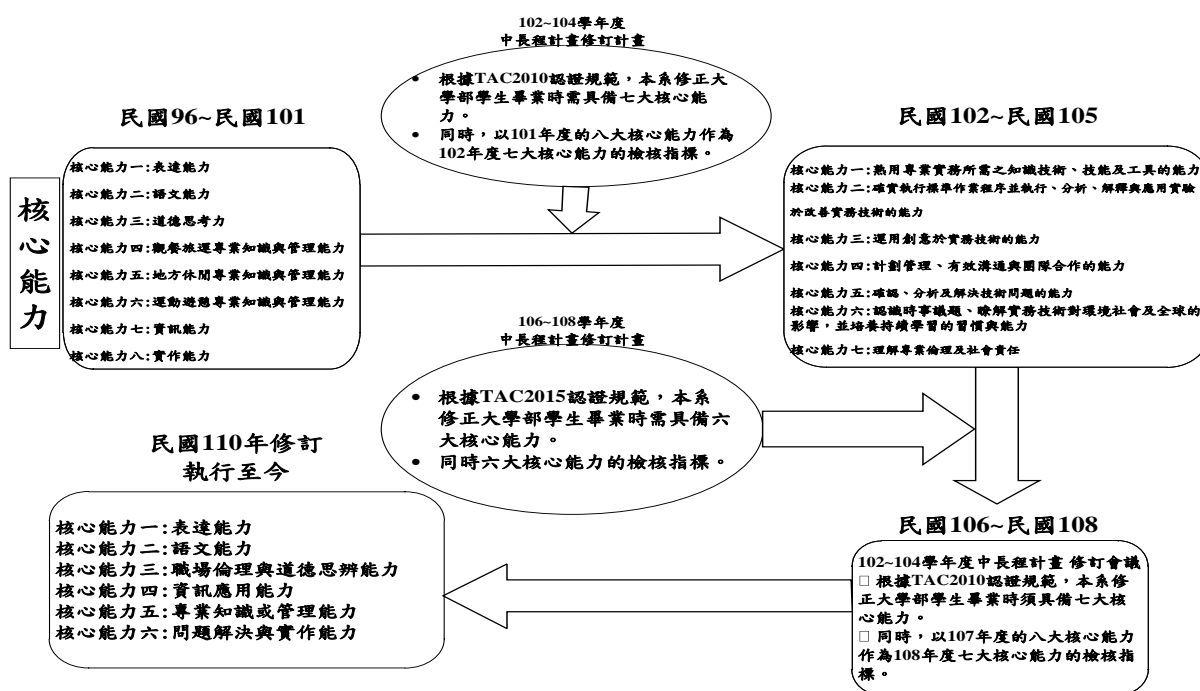


圖 8-3 規範三 本系學生核心能力持續改善歷程

為了持續確認畢業生是否具備或達成系訂之核心能力，大四時透過老師指導的「休閒實務專題研究」capstone課程，培養學生國際觀與問題解決能力。本系針對課程與學生核心能力之關聯進行探討，特別是透過大四頂石課程(「海外參訪」課程或是「休閒實務專題研究」課程)的教學與學習成效的探討，其結果如表3-3(歷學年畢業生問卷調查評量畢業生核心能力之達成度)所示，本系所開設的課程均與學生核心能力之養成關聯性極高。因此，本系學生於修畢系上課程後，應能具備本系所定之核心能力。本系理解學生核心能力對其學習發展的重要性，本系每學期至少召開一次課程委員會，以確保整體課程設計對學生的教育目標及核心能力養

成是有助益的，106-111學年度學程制定/修訂教育目標與核心能力的歷程及參與委員的紀錄，如表8-1-1、8-1-2、8-1-3所示。

1. 學程定期評量學生核心能力

本學程進行「近三年(109~111 年度)畢業生問卷調查，分別完成畢業生核心能力與 IEET 認證規範 3 核心能力關聯」結果及核心能力與教育目標關聯」結果之評量解析。彙整 109 至 111 年度三年的畢業生問卷調查評量對於畢業生核心能力結果(如表 3-3)，發現

(1) 於 109 年度畢業生問卷調查評量畢業生核心能力結果平均範圍為 3.77~3.92，畢業生核心能力達成度較而需要再強化養成的核心能力分別為「資訊應用能力(3.77)」、外語能力(3.83)」及「專業知識(3.83)」；

(2) 於 110 年度畢業生問卷調查評量畢業生核心能力結果平均範圍為 4.01~4.25，畢業生核心能力達成度較而需要再強化養成的核心能力分別為「外語能力(4.01)」及「解決問題與實作能力 4.06)」；

(3) 於 111 年度畢業生問卷調查評量畢業生核心能力結果平均範圍為 3.86~3.99，畢業生核心能力達成度較而需要再強化養成的核心能力分別為「外語能力(3.86)」及「管理能力(3.91)」

2. 針對學程定期評量學生核心能力結果，提出以下二點見解，作為未來在相關課程及輔導作業上持續改善的參考依據。

(1) 近三年(109~111 年度)畢業生問卷調查結果，雖然對於學校協助培養核心能力給予高度認同，但經過 3 年的課程適度的調整，畢業生對本系的核心能力認同度並無明顯提升或改變。

(2) 近三年畢業生對核心能力培養的達成度，學生自己認定主要仍以「外語能力」及「資訊應用能力」的養成仍嫌不足。

3. 學程具備定期檢討評量方式的機制。

本學程定期透過評量作業，於規範 3 建立評量檢核表(Rubrics)了解學生之間的互動表現，例如在班級/組別中的表現是否得宜？針對 6 個核心能力，建立合理/適宜的 12 個檢核指標(如表 3-3 所示)，以確認學程定期完成檢討評量方式的機制。

4. 學程定期檢討機制可確保畢業生核心能力的養成

本學程為了確保畢業生核心能力的養成，定期透過畢業生問卷進行調查與檢討，可確保、了解畢業生核心能力的達成度，俾能作為未來在相關課程及輔導作業上持續改善的參考依據。

表 8-1-1 109-111 學年度學程制定/修訂教育目標與核心能力歷程紀錄表

學程修訂學生核心能力流程

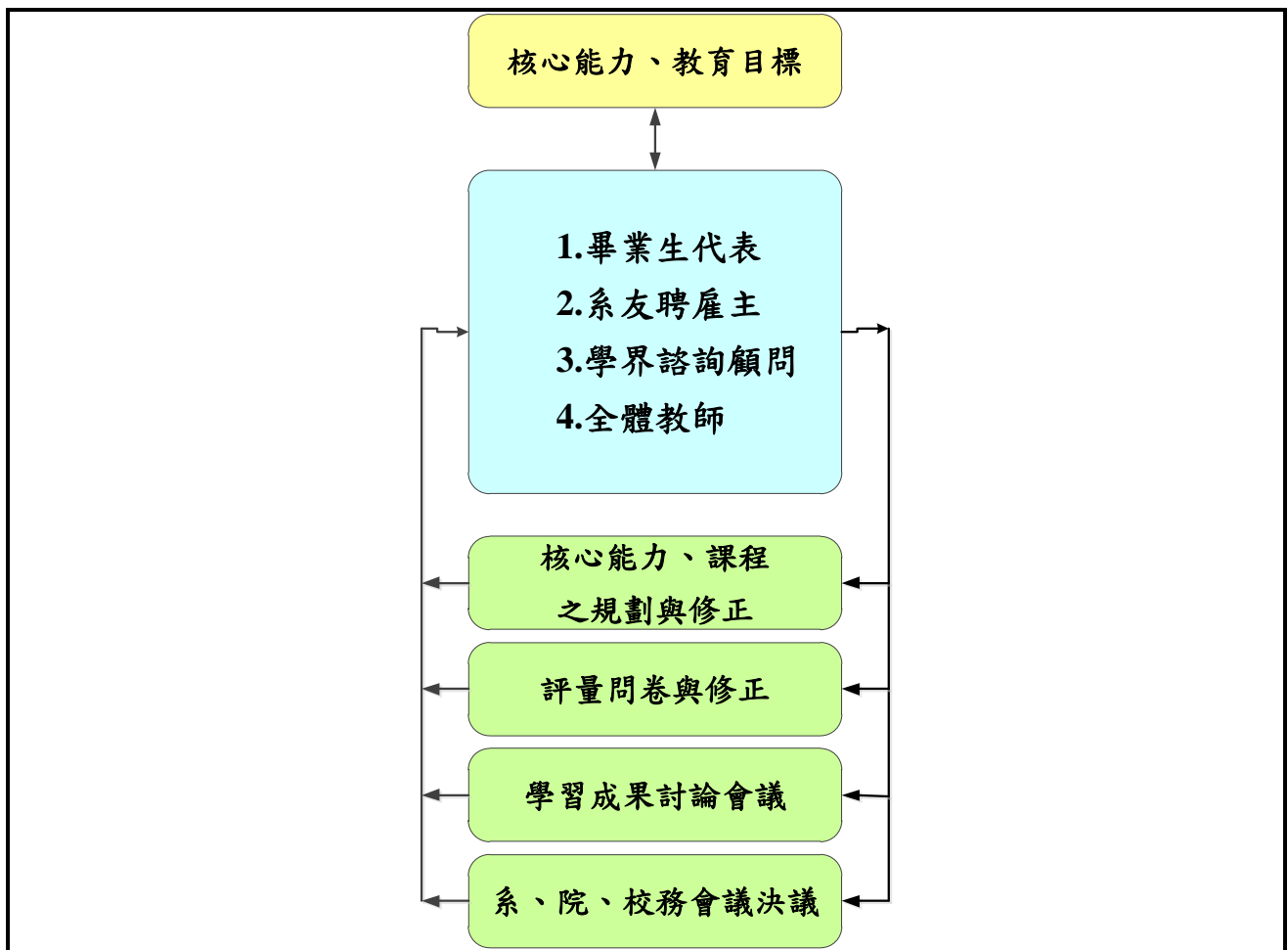


表 8-1-2 111 學年度諮詢委員會成員名單及會議紀錄

諮詢委員會名單					
姓名	服務單位	職稱	校友者 請打勾	學界/ 業界	任期
陳美燕	國立臺灣師範大學	教授		學界	109.07~112.06
黃品全	世新大學	教授		學界	109.07~112.06
李文志	世新大學	教授		學界	109.07~112.06
胡嘉智	世新大學	副教授		學界	109.07~112.06
何千玉	天成大飯店	經理		業界	109.07~112.06
官諭璿	神旺大飯店	經理		業界	109.07~112.06
蕭詠恩	王朝大飯店	經理		業界	109.07~112.06
李浩瑋	雄獅旅行社	經理		業界	109.07~112.06
羅崇漢	新銳旅行社	董事		業界	109.07~112.06
馬斯漢	麥斯國際公司	副總經理		業界	109.07~112.06
陳緯哲	中華民國健美學會	副秘書長		業界	109.07~112.06

徐文良	宜蘭三富休閒農場	創辦人		業界	109.07~112.06
盧彥廷	台灣酒研學院	講師		業界	109.07~112.06
阮祈芳	105年畢業校友		校友		109.07~112.06
姚凱文	世新大學觀光學系	系助理	校友		109.07~112.06
吳玠廷	勁揚旅行社	領隊導遊	校友		109.07~112.06
高淑芬	東南科技大學	總務處職員	校友		109.07~112.06

諮詢委員會會議

開會日期	會議重要決議
111.11.09	<p>主席報告：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.本系核心能力達成率問卷調查，核心能力達成率成長幅度範圍為0.22~0.37，其原因持續檢討之中。 2.已依前次會議委員建議，增設語文課程同時刪除未曾開設的選修課程。 3.請針對課程模組及專業課程設計持續給予建議。 <p>綜合委員委員意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.天成大飯店 何千玉經理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 貴系餐旅實的學生數多但缺少旅館相關課程，建議增設相關課程，並納入相關證照輔導。 ▪ 除了住宿之外，非常重視活動設計指導員 VR/AI 智能科技操作人員、按摩芳療師。 2.臺灣師範大學 陳美燕教授 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 核心能力達成率提高值得肯定。 ▪ 少子化前提下，建議將模組精簡為2個，例如運動遊憩及休閒觀光等2個模組，以符合政策導向及就業需求。 3.世新大學觀光學 黃品全教授 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 配合少子化，可考慮3個模組合併為2個，同時可考慮學程及微學程。 ▪ 建議增加旅館專業課程，有利學生多元學習。 4.雄獅旅行社 李浩瑋經理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 透過跨領域課程，建立學生的協槓能力。 ▪ 建議思考透過語言課程適宜的教學方式，獲取良好成果。 ▪ 建議學生對於 EXCEL、PPT 等文書工具務必熟練使用。 5.神旺大飯店 官諭珺經理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 建議發展銀髮族休閒相關課程 ▪ 模組與課程宜精簡，重視學生職涯與興趣的平衡。 6.麥斯國際公司 馬斯漢副總經理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 本公司需要水上救生人員，其工作不僅救生，還有水質檢測、消毒劑添加、機房操作...等，希望以上能納入課程。 7.中華民國健身協會陳緯哲副秘書長 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 貴系已有健身教練培訓課程，建議可增設運動指導部份。 8.台灣酒研學院 盧彥廷講師 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 建議課程設計包括提供建構世界觀的機會、強化個人的表達能力。 9.105年畢業校友阮祈芳 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 市場就業以銷售為主，建議強化行銷管理與消費者行為課程。

	<ul style="list-style-type: none"> 建議取消模組的限制。 檢討過度相似的課程，加強深度，延請業師分享實務經驗，以利銜接就業。 <p>10.108 年畢業校友姚凱文</p> <ul style="list-style-type: none"> 建議強化學生的基礎能力的培養。 菁英實務課程設計理念值得肯定，學生的堅持學習才是成功要件。
110.10.27	<p>議題一： 本系核心能力修正案。 綜合委員委員意見：贊同本系規劃，希望同時能考量學生理解、思考與表達能力。 決議： 關於核心能力的部份，日間部仍維持「外語能力」，進修部則修正為「語文能力」。</p> <p>議題二： 審議休管系 110 學年度應休學分表修正案與 111 學年度入學新生應休學分表。 綜合委員委員意見： 同意菁英實務課程，可讓學生學業與工作兼顧，但是語言課程在大三、大四就消失，建議要延續。另外可增加銀髮族休閒相關課程及體育署認定相關證照，以增加就業竟增力。 決議： 110 學年度應休學分表日間部、進修部修正案兆案通過；111 學年度應休學分表退回課程委員會重新檢討。</p>

表 8-1-3 106-108 學年度諮詢委員會成員名單及會議紀錄

諮詢委員會名單					
姓名	服務單位	職稱	校友者 請打勾	學界/ 業界	任期
陳美燕	國立臺灣師範大學	教授		學界	106.07~109.06
黃品全	世新大學	教授		學界	106.07~109.06
賴佳維	旭海國際科技股份有限公司	總經理		業界	106.07~109.06
羅崇漢	新銳旅行社	董事		業界	106.07~109.06
莊銘中	美麗信花園酒店	經理		業界	106.07~109.06
馬斯漢	麥斯國際公司	副總經理		業界	106.07~109.06
卓志成	台灣休閒農場發展協會	理事		業界	106.07~109.06
陳緯哲	中華民國健美學會	副秘書長		業界	106.07~109.06
魏任鴻	育達高職	兼任老師	校友		106.07~109.06
姚凱文	世新大學觀光學系	系助理	校友		106.07~109.06
諮詢委員會會議					

開會日期	會議重要決議
2020.01.21	109 學年度應修學分表課程修正。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 就本系教育目標文字上做以下修正：教育目標「培育邁向國際舞台、培育終身學習與持續創新研究人才」，修正為「培育邁向國際舞台、終身學習與持續創新研發人才」。 ▪ 就本系核心能力修正如下：(1)「語文能力」確定修改為「外語能力」；(2)「道德思考力」確定修改「職場倫理與道德思辯能力」；(3)「實作能力」確定修正為「問題解決與實作能力」；(4)依委員意見修正「資訊能力」為「資訊應用能力」。
2019.03.13	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 大四下的實習課程調到大三下實行，使學生可以配合業界的的要求，進行上下學期合起來一年的實習。 ▪ 有關各位委員提出之課程調整的建議，本系將依委員意見提請課程委員會討論，並對於 108 的應修學分表上予以修正。
2018.03.14	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 將低年級的課程加開職場體驗及實務專題的修習，使學生可以在專題製作及實務經驗上得到培養。 ▪ 有關各位委員提出之課程調整的建議，本系將依委員意見提請課程委員會討論，並對於 107 的應修學分表上予以修正。

8.2 須說明持續改善成效。

8.2.1 課程與教學須持續符合產業需求，及培養學生實務技術能力

本系為了確保的教學品質，要求每位教師於每學期開學一週之內須上傳教學進度和課程大綱，且已經持續數年未曾間斷。為了滿足基礎數理及科學課程的要求，本系數學及基礎科學課程以大三之統計學為主，並訂定為必修課程，且每學期末曾有間斷、均開設課程。同時，為了滿足對專業及通識課程的要求，本系規劃課程必定符合專業與實務課程比例為八分之三的規定。其中，本系通識課程由本校通識中心統一開設課程，包括通識核心和通識發展，均能與本系的教育目標「省思、尊重、團隊」一致。

截至105年為止，本系未進行對畢業生之歷年成績單進行分析，僅針對頂石課程(capstone 課程)內容及學習成效進行分析探討，未來仍依據TAC 2024最新規範每年度持續完成分析作業。於上次109年本系接受IEET認證評鑑後，於109學年度起迄今(111學年度第2學期)已進行畢業生之歷年成績的分析。基於學生畢業能迅速銜接業界的職能要求，每學期本系均召開課程委員會修正開課內容及教學。延續101年迄今，本系歷年皆邀請產業界專家與學界教授等出席課程諮詢委員會提供寶貴意見，以期透過專家與學者所提供的最新資訊與建議進行適度修正，使本系學生能及早適應職場的規定與要求。

因應國內外相關產業界的實務需求，本系於每學期均召開課程委員會適時地修正每學年的開課內容及教學方向。自101年截至目前先後邀請產業界專家及學術界教授參加課程委員會，期以獲得產業界最新需求資訊及學術界的寶貴意見，俾使學生能順利銜接職場的工作，提早適應職場氣氛與要求，本系每年持續安排學生至產業界實習，自97年7月開始實施至今，目前已進入第27梯次。111學年度完成實習的有二個班級，約80名學生。

近三學年度(109~111 學年度)學程檢討課程規劃(與校外實習持續改善)內容如附件 8-1 所示。

1. 學程透過定期召開諮詢委員會及其他方式，檢討課程與教學是否符合產業需求及培養學生實務技術能力。

自101年起本系每年至少一次定期召開外部課程諮詢委員會議，近三學年度(109~111學年

度)適逢疫情之故中斷一年，已於108年5月3日所召開的外部課程諮詢委員會議中特別針對就本系教育目標及核心能力進行討論，將本學程原本的7個核心能力縮減為6個核心能力，並在文字上做以下修飾。首先，前三項的未改變，將第4項至第8項的核心能力5項修正減為以下3項的核心能力。

- 核心能力一：表達能力
- 核心能力二：外語能力
- 核心能力三：職場倫理與道德思辨能力
- 核心能力四：資訊應用能力
- 核心能力五：專業知識或管理能力
- 核心能力六：問題解決與實作能力

2.學程定期召開課程委員會檢討機制可確保課程與教學能持續符合產業需求及培養學生實務技術能力。

本系定期透過外部課程專家諮詢會議的召開，延聘外部委員針對本系設計的課程方向與教學內容進行具體檢討本學程歷屆畢業生實務技術的能力培養是否能持續符合產業需求，同時針對在校生的學習成效檢討本學程課程方向與內容及教學方法的適切度(詳見附件表8-4.1～附件表8-4.12)。

8.2.2 其他持續改善之機制與成果

學程在其他規範的重要檢討及改善工作及成效。

【教育目標與核心能力修訂】

於上次108年本系接受IEET認證評鑑之後，雖受疫情影響但仍分別於111學年度第1學期(2022/11/09)、110學年度第1學期(2021/10/27)、109學年度第2學期(2020/01/21)、108學年度第2學期(2019/3/13)及107學年度第2學期(2018/03/14)邀請外聘專家/學者、校友等共計召開過五次本系課程諮詢委員會，邀請外聘專家/學者、校友名單如表8-1-2及表8-1-3所示)，歷次接受IEET認證會議後委員建議的意見改善內容彙整如表8-2所示，。

在整體規劃中，擬於每學年度第2學期，分別就畢業校友、產業界、學術界中，遴選組成10位訪談代表，形成焦點團體。並以深度訪談方式，收集意見後分析，作為未來教育目標及施教理念之設計、修正的微調參考依據。本系教育目標因應105年接受IEET認證評鑑時的審議委員關於「宜強化三大模組課程之評量、分析與說明，並應避免與觀光與餐旅學程的課程發生重疊現象」的建議與提醒，以及因應國際舞台的發展與人才培育，於民國108年將教育目標由原來的二個增加「培育邁向國際舞台、培育終身學習與持續創新研發人才」變更成為三個教育目標，核心能力亦已由七大核心能力修減為六大核心能力，課程也配合三大模組之人才培育方針，適時、適切地加以合理修正。此外，因應少子化大環境，109年起本系由原來的4個班減少為2個班，並於民國110年嘗試將三大模組中航空旅運與地方休閒等模組合併為航空旅運模組後，先由課程設計著手改變成「航空旅運」與「運動遊憩」等二大模組，進行課程變更運作。

表 8-2 針對前次至本次週期性審查(含期中審查)認證團所提建議之持續改善成效

認證學年度	審查性質(週期/期中)	對應規範	建議改進事項	改善成效	完成時間	負責人員
106	週期	1.3	學程分為觀餐旅運、地方休閒與運動遊憩三大方向，該校已	本學程「旅遊服務」模組的相關課程經討論修正後，釐清本學程與本學院友系	107.10	

			有觀光與餐旅學程，為避免重疊，宜具體聚焦與強化學程教育目標。	在課程編訂上有明確的差異，使學生能在選課作業上依據其個人未來發展方向作出更明確抉擇。		陶翼煌系主任
週期	3.1		宜強化三大模組課程之評量、分析與說明。	<ul style="list-style-type: none"> ● 近三年(106~108 年度) 畢業生問卷調查結果，雖然對於學校協助培養核心能力給予高度認同，但經過3年課程適度的調整，畢業生對本系的核心能力認同度仍有待持續觀察、檢討。 ● 近三年畢業生對核心能力培養的達成度，自認主要仍以「外語能力」及「資訊應用能力」的養成仍嫌不足。 	108.11	
週期	4.1		應針對畢業生歷年成績單進行分析，以持續確保每位畢業生所修習課程滿足規範要求。	雖然已針對三大模組各遴選核心課程進行評量、分析及檢討；但是，經過檢討各年度的capstone 課程評量需加強養成的核心能力與畢業生核心能力的達成度的差異，甚至透過核心課程全班成績進行檢討的成效仍有明顯落差，經檢討後仍無法提出適切對應的課程修正方針。	108.11	
週期	4.2		學程包含三大模組，相關領域龐大，宜聚焦各模組之特色發展。	本學程「旅遊服務」模組的相關課程經討論修正後，釐清本學程與本學院友系在課程編訂上有明確的差異，使學生能在選課作業上依據其個人未來發展方向作出更明確抉擇。	108.11	
週期	7.2		針對教師赴產業實習之法令規定，宜及早準備與因應。	無	-----	
週期	7.3/ 7.4		由於課程包含三大模組：觀餐休旅、地方休閒及運動遊憩，這些領域均須有專業的教室，學程除一	無	-----	

			位行政同仁，宜考量有專業技術人員協助學程專業教室的管理，以利教室器材的取得與保養。			
	週期	9.1	宜定期檢核三模組學生之核心能力、定期檢討評量之方式，確保畢業生核心能力養成。	<ul style="list-style-type: none"> ● 近三年(106~108 年度)畢業生問卷調查結果，雖然對於學校協助培養核心能力給予高度認同，但經過 3 年課程適度的調整，畢業生對核心能力認同度並無明顯提升或改變。 ● 近三年畢業生對核心能力培養的達成度，自認主要仍以「外語能力」及「資訊應用能力」的養成仍嫌不足。 	108.11	陶翼煌系主任
	週期	9.2	課程規劃流程，宜以一學年度為循環，進行課程檢討後，改善、執行成效與持續改進機制。	針對核心能力「外語能力」的養成，本系分別於 101 及 106 學年度開設第二外國語「日語」與「韓語」課程，並於 108 學年同時開設「日本實習暨日本企業文化輔導」微學分，強化學生在於第二國語言選擇的多元性。	108.11	
109	期中	3.5	海外參訪實務專題為 Capstone 的課程之一，根據 108 年畢業生的培育成效問卷結果顯示，外語能力低，宜強化學生畢業的核心能力培養，如：外語表達能力。	<ul style="list-style-type: none"> ● 因應 109 年 IEET 期中審查委員提供的離校意見，本系已召開課程委員會研擬增設「旅遊休閒、運動遊憩」等外語選修課程，並修增 111 學年度應修學分表。 ● 111 年核心能力畢業生的培育成效問卷結果顯示，外語能力依舊偏低，可能需外加時日期待能有提升趨勢。 	111.11	林
	期中	4.2	宜增加專業語文課程，如旅遊英文、觀光英文或日文等，以強化學生畢業後的	● 本系已增設課程委員會研擬增設旅遊休閒等外語選修課程，修增 111 學年度應修學分	111.10	

			競爭力。	表。		楷 系 主 任
期中	5.5	教師計畫件數與金額減少，全體專任教師期刊或研討會發表也呈現持續遞減，宜有對應的改善策略與措施。	<ul style="list-style-type: none"> ●本校補助教師研究、取得專業證照及校外研習等各項經費已提昇，期能增進教師研究風氣、研發能量。 ●近年，專任教師在期刊或研討會發表件數以及獲取相關計畫件數或其經費並無明顯增長。 			
期中	7.4	提供老師專業成長資源及科技部與非科技部產學等金額呈現遞減現象，宜改善。	<ul style="list-style-type: none"> ●本校補助教師研究、取得專業證照及校外研習等各項經費已提昇，期能增進教師研究風氣、研發能量。 ●近年，專任教師在期刊或研討會發表件數以及獲取相關計畫件數或其經費並無明顯增長。 			
期中	9.1 /9.2	現有外語課程大一與大二皆為通識課程，無法滿足學程外語專業需求，宜研議提升專業外語能力策略與措施。	<ul style="list-style-type: none"> ●本系已增設課程委員會研擬增設「旅遊休閒」等外語選修課程，並修增 111 學年度應修學分表。 	111. 09		
期中	9.3	教師宜積極爭取政府相關計畫或業界產學合作案，並加強期刊或研討會發表。	<ul style="list-style-type: none"> ●本校補助教師研究、取得專業證照及校外研習等各項經費已提昇，期能增進教師研究風氣、研發能量。 ●近年，專任教師在期刊或研討會發表件數以及獲取相關計畫件數或其經費並無明顯增長。 			