

我國大專及商職觀光餐旅教育發展之探討

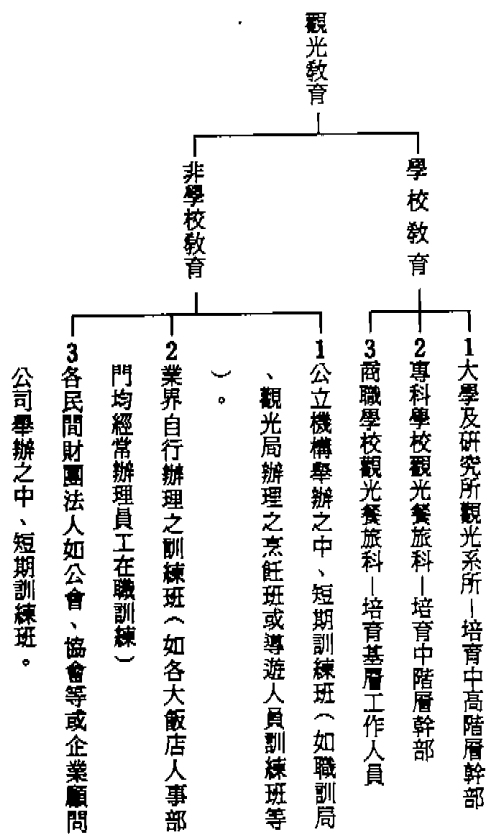
紀潔芳
吳武忠

壹、前言

近二十多年來台灣地區經濟成長非常快速，來台洽辦商務或學術、體育及藝術交流或觀光旅遊的人數亦大量增加。隨著國民所得大幅提高，生活品質提昇，隨著國人重視休閒生活，在國內旅遊及出國觀光旅遊的人次均快速成長。以民國八十年觀之；全年出國旅遊及考察人數高達三百三十六萬六千人次，來台觀光及文化體育交流活動等人數亦達一百七十一萬人次，而在國內各風景名勝區旅遊之人數更高達兩千六百二十一萬人次^①。台灣地區經濟快速成長帶動著觀光事業急速成長，而對觀光人力資源之需求，不但是量的增加，更要求質的提昇。為因應實際需要，私立文化學院（即今之文化大學）於民國五十七年首先設立觀光系，而商職學校亦於民國六十三年創設觀光科，二十多年來因經濟成長帶動了觀光餐旅教育之快速發展，而觀光餐旅教育培育之人才

投入於旅遊、旅館及餐飲事業，益發助益於觀光餐旅事業之蓬勃發展，本研究擬對台灣區觀光餐旅人力資源培育作全面探討，並提出改進建議，冀能培育更多優秀人才裨益於觀光事業之發展。

觀光餐旅教育包括旅遊、旅館及餐飲三方面。有關觀光教育系統可分類如下：



而本研究主要以學校之觀光教育為探討對象。由上述體系知專科及大學觀光科系雖然是培育中、高階層幹部，但是從大專院校觀光科系剛畢業的學生，投入於旅遊、旅館及餐飲業中，必得先從基層工作學習起，以多方吸收實務工作經驗，方能漸晉升至領導幹部。

貳、商職觀光餐旅教育之發展及改進

一、設科概況

商業職業學校（以下簡稱商職）乃國中畢業生進入就讀，商職共設有商業經營科、會計科、貿易科、文書事務科、資料處理科、廣告設計科、觀光科及餐飲科等八科，學生可依自己興趣及能力經由考試分發就讀。其中觀光科是民國六十三年創設，至民國七十六年特將「餐飲」從觀光科分出單獨設科以應實際需要。以民國八十學年觀之②：台灣地區設有觀光科之商職共有廿六所學校，其中私立學校廿一所，公立學校五所，而其七十九學年度之畢業生共計一、五五九人，其中男生三〇八人，女生一、二五一。如以日夜（補校）間部觀之；日間畢業生為九七五人，補校為五八四人。如以餐飲科觀之；八十學年度有一五所商職學校設立餐旅科，其中私立學校十二所，公立學校三所。而其七十九學年度之畢業生共四六三人，其中男生一五五人，女生三〇八

人。如以日夜間部觀之；日間部畢業生為三三五人，補校畢業生為一二八人。目前餐飲界對基層人力之需求殷切，故在往後幾年設立餐飲科之商職學校尙會陸續增加。由以上資料可發現設有觀光餐飲科之公立學校數目相差懸殊，由此亦可見民間非常積極主動投入發展觀光餐旅教育事業，以應實際需求。

二、教育目標

商職觀光餐旅科之教育目標為：

- 1 重視學生人格修養及文化陶冶。
- 2 培養職業道德。
- 3 傳授旅遊、餐飲及旅館服務之專業知識技能。
- 4 培育因應變遷、創新進取及自我發展之能力。

上述教育目標乃教育部於民國七十六年修訂頒佈，為因應時代變遷，在訂定教育目標上，不但考慮實際需要，還需考慮前瞻性發展，故此教育目標之特色是：

(1) 在邁向廿一世紀中，商職學生應有國際觀，對環球的事物和問題應有廣泛的認知和關懷，並應瞭解人類在文化、經濟及環境等各方面乃息息相關，利害與共③。

(2) 隨經濟成長，各國之生活將逐漸提昇至同一水準，在生活國際化中，更應重視文化本土化，各國應維護及瞭解本國深層獨特的文化，包括語言、歷史及宗教等。

(3)商職教育不僅是提供學生特殊的職業訓練，更重要的是培育學生的學習及創新發展的能力，學生應學習如何去學習，並能將所吸收之知識有效運用於問題的處理，決定的判斷及行動之計劃。

(4)在商職觀光餐飲科之專業領域中，主要是傳授有關旅遊、餐飲及旅館服務之知識技能。據筆者調查業者用人的條件④，業者最著重的是對職業道德及工作修養的要求，其次纔是對專業知識及技能的要求。所謂工作修養，主要的內容有：

- (1)能以誠信待人。
- (2)能有高度責任感。
- (3)能虛心學習、接受指導。
- (4)有任勞任怨的工作態度。
- (5)有協同合作的精神。
- (6)有專業敬業的精神。
- (7)能有條不紊處理業務。
- (8)能尊重別人權益與保守工作秘密。
- (9)能熟悉日常生活禮儀及熟悉電話禮貌。
- (10)能瞭解從業人員在觀光事業中所負的使命。
- (11)能隨時注意觀光事業最新動態。
- (12)能瞭解生態保育工作在觀光事業中的重要性。

由此可知在教學工作中更應重視建立學生之經濟倫理及培育學生之職業道德。唯教學活動牽連許多因素及學理，必

須環環相扣纔能事竟全功。訂定了明確之教育目標後，還需有理想之課程設計、優秀的師資、適當的教材、生動活潑的教學法、良好的教學環境及行政單位的全力支持纔能把握教育成效，以下將分別介紹之。

三、課程設計

為達上述教育目標，在課程設計方面，每週上卅六節課（每節五十分鐘），三年課程為：

1 共同課程：佔總課程時數三二·四%，開授課程有國文、英文、政治、社會科學概論、自然科學概論、音樂、美術、體育及軍訓。

2 專業基礎課程：佔總課程時數一六·七%，包括數學、經濟學、商業概論、會計學（一）、英文打字及計算機概論等課程。

3 — 1 觀光科專業必修課程：佔總課程時數卅三·三% — 卅八·九%，課程包括觀光英語會話（一）、（二）、（三），觀光第二國語會話（一）、（二）、（三），觀光學概要、餐飲實務（一）、（二），客房實務（一）、（二），觀光資訊系統、旅遊實務、商事法、觀光行政與法規。

3 — 2 觀光科專業選修課程：佔總課程時數六·五一 — 二%。可選修的課程有人際關係、觀光心理學、觀光地理、國際禮儀、會計實務、行銷學等，以上課程可由學校自行選

擇開授，亦可另開授具有地方特色的課程。

4—1 餐飲科專業必修課程：佔總課程時數卅三·三%—卅八·九%。開授課程包括餐飲英語會話（一）、（二）、（三），餐飲概論、食物學、採購學、觀光事業概論、烹飪基礎、中餐烹飪（一）、（二），西餐烹飪（一）、（二），飲料與調酒、餐飲服務技術、餐飲管理、會計實務。

4—2 餐飲科專業選修課程：佔總課程時數六·五%—一二%。可選修的課程有第二外國語、旅館管理、餐飲安全與衛生、冰雕與果雕、現場烹飪、中式點心製作、西式點心製作、人際關係、商業溝通、商事法、行銷學、藝術欣賞、餐飲資訊系統等，以上課程可由學校自行選擇開授。

5 共同活動：包括班會團體活動。

在上述之專業必修或選修課程中均包含實習在內。

四、師資及教學

教師是整個教學活動的核心人物，師資素質優良與否影響到整個教學成效。商職觀光及餐飲科專業課程教師包括專任教師、兼任教師及技術教師。擔任專任教師之資格是：

- 1 大學本科系畢業、具有專業知識、技能及實務經驗。
- 2 已修習教育學分，具有良好的教學能力。

通常商職觀光科及餐飲科專業課程教師大部份均來自大學觀光科系畢業生，亦有少數為生活科技系或家政營養系畢

業生，其專業知識技能具足，而實務經驗較欠缺，唯自新課程實施後，一方面由於教師本身之積極進取，一方面是教育、觀光、職訓等機構及業界的共識，不斷舉辦各項研習會如餐飲服務、冷點製作、中華美食製作、旅遊設計等，為期三天或六天不等，此對教師實務之充實助益良多。

教師欲把握教學效果，除充實專業知識技能外，還應具備教學能力，故大學觀光科系畢業學生需到師範院校加修二十學分之教育課程，包括教育概論、中等教育、教育心理學、教材及教學法、視聽教育及教學實習等課程，主要是希望教師能：

- 1 有良好的教學態度，能敬業負責，重視言教、身教。
- 2 有良好的教學能力，接受過嚴格的教學訓練、能設計教學情景啟發學生，能指導學生改進學習行為、能注重學生個別差異循循善誘。

而在教學中能把握的效果是：

- 1 能適應社會需要：教師教授之課程能配合實際需要，令學生勝任其工作。
- 2 能做職前準備：教師能協助學生分析其志趣及性向，培育學生正確的職業觀念，良好的工作態度，高度的服務熱忱、進而選擇適合自己的工作。

3 潛能發展：教師能啟發學生，使不同性向的學生得到適當的引領及發展。

為令理論與實務有最密切的配合，學校可聘請旅遊、餐飲及旅館界的經理或專業人士來校兼課，教授某單元課程如冰雕或四川菜製作，亦可用技術教師名義請廚師或烘焙師來校上課。

在教學中實習課程及有關教學活動之妥善安排可幫助學生獲得實務經驗，此中如能獲得學校行政單位全力支持，科主任能積極投入及與業者能有密切之聯絡，則整個實習課程能安排得多彩多姿及效果殊勝。以下將介紹幾所辦學成效卓著學校實習課程之實施。實習課可分為：

1 包含於授課中之實作練習，如客房實習、調酒、中餐烹飪、西餐烹飪、點心製作、果雕等，一般辦學績效較好的學校均採分組教學，每組最多不超三十人，而其中每八人又組成小組練習。

2 校內實習：

(1) 學生餐廳經營：每日定量供應或每週指定一日供應餐點飲料（各校方式不同）、讓學生習得經營及餐點製作技能。

(2) 代為規劃辦理酒會等餐飲活動：如校內迎新、送舊、校慶等酒會，可委託餐飲科學生代為策劃辦理。

(3) 設置旅遊實習中心：提供旅遊資訊，校內同學郊遊或畢業旅行等可代為設計旅程、代為訂車、訂餐、訂房、保險及帶團。

(4) 校內自行舉辦語文能力及技能才藝競賽：如酒精及非酒精飲料調製比賽（指定及自選項目）、水果雕刻比賽、餐巾摺疊競賽（兼顧實用、美觀、衛生及形式變化等）、中西餐烹飪、領隊甄試、英日語檢定及觀光常識競賽等，在競賽中並請校外業者前來評審，以提昇學生水準，並儘量往學習生活化之方向努力。

3 校外實習：

(1) 技能檢定：鼓勵學生參加丙級中餐技術士資格檢定、領隊資格檢定及中餐、西餐烹飪、餐飲服務等技能競賽，此乃校際間之技能切磋，對學生學習之激發力更大，且成績優異者可保送專科學校就讀。

(2) 輔導學生前往建教合作之旅行社、旅館及餐廳實習，此乃真槍實彈拔掛上陣、屬學習效率最高的實作練習。以私立稻江商職觀光科為例：二年級學生每天放學後可前往餐廳或旅館實習四小時，為期兩個月，共計實習時數二百小時。而餐廳旅館部門固定保留若干職位由學生分組輪流前往實習；讓學生熟悉在學校所學到的技藝，學習中、西、餐桌擺設、學習上菜、佈菜及餐後清理、學習房間整理、學習服務禮儀、正確的工作態度及良好人際關係。如此，在把握學校的教學原則下可支援旅館餐廳的人力。學生可獲得最實際的實務經驗，亦可獲得若干報酬幫助學費繳納，實乃皆大歡喜、相得益彰。在旅遊方面乃利用暑假期間到旅行社實習，每

日八小時，實習期間一個月、共計二百小時之旅遊實務經驗。

在前文中曾提及商職教育目標冀培養學生之職業道德及工作修養，此建立理念、變化氣質的功能並非某一門課程如公民、修身或商事法即可達成，而是需各門課程群策群勵、相輔相成的配合，即在教學活動中能把握知識、技能及情意教學目標，即可達潛移默化的功能。如清洗盤碗，除具有清洗乾淨的技能外，尚能不令盤碗破損、節約用水愛惜物力，此即具有向上之工作情懷。如旅遊行程設計及出入境各項手續辦理，不但需具備知識及辦理能力，亦能培養有條不紊之工作程序及週全縝密之工作態度。唯此情意目標非刻意製造，而是在學習過程中受到知識學理的滋潤、正確工作習慣之訓練、教師風範氣度之薰習及優良工作環境之影響而自然產生潛移默化之情意效果。

有關校外實習教學的推動，經多年的努力，欣見學生家長、學生及業者有了觀念上的突破並建立了正確認知。在以往有許多家長總認為旅館餐廳屬較複雜之工作場所，又端盤子、倒茶亦屬較低微之工作，故不贊成子女就讀觀光餐飲科，更不許子女參加校外實習。隨著所得提高，臺灣人民經常出外旅遊，寓學於遊，接受到歐美餐飲旅館服務人員親切遇到的服務，觀念已有突破，已能肯定觀光旅遊餐旅人員的專業訓練及形象，而學生實習在辛勞的工作中亦能體會到多彩多姿的氣氛，對工作有積極正確的認知。另業者在以往對

學生的參觀及實習常採較保守的態度，隨著管理理念的提昇，教育觀念層次的提高及市場勞動力之供需失衡，目前業界不但重視在職員工的訓練，亦將訓練的時間提前至未來員工的求學階段，即今日能支援學校觀光餐旅教學，未來即可任用到素質優良之人力資源，業界不但歡迎學生前往旅館參觀、實習，亦特地為觀光餐飲科教師舉辦研習會，並支持旅館餐廳專業人員或廚師前往學校支援教學等。業界能與學校保持密切的合作，此對教學效率的提昇是有很大的幫助。

五、教科書及有關教學資源

理想的教科書在以往商職教學中一直是較弱的一環，尤其是觀光餐飲在以往由於設科學校少，乃屬於稀有科目，故出版商較不熱衷出版有關教材，亦就逼得任教於觀光、餐飲、旅遊課程的教師自行編輯講義。自從新課程實施，設有觀光科系的學校增加，欣見商職教師應出版商邀約已出版多種教科書：如吳錦芬、劉蓉錠 客房實務(一)、(二)、丁秀娥 中餐烹飪(一)、(二)、包美琴 西餐烹飪(一)、(二)，蘇芳基 餐飲概論、王淑媛 飲料與調酒、呂錦珍 商業禮儀、曾菊英 食物學、陳嘉隆 旅運業務、余俊崇 旅遊實務、李貽鴻 觀光行銷學等。商職教師累積豐富的教學經驗，最能瞭解學生需要，其所編輯之教科書，不但能以高中學生能接受的文字及內容編寫，並能多引用實例、圖片配合理論說明，引用

之資料新穎及生活化，實屬理想之教科書。

除教科書，商職教師並製作投影片、幻燈片、錄影帶等教具輔助教學；如呂錦珍 我國觀光事業（彩色投影片卅張）、劉蓉錠、楊璽英 採購驗收及儲存作業（彩色投影片四十四張）、吳莉娟 西餐禮儀（幻燈片四十二張）、呂麗珍 穿著禮儀等（錄影帶），教學媒體除自行製作外，亦接受贈送或購買教學錄影帶配合教學，如各類旅遊錄影帶、餐點製作錄影帶等，而其中較受歡迎的是美國旅館及汽車旅館協會（A H & M A）出版之錄影帶。介紹客房、銷售、人事、安全及餐飲實務共三十二片，雖全為英語介紹，唯經觀光局徵得對方同意，配上中文字幕，配合教學，效果甚佳。另觀光局曾出版觀光英語及日語錄音帶，職訓局曾出版有關禮儀錄影帶，內容豐富，皆免費贈送學校配合教學。總之，觀光餐旅之教學資源非常豐富，教師能靈活運用週圍各種資源配合教學，定能令教學活動生動、活潑、趣味化及有效率。

六、商職觀光餐旅教學改進建議

商職觀光科從民國六十三年設科至今，經十九年之經營發展，已略具規模，唯尚有不盡理想處，為配合未來進步之需求，宜精益求精，故本節分別對學校及行政主管機構提出建議，以為教學改進之參考。

1 對商職學校的建議

我國大專及商職觀光餐旅教育發展之探討

(1) 加強語文教學

語文是觀光餐旅中最重要的溝通工具，在商職三年中雖皆開授觀光英語、餐飲英語課程，唯學習效果不甚理想，今後宜①加強語文教學設備。②慎選教材。③慎選適當教師教學。④激發學生自動自發強烈之學習意願。⑤設計教學情景，提昇教學效果，令語文學習生活化，在日常生活中廣為推動。⑥增聘助教或小老師（學習能力較好之學生）輔導學習。

(2) 加強資訊教學

在商業自動化、資訊時代來臨中，臺灣地區旅遊、航空票務、旅館訂房等已透過電腦處理有關業務，尤其今日在歐美先進國家，已將航空、船運、鐵路、旅館、旅行社、遊樂地區、百貨公司及銀行等，均有電腦網絡連線，成為一單位銷售站，提供聯合服務。故商職餐飲觀光科宜加強資訊教學：①目前電概及資訊系統課程宜從二、三年級提前至一、二年級開授。②目前商職學校之電腦硬體設備均稱理想，唯在軟體部門，宜由教育主管機構統籌規劃，透過合法程序，與業者聯線，配合教學。③宜為商職觀光餐旅教師舉辦旅遊、旅館及餐飲資訊管理系統研習班，以培育師資。

(3) 加強就業輔導工作

有關觀光餐飲科學生之生涯規劃工作非常重要，以往皆在高三實施，實緩不濟急，宜從高一即開始輔導，尤其生活禮儀、人際關係、專業敬業精神皆需長期間的實習。

(4) 學校排課，應考慮教師之專業訓練

有關「餐飲英語」、「旅遊資訊系統」課程常爭議的是該由外文系或資訊系或觀光系畢業之教師任教，以教學效果而論「餐飲英語課」觀光科教師較適任於外文系教師，因餐飲為其專業，內有許多專有名詞，而語文僅是其工具，故宜由觀光科教師開授。其他如會計資訊系統、商用英文等課程皆宜由專業會計或貿易教師教授，如由電腦教師教授，其必定得充實會計、貿易或旅遊之專業知識方能把握教學效率。

(5) 班級數宜考慮增加

目前除三所私立商職觀光科每一年級有三班學生外，其餘學校觀光或餐飲科每一年級僅招收一班學生，此對投資龐大之設備而言未能充分運用，形成資源浪費，如能增加班級數，即每一年級至少招收兩班，在經濟規模及教師之增聘上將可做更有效之調整。

2 對行政機構及業者之建議

(1) 課程宜配合時代需要作彈性之修訂。

在課程修訂方向上可考慮：

①商職八個科別宜考慮分為兩群：即會計、商業經營、貿易、文書及資料處理五個科為一群，另觀光、餐飲及廣告設計三科為一群，如之，較符合實際需要，並且在專業基礎課程之時數上可做調整，以增加專業課程。

②目前之觀光科宜分設旅遊科及旅館服務科，另餐飲科

宜分設為餐飲服務科及廚藝科。如此，應較能培育適合社會需要之人力資源。

(2) 成立觀光餐旅教學中心

此教學中心主要的功能為：

①搜集國、內外各類觀光餐旅教學資源包括教科書、錄影帶、幻燈片、電腦輔助教學軟體(CAI)、觀光餐旅資訊系統軟體等，發揮專業圖書館之功能。

②規劃辦理教師研習會，以充實教師實務經驗，吸收新知，以與時代潮流同步。

③進行各專案研究工作：例如可進行「大學、專科及商職觀光餐旅課程之研究」，令各階段之教育目標明確，課程層次分明，避免重複、注重銜接。又「觀光餐旅人員工作滿意度之探討」、「餐飲服務人員基本能力之探討」等都是極需研究之主題，俾能藉研究成果提供教學參考。

④成立諮詢中心：主動為教師搜集資料及解答問題，此教學中心可由民間財團法人成立，亦可由行政機構委託學術機構成立。

(3) 著重商職觀光餐旅師資養成

目前由於商職新設觀光餐旅科系學校增加，對教師需求殷切，有關師資之培育，除加強現有教師之在職進修外，在長期上對師資之培育養成亦屬當務之急，有待教育主管機構儘速規劃。

表一 大學觀光事業學系專業課程及學分

開課年級	科 目	學 分	必 / 選修
一 年 級	觀 光 學 概 要	(上下學期共4學分)	必 修
	會 計 學	(上下學期共6學分)	必 修
	經 濟 學	(上下學期共6學分)	必 修
	計 算 機 與 資 料 處 理	(上下學期共4學分)	必 修
二 年 級	社 會 學	(上下學期共4學分)	必 修
	應 用 英 文	(上下學期共4學分)	必 修
	統 計 學	(上下學期共4學分)	必 修
	企 業 管 理	(上下學期共4學分)	必 修
	旅 館 管 理	(上下學期共4學分)	必 修
	旅 館 會 計	(上下學期共4學分)	選 修
	觀 光 心 理 學	(上下學期共4學分)	選 修
	應 用 日 文	(上下學期共4學分)	選 修
三 年 級	攝 影 學	(上學期共2學分)	必 修
	中 級 日 語	(上下學期共4學分)	選 修
	地 質 學 通 論	(下學期共2學分)	必 修
	餐 飲 管 理	(上下學期共4學分)	必 修
	旅 運 經 營 學	(上下學期共4學分)	必 修
	航 空 客 運 與 票 務	(上學期共3學分)	選 修
	觀 光 資 源 規 劃	(上下學期共4學分)	必 修
	國 際 禮 儀	(上學期共2學分)	選 修
	國 際 會 議 管 理	(下學期共2學分)	選 修
	觀 光 專 題 研 討	(上下學期共2學分)	選 修
	文 化 資 產 維 護	(下學期共2學分)	選 修
	中 國 園 林 建 築 專 題	(下學期共1學分)	選 修
	餐 旅 財 務 分 析 與 成 本 控 制	(上學期共2學分)	選 修
四 年 級	觀 光 英 語	(上下學期共4學分)	選 修
	觀 光 遊 憩 地 理	(上下學期共4學分)	選 修
	商 用 英 文 會 話	(上下學期共4學分)	選 修
	國 際 企 業 管 理	(下學期共2學分)	選 修
	觀 光 行 銷 學	(上下學期共4學分)	必 修
	觀 光 行 政 與 法 規	(上學期共2學分)	必 修
	觀 光 實 務 實 習 (一)	(下學期共1學分)	必 修
	公 園 及 遊 憩 資 源 經 營 管 理	(上學期共2學分)	選 修
	觀 光 遊 憩 與 生 態 保 育	(上學期共2學分)	選 修
	觀 光 服 務 系 統 分 析	(下學期共2學分)	選 修
	飲 料 管 理	(上學期共1學分)	選 修
	論 文 指 導	(上下學期共2學分)	選 修

(4) 加強對私立學校的鼓勵及輔導

在商職學校中私立學校所佔的比例約佔三分之二，不但私人興學多，而且據調查：職校畢業生勞動參與率私立學校大於公立學校⑦，由此可見私立學校對基層人力資源培育之貢獻，故教育主管機構宜對私立學校辦學做實質上的鼓勵，並評量其教學成果。

(5) 建立証照檢定制

目前職訓局僅有丙級中餐烹飪技術士，及餐點烘焙師之技術檢定，另觀光局有領隊及導遊資格檢定，此對學生學習意願之激發及技能肯定助益良多，建議增加有關西餐烹飪、餐飲服務、客房服務等技術士之檢定。

(6) 增加商職觀光餐旅學生之升學管道

目前職校學生五八%欲繼續升學⑧，此乃時代趨勢所致，而在若干行業如旅遊業，其對人力資源之要求已提高至專科畢業。以往商職觀光餐旅學生之升學管道很少，今後如何增加其升學管道，乃值得重視。

叁、大專院校觀光教育之發展及改進

一、設系概況

目前國內設有觀光科系的大專院校有中國文化大學設有觀光研究所及觀光系，另靜宜女子大學、銘傳管理學院及世

界新聞傳播學院均設有觀光系。在專科學校方面有淡水工商專校、醒吾商專、花蓮精鐘專校、東方工商專校、景文工商專校、南台工商專校及國立高雄工專等七所學校設有觀光科，又國立高雄餐旅管理專科學校已於八十一年八月成立籌備處，預計八十四學年度招生。以七十九學年度觀之⑦；大學部學生（括日夜間部）共有二一四人，其中男生四十五人，女生一六九人。專科學生（括二專、三專及五專日夜間部）共有五三八人，其中男生一五〇人，女生三八八人。隨著銘傳、世新等校改制，未來大學部學生將逐年增加。

上述學校有四點需注意的是：1 除了高雄工專以外，其餘皆為私立大專院校。2 大部分的學校無設置相關的實習設備，如客房，教學廚房等。3 副教授以上的專任教師較少。4 專任教師與學生人數之比例相當高，部分學校甚至高達一比六〇。

二、課程

大學觀光系所開授的專業課程如表一，由表一可知其課程特色為：

1 管理課程分量較重，以強化學生之管理理念。有關課程如企業管理、旅館管理、旅館會計、餐飲管理、飲料管理、旅運經營學及資源規劃管理等。

2 有關實務操作課程比例極少，如之，令學生實務經驗

不足，此在校外實習就業中都是極大挑戰。

3 課程涵蓋範圍太廣泛，包含了旅館、餐飲、旅遊、航空、資源規劃及觀光行政六大部門。課程範圍太廣，會令學生有樣樣都學，樣樣都不精之虞。例如一位想到旅行社工作的學生，他在觀光系四年中所學到與旅遊較直接有關連的課程，除語文課程之外，僅有「旅運經營學」及「航空客運與票務」兩門課及二至四百小時旅行社實習。如之，在專業理論課程吸收較不足之情況下，在畢業後工作一段期間後欲升至管理階層，還是需相當的努力。其他領域如旅館、餐飲及風景區的規劃管理等，學生均會產生博學有餘，專精不足等問題。故觀光系宜分組，令學生在其有興趣之專業課程修習學分加重，才能一門深入，學以致用。

4 觀光系課程有關風景區之規劃管理課程所佔比例較重，由表一可知相關課程有「地質學通論」、「觀光資源規劃」、「文化資產維護」、「中國園林建築」、「觀光遊憩地理」、「公園及遊憩資源經營管理」、「觀光遊憩與生態保育」等七門課，比較旅館類三門課、餐飲類兩門課及旅遊類兩門課而言，則風景區之規劃管理類課程開授較多，此主要為系中聘到此類組之教師較多之故。但據以往觀之，觀光系學生於畢業後投入於風景區規劃管理工作者較少，其原因一方面是興趣缺乏，另一方面是其所學之專業知識如與其他科系如建築系、森林系及園藝系相比較，則專業知識及訓練

猶嫌不足。

三、師資

大專院校設立觀光系之初，師資極為缺乏，大多聘業界之管理幹部前來授課，在教學中較著重實務的傳授，而學理之教授較少。自民國七十二年之後，從國外學成歸國的旅館管理學者陸續增多，師資素質有了大幅度提昇。唯在旅遊類的師資則不如旅館類充實，目前在各大專院校教授旅遊課程之師資，幾乎均具有碩士學位，但不一定學旅遊領域，主要以其在旅遊界工作多年之豐富經驗前來教學，此對學生實務之訓練幫助較大。

至於風景區規劃與管理之師資，屬最充實，大部分為森林、地理或園藝等專長之博士、碩士受聘任教。

四、教材

早期有關觀光學科的教材，由於學生數少，再加上台灣地區觀光教育啓蒙較晚，教材極為缺乏，大多由教師自編講義。經一段時間努力，才陸續有較專業的教科書出版；如詹益政的「現代旅館實務」、何西哲的「旅館管理會計」、薛明敏的「餐飲服務」、韓傑的「旅運經營學」、唐學斌的「觀光學概論」等。隨著國外學者專家學成歸國，亦樂見更專業的教科書出版，如飲料管理、國際會議管理、餐飲成

本控制等。而近五年來各大專院校觀光光科系亦大量採用原文書籍為教材，以增廣學生的知識領域。

五、設備

在各私立大專院校觀光光科系，普遍存在教學設備不足之現象；諸如旅館櫃台、房務設備、餐飲教學之餐廳、吧台、教學廚房及風景區規劃之製圖設備等均缺乏，故有關實務操作之課程安排亦較少，學生有關實務經驗之獲得多半需藉由校外實習中獲得。另在視聽設備如錄影機、幻燈機等設備較齊全，唯在教學軟體部份，如景觀幻燈片、旅館管理、餐飲製作及服務、旅遊服務等錄影帶在近年來國內外均有學術或民間團體製作出版，此對教學效果之提昇，助益甚大。

六、實習

各大專院校觀光光科系為充實學生實務經驗，往往規定學生必須利用暑假期間前往觀光飯店或旅行社實習，實習時數由二百至四百小時不等，並列為必修學分。近年來由於觀光事業擴充快速，在旅館、旅遊及餐飲管理方面均出現人力資源供不應求現象，故業界歡迎學生前往實習，並做有計畫培訓，主要是希望實習學生能於畢業後投入於實習機構中成為真正的幹部，甚而業界於每年四、五月亦聯合前往校園徵才。

七、大專院校觀光教育改進建議

今日大專觀光光科系無論在各方面均較一、二十年前設系之初有大幅度的進步，唯距離理想教學尚有一段距離，僅就上述現況提出改進建議如下：

1 大學觀光系之教育目標宜再確認

現今大學觀光系學生畢業之後，被期望能擔任觀光業之中高級幹部，但以事實觀之，是不太可能的事。如以留歐、美、日等國甫回台之碩士觀之，如進入旅館業服務，多半由訓練員當起，表現良好者，一、兩年內可升至中級幹部如主任等。為了使學生的期望切合實際，為了使業者能認同觀光教育的成效，為了使課程的設計更符合實際的需要，大學觀光系的教育目標，宜訂定為培育觀光業中階幹部，專科觀光科乃培育基層幹部，而商職觀光科及培育基層之專業工作人員。

2 觀光科系宜分組教學

大專觀光光科系宜分旅館管理、餐飲服務管理、旅遊管理及遊樂資源管理等組，俾令學生能學到較專精之知識及技能。或設觀光管理學院，以下分設旅館管理等系。

3 積極培育觀光科系師資

(1) 建議由教育部、國科會及業者或民間文教團體獎助及鼓勵大專院校觀光光科系教師出國進修，每年十名，連續實施

五年，則觀光學界之師資水準將會有大幅提昇。

(2) 近期内宜於國內成立觀光研究所博士班，以培育師資。

(3) 延聘國外專家學者來台講學或開設短期講座，以提昇國內學術風氣。

(4) 餐旅管理專業教師，每年亦須至建教合作之旅館做短時間的觀摩見習，畢竟餐旅科技的變化是日新又新的。

4 成立觀光教學資源中心

宜由教育主管機構或業界等有關單位策劃成立觀光教學中心，結合學界、業界及觀光行政機構之學者專家，編訂各類教材，製作各類教學媒體，搜集歐美日各地區教學資源，以助益於教學工作推展。

5 充實設備及提昇實習效果

(1) 建立正確的實習觀念：觀光科系的實習宜分校內實習及校外實習。校內實習乃配合課程的教學於學校的實習餐廳、實習客房等學習實務性的操作，令學生熟練餐旅界的服務技能，為配合校內實習，學校應充實各項設備，有關各項設備除自行充實外，亦可於各觀光大飯店每隔三五年定期更新裝修客房及餐飲設備時，募捐汰換下來而可用性蠻高之設備，轉移為學生實習之用。

(2) 在校外實習方面，除了熟練實務之操作外，更重要的是管理觀念的強化，即在實務工作之餘，可透過觀察、探訪

等方式深入了解管理幹部們如何排解員工糾紛、如何處理旅客抱怨、如何承上啓下做好溝通工作等，此皆可以印證書本上的管理理論，亦是將來畢業後成為中、基層幹部的最好歷練。

(3) 寒暑假多鼓勵學生到國外旅遊，寓學於遊，真正體會各地旅館、餐飲及旅遊之服務品質，或與國外旅遊學校締結姊妹校，互相交換教師教學，或安排學生互訪。

6 宜多舉辦國際性觀光學術會議，提昇學術研究風氣。

肆、結語

今後台灣地區經濟將更快速發展，大專院校及商職之觀光餐旅教育亦需配合經濟成長，不斷地充實改進，宜積極培育優良師資，在教材編訂上宜兼顧學生身心發展及社會需要，在內容上應實用及生活化，在教學上應生動活潑，重視效率及啟發性，以傳授學生專業知識技能、陶冶學生職業道德及正確的服務理念，冀培育之學生能學以致用，配合觀光事業發展之需要，勝任愉快投入於觀光餐旅工作中。

附註

註①、觀光年報，觀光局，八十一年版。

註②、教育年報，教育部，八十年版。

註③、黃炳煌 邁向廿一世紀高等教育之發展，七十八年，

淡江大學 邁向廿一世紀專輯。

註④、紀潔芳 商職國貿科學生基本能力之研究，七十年，彰師大商教系。

註⑤、康龍魁等 職校畢業生勞動參與率之探討，八十一年，彰師大商教系。

註⑥、李淑如等 商職學生升學意願之研究，商教學報第十期，八十年。

註⑦、同註②。

參考文獻

一、商職餐旅課程教學與實務配合之探討，商業職業教育季刊，四十九期，八十一年六月。

二、觀光休閒管理國際研討會報告，太平洋文化基金會，八十一年三月。

三、紀潔芳 瑞士及美日餐旅考察報告，商業職業教育季刊，四十九期，八十一年六月。

四、莊南山 商職觀光科課程修訂之精神及特色，商業職業教育季刊，三十二期，七十七年三月。

五、周志岳等 商職觀光科學生基本能力之研究，商教學報，十期，七十六年六月。

【作者簡介】紀潔芳先生，廣東省人，現任國立彰化師範大學商業教育系教授。

吳武忠先生，現任銘傳管理學院觀光系系主任。