

就學到就業： 三年縱斷面調查看餐旅觀光碩士班課程設計之脈絡

From School to Corporate: The Longitudinal Panel Study of Tourism and Hospitality Master's Curriculum Design

王國欽*
Kuo-Ching Wang

許瑞嫻**
Jui-Man Hsu

楊倩姿***
Chien-Tzu Yang

巫玫慧****
Mei-Hui Wu

收件日期：102 年 6 月 29 日；第一次修正：102 年 10 月 1 日；

接受日期：102 年 11 月 13 日

摘要

觀光餐旅相關碩士投入觀光市場比例逐年升高，其離職率卻高於大學及專科學歷者。本研究是全臺灣首度針對 23 間觀光相關系所，236 位碩士進行「三年縱向追蹤」調查，分析進入職場前後學校課程設計認知脈絡。主要結果發現，畢業前後認知與一般之預期有相當落差，如需加強課程中「製作 PPT、Excel 能力」在第一年(畢業前)排序為 22 名，第二及三年(畢業後)，排序躍居第 6 及 7 名。而在一般大學與技專院校中，第二年課程需求前三名皆為：「外語能力(英)」、「實習」、「人際關係」。兩者教育目標應有差異，卻導引出畢業後相同需求。研究有許多有趣發現，值得學校深思，最後研究並從實務及教學觀點，提出未來課程設計內涵及後續研究方向。

【關鍵詞】：觀光餐旅碩士、課程設計、縱向追蹤

* 國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所教授
Professor, Graduate Institute of Hospitality Management and Education, National Taiwan Normal University.

** 醒吾科技大學餐旅管理系兼任助理教授
Adjunct Assistant Professor, Department of Hospitality Management, Hsing Wu University.

*** 國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系餐旅管理與教育組博士生
Doctoral Student, Division of Hospitality Management and Education Department of Human Development and Family Studies, National Taiwan Normal University.

**** 中國文化大學國際企業管理研究所博士生(通訊作者)
Doctoral Student, Graduate Institute of International Business Administration, Chinese Culture University.
(Corresponding Author)
E-mail: meihui.wu@gmail.com

Abstract

The numbers of tourism and hospitality related programs and enrolled students have increased rapidly in recent years. However, the turnover rate of employees with a Tourism and Hospitality Master's degree is apparently higher than with other qualifications. This study conducted a three-year longitudinal panel study, which focuses on the perception of curriculum design. The survey consists of 236 masters in tourism and hospitality programs. The results display some unexpected and interesting findings, such as the top ten most needed courses. The capability of making PowerPoint and Excel files was ranked 22nd in the first year; interestingly it was ranked 6th and 7th in the following second and third years. In universities and technology institutes, the most needed courses in the second wave are foreign language ability (English), internship and personal relationship. Since these two educational systems fundamentally comprise different educational objectives to train their students and design the curriculum. This study reveals some interesting findings which need further exploration and discussion. Finally, managerial implications, curriculum design, and future research directions are also provided.

Keywords: tourism and hospitality masters, curriculum design, longitudinal panel study

壹、研究背景與問題

觀光餐旅產業近年來發展快速，觀光餐旅產業對於人才的需求在質或量都呈現有別於以往之現象。根據教育部統計至 101 學年度止，國內觀光、餐旅、休閒相關研究所共 58 個，每年培育出約 800 位碩士生(教育部統計處，2013)。由於觀光餐旅系所及觀光餐旅碩士生快速成長，預期將會有更多觀光餐旅背景的碩士畢業生投入就業市場。Chang and Hsu (2010) 指出觀光餐旅產業在面對全球化趨勢與產業競爭，為增加競爭力，其核心能力在於專業的人力素質提升。Baum and Thompson (2007)也強調人才是觀光服務成功運作中的一個關鍵因素。鑑於對餐旅業和旅遊業人力不斷增長的需求，選讀餐旅、觀光和休閒科系的學生迅速增加(Horng & Teng, 2011)。就如 Kim, Guo, Wang, and Agrusa (2007)針對韓國、臺灣及中國餐旅學生的認知調查研究即指出，有越來越多的學生在大學及研究所中主修休閒觀光餐旅科系，畢業後投入旅遊市場。顯現旅遊業勞動供給市場高學歷時代已來臨。

近 10 年的碩士在學人數變化，從 2002 年的 10.3 萬人到 2011 年的 18.4 萬人，成長率 78%。碩士畢業生更由 2002 年 2.6 萬人，增長到 2011 年突破 6 萬人，成長率達 131.8%！

碩士人力增加，改變了職場就業的供需市場(林佩瑄，2012a)，因此未來在觀光旅遊相關產業，碩士生的就業比例亦隨之增加。雖然碩士生將成為觀光餐旅產業重要的人力資源，但擁有好的學歷並不足以找到好的工作(Chi & Gursoy, 2009)。

根據遠見雜誌與 104 人力銀行最新調查「2013 企業最愛研究所評鑑」(林佩瑄，2012a)，83.9%的受訪企業否定「碩士為求職門檻」的說法，產業間對此的看法各異，調查中最不同意的是旅遊/休閒/運動業和醫療保健及環境衛生業，但調查中也詢問未來一年預計招募新人的企業，是否會優先錄取碩士畢業生？41.5%的企業給了肯定的答案，比例較 2012 年的 25.8%明顯提升，碩士優勢再起的情況更加顯著，然而旅遊/休閒/運動業和餐飲業則都不到三成企業同意。主要原因如「職缺之工作性質與內容不適合」及「碩士畢業生要求薪水較高」等。

根據 104 人力銀行(2012a)與遠見雜誌年合作發表的「碩士生滿意度調查」，發現碩士生認為台灣整體研究所表現「普通」，10 分給分，平均 5.31 分，觀光相關科系碩士生的滿意度更是不到 5 分。調查也發現，課程設計方面，讓碩士生不滿的是「課程產學連結」、「課程國際化」，是產學合作必須真正落實之處，讓老師、學生能清楚知道業界需求，研發的技術、培養出的人才能得以讓企業所用，以弭平落差。

企業對於研究所的期待與碩士生最大的落差在於企業最希望培養產業可用的實務人才，然而碩士生最在意獨立思考與解決問題能力，如此差異讓碩士生最不滿意研究所的「產學連結」(104 人力銀行，2012b)。學生所期待的研究所教育最應符合的第一、二名依序為「訓練獨立思考、判斷的能力」和「學習解決問題的能力，研究方法的訓練」，第三名是「為業界培養可用人才，與實務的結合」。而培養業界可用的人才是企業認為研究所教育最重要意義(林佩瑄，2012b)

為在就業市場具有競爭力，Chi and Gursoy (2009)研究指出教育機構應規劃實習課程。McKercher, Williams, and Coghlan (1995)研究指出在旅遊業工作的畢業生感覺到他們的教育已變得越來越重要，與他們的職業生涯升遷有相關。Jiang and Tribe (2009)研究中國學生對旅遊業工作的態度發現，當學生看到就業機會並不是可長久持續的職業，旅遊科系學生和有觀光實務經驗學生並沒有堅定地將觀光工作做為長期的職業。因此，觀光餐旅畢業生可能在於其普遍工作經驗較為不足，理論多於實務經驗，在投入就業市場時產生預期與實際的落差，導致高離職率。

此外，觀光餐旅業由於其工作特性，其員工離職率(turnover rate)相較其他行業來得高(Birdir, 2002)。且根據行政院主計總處(2008)受雇員工動向調查統計分析，若從觀光餐旅產業員工不同教育程度之離職率分析來看，2008 年住宿服務業、餐飲業、旅行業及休閒服務業之研究所員工離職率分別為 103.2%、89.9%、27.1%、124%；大專員工離職率分別為 48.2%、77.7%、23.2%、79%；高中職(含)以下員工離職率分別為 21.5%、36.25%、20.5%、42.6%，

顯示碩士員工的離職率高居其他學歷員工離職率之首。Chi and Gursoy (2009)指餐旅畢業生成功就業的重要因素來自學校課程設計，其衡量因素包括學校管理者與課程兩個面向。因此觀光餐旅碩士生面臨如何在求學時學習有用的課程，以期畢業後找到一份好的工作，一旦進入產業卻又可能出現不適任等離職問題。

一般餐旅學校教育並不一定能強化學生從學術到實務界之銜接，而需視學校教育的專業性，如產學合作、實習等課程規劃(Chi & Gursoy, 2009)，餐旅系學生在畢業前若有一定的業界實習時數，可使其提早進入工作場域，建立自己的經歷、專業知識、技能和能力，準備好面對現實世界的挑戰(Christou & Sigala, 2002)。因此，近年來觀光餐旅課程之相關研究愈受注目。為培養觀光餐旅碩士生對未來職場有正確且實際的期望，從而減少其進入產業後之現實衝擊以降低離職率，Riordan and Goodman (2007)曾提出員工在學校的訓練會對其工作期望產生影響。Dracup and Morris (2008)則建議，為降低畢業生進入產業的現實衝擊，以確保其繼續留在組織和專業工作上。Chang and Hsu (2010)亦建議台灣觀光餐旅教育發展應由業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，以培養學生對職場正確且實際的期望。由此推論，教育和培訓可強化學生從學術到實務界之銜接，減少畢業生對於進入產業工作的現實衝擊，進而降低離職率。故，本研究是第一個進行 3 年期縱斷面調查觀光餐旅碩士生在學時與進入產業後評估碩士課程設計脈絡之研究，並分析出對碩士生進入職場後所需具備能力的課程。

貳、研究方法

一、研究對象與範圍

本研究深度訪談對象分成二部分：一為專家訪談、二為針對在學研究生、在職員工以及已離職員工幾種不同身份之觀光餐旅碩士。本研究在專家訪談部分，以邀請任職本研究定義之觀光餐旅產業，包括「住宿服務業」、「餐飲業」、「陸上運輸業」、「航空運輸業」、「旅行業」、「藝文及休閒服務業」之業界專家為主。分別為台北君悅大飯店、雄獅旅行社、中華航空公司、王品台塑牛排餐廳、劍湖山主題遊樂園及台灣高速鐵路公司之人資主管共六名進行個別訪談。此外，考量各領域在教學課程的差異性，邀請國立、私立、技職院校具代表性之觀光相關係所教師進行訪談，分別為臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所、中國文化大學觀光事業研究所及致遠管理學院休閒設施規劃與管理學系教師各 1 名。訪談問題為降低觀光餐旅(休閒)碩士生進入職場後面對工作實際狀況之衝擊，請問您認為學校在教學設計或教學管理應如何調整及改變？並依據 Chi and Gursoy (2009)針對學校教育之研究，所提供的問卷選項進行填答。

第二部分針對在學研究生、在職員工及已離職員工等不同身份之觀光餐旅碩士生，進行深度訪談。在學研究生樣本挑選，考慮國立、私立、技職院校之分別及觀光、餐旅、休閒學系差異，訪談對象選取國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所、私立中國文化大學觀光事業研究所及醒吾技術學院休閒與遊憩管理研究所研究生共 3 位，做為深度訪談之抽樣對象；在職員工深度訪談對象分別來自台北晶華酒店、山富旅行社及中華航空公司等不同觀光餐旅產業在職員工共 3 位；已離職員工訪談對象則分別來自曾經任職福華飯店、雄獅旅行社及龐德羅莎連鎖餐廳等不同觀光餐旅產業員工但已經職離者共 3 位。

問卷樣本之選取本研究參考教育部「98 學年度大專院校系所名稱及學生人數」資料，總計 58 系所，658 位碩二生。由其中再選取符合本研究界定之觀光餐旅碩士生的定義及範圍，以就讀系所名稱有觀光、餐旅、休閒及由觀光細分出來的旅遊或遊憩並以其為首要研究領域之研究所碩士二年級學生，進行調查，同時剔除更換系所名稱及無碩士班二年級學生之系所，共計 23 個系所，符合之研究受訪對象計 317 人。

Gay and Airasian (2000)建議描述性研究之樣本人數至少應有母群人數的 10%，如果母群較小時，則宜有 20%左右；母群愈大，取樣的比例就可以愈小；母群較小，取樣比例就愈大，本研究抽樣比例佔母群人數 35.9%，具有足夠信心水準。

本研究第一年調查時間於 2010 年 5 月，為期 1 個月。調查進行前研究者逐一以電話與符合本研究樣本系所聯繫，確認該系所可安排學生接受訪談後，再由訪員親自前往該校進行現地調查。問卷發放前說明調查目的，並再次確認是否同意接受三年期的調查，如同意者，進行連續三年同意接受調查合約簽訂。扣除無出席者及不同意接受調查而無簽訂合約者，實際調查人數共計 236 人，本研究受訪樣本說明，如表 1。由於採訪員親自調查且所有填答樣本皆有簽訂合約，故所有回收問卷均符合有效問卷，有效問卷率為 100%。第二、三年調查時間分別於 2011 年、2012 年 4 月至 5 月期間，採網路線上調查(on-line survey)，調查進行前研究人員以 email 及電話通知受訪者上網(<http://qqq.cht.com.tw>) 填答，第二、三年實際填答人數分計 219、204 人，問卷回收受訪率分別為 92.8%、93.15%，樣本流失率則分別為 7.2%、6.85%。根據 Fraenkel and Wallen (2003)指出研究對象的流失率若達 10%以上，最好能指出這方面的限制，並據此討論它可能會對研究結果產生什麼影響，本研究歷年樣本流失率均低於 10%，對於研究結果的偏誤影響不大，可做為母體推估之參考。

表 1 樣本性別、學校性質、研究所性質及學校區域說明

Table 1 Descriptions of sample gender, categories of schools, categories of graduate institutes, and district of schools

變數考量 Variables	區別 Categories	樣本數/母體樣本數 Samples / Population samples
性別 Gender	男/女 Male / Female	男 (Male) : 88 / 289 女 (Female) : 148 / 369
學校性質 Categories of schools	公立/私立 Public school / Private school	公立 (Public school) : 84 / 252 私立 (Private school) : 152 / 406
研究所性質 Categories of graduate institutes	觀光/餐旅/休閒 Tourism / Hospitality / Leisure	觀光 (Tourism) : 144 / 446 餐旅 (Hospitality) : 46 / 79 休閒 (Leisure) : 46 / 133
學校區域 District of schools	北/中/南/東 North / Midland / South / East	北 (North) : 68 / 131 中 (Midland) : 93 / 182 南 (South) : 64 / 318 東 (East) : 11 / 27
		總計樣本數 : 236 名 Total samples: 236

二、問卷發展

本研究衡量觀光餐旅碩士生學校教育量表，係透過深度訪談，並參考 Chi and Gursoy (2009)之「從產業觀點來看，如何幫助餐旅教育畢業生爭取到一份更好的工作」研究中，有關餐旅學校提供的教育內容做為訪談要素，透過結合量化與質化的分析方法，設計出能適當衡量觀光餐旅碩士學歷的課程設計與教學環境量表，此部分量表共 3 個構面 9 個題項，分別為：(1)課程設計：調整課程比重，實習環境，招生方式；(2)資源整合：實習參訪，產學合作、策略聯盟，系所定位；(3)教學環境：師資，教學方式，國際化。

本研究在量表中文化的過程，同時採用了小組討論翻譯法(group discussion translation)(Kelly, 2005)和還原翻譯法(back translation)兩種方式完成中文題目的定稿。所謂小組討論，即由一群懂得英文和中文的人，逐題逐句討論，將英文翻譯成中文，在翻譯時必須忠於原編製者的本意，使受測者能對譯文產生和原文相似的反應；所謂還原翻譯，即由懂得英文和中文的人將英文翻譯成中文，再由另一個懂得英文和中文的人，將中文翻譯成英文，然後對照這二種英文，找出不適當的譯文。

首先由 3 位懂英文和中文的觀光餐旅博士生，經過多次小組討論後逐題將英文量表譯成中文，再請母語為英文的翻譯專家將問項翻譯回英文，最後比較兩者間之差異，找

出不適當的譯文加以修正完成。問卷計分方式係採用 Likert 五點尺度，由「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」到「非常同意」，分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分及 5 分。

三、問卷調查方法與程序

本研究主要將觀光、餐旅科系碩士畢業生對於在學期間應學習之科目與技能透過問卷調查取得碩士員工在學期間(畢業前一年)及進入產業第一、二年(畢業後一、二年)，不同階段對於課程設計認知之變化。研究樣本選定後，其「有意願」參與本研究，與其簽署「長期研究調查合約書」，受訪者有義務在調查期間(計三年)填答問卷或接受必要之深度訪談。

四、縱斷面分析

縱向追蹤調查係針對同一組樣本逐時進行觀測，對於個體之「毛變化量」(gross change)及其成分之分析自可掌握，亦可累積個體觀測資料值。另，對相同的樣本執行追蹤調查主要的目的在區辨因果關係。由於因果關係幾乎都是依照時間次序而定，原因發生在結果之前，追蹤調查恰符合此條件，因而能對解釋時序因果關聯有所助益(Moser & Kalton, 1989)。縱向追蹤調查資料分析較著重樣本資料之建立，模式之分析與因果關係統計檢定之實施。追蹤調查由於必需執行不同時間點之測度工作，故其分析工作涉及多種統計分析工具及調查主題相關知識。本研究針對研究主軸所需採用 SPSS 18.0 版本統計套裝軟體，做為分析和計算工具，依研究假設及各變項之類別，使用適切的統計分析方法。

參、研究結果分析

一、觀光餐旅碩士生學校教育量表

本研究運用內容分析法將受訪者之訪談內容逐字逐句加以謄錄，並透過成員檢核法之複核修訂後，再由兩位評判人(judge A and B)，針對謄錄之資料分別進行判斷，得出 76 個分析單位，進行歸類及命名。首先兩位評判人將每個單位閱讀並分類，再閱讀再分類，反覆進行這個程序。產生 9 個類別目。本研究引入另一位新的評判 C，以進行 interjudge 信度測試，評判人 C 將 76 個單位歸類於評判人 A 與 B 先前所產生的 9 個類別目中，三週後由評判人(A 與 B)再次進行 intrajudge 之信度測試。最後，評判人 C 在 9 個類別目之 interjudge 以及評判人 A 和 B 的 intrajudge 信度值均高於 0.8，故此分類程序具有信度。

本文透過前測與正式問卷建構量表。首先，前測因考量觀光餐旅碩士生本身母體樣本量少之因素，分別邀請國立臺灣師範大學餐旅管理研究所、歐洲文化與觀光研究所及景文科技大學觀光與餐旅管理研究所共 20 位碩士生實施前測。另經正式調查描述統計分析後，學校教育量表各題項有平均數(介於 3.71 至 4.41)，Cronbach's α 值 0.848。透過因素分析，以針對 9 個題項，進行項目與內部一致性信度分析(DeVellis, 1991; Nunnally, 1978)。命名為「課程設計」、「教學環境」、「資源整合」，三構面，每個因素包含 3 題項。三構面因素負荷量均大於 0.5 且構面之平均變異萃取值均大於 0.5，因此，各構面均具有良好之收斂效度，顯示各構面因素與題項間內部一致性及效度。

(一)課程設計

1. 調整課程比重(8/76, 10.5%)：包括理論與實務課程比重要調整，少一點理論性的課程，增加實務課程。有受訪者表示：「讀休閒來講，一直叫我看什麼休閒與人類學...看不懂。...回歸到最後，如果不走學術，這東西會有幫助嗎？所以理論跟實務的課程比重要調整。」
2. 實習環境(3/76, 3.9%)：包括設一個實習餐廳，實習旅館。有受訪者表示：「另外一個就是教學環境的硬體設備！譬如說實習餐廳、實習旅館、廚房，就是能夠讓同學方便的去實習、工作，就是做中學。做中學這個很重要。」
3. 招生方式(3/76, 3.9%)：包括篩選具相關科系背景或有實務經驗者，改善招生方式。受訪者表示：「從碩士招生就要開始！招生時就要篩選會進入企業的、大學是唸相關科系的，或是在餐旅產業有相關工作經驗，錄取這樣的學生會比較好。」

(二)資源整合

1. 實習參訪(21/76, 27.6%)：包括到業界實習、參訪。受訪者表示：「碩士生，特別要求他要去實習，因為一般實習都是大學生，很少有碩士生，碩士生一定要強調自己的專業，要有實務經驗。」
2. 產學合作、策略聯盟(21/76, 27.6%)：包括加強產學合作，與業界人士交流分享，業界學界協同教學，建立與業界夥伴關係。有受訪者表示：「跟業界的關係，industry partnership要很強！譬如說你要求同學要實習，你就要提供業界實習的關係要很好...，對！就是產學合作。」
3. 系所定位(2/76, 2.6%)：系所定位明確。有受訪者表示：「我覺得要看系所的定調，以前的系主任就說：不要跟一般比較職能性的大學或是什麼學校比，你們就是以後要做管理人才的...。」

(三)教學環境

1. 師資(7/76, 9.2%)：包括純理論老師比例降低，聘請有業界經驗的老師。有受訪者表示：「純理論的老師比例要降到很低，尤其餐旅管理的實務經驗的老師，如果你是餐旅管理的話，你就要有餐旅管理的經驗，如果要培養的學生是在業

界要做到中高主管的話，我覺得老師自己本身就要有經驗。」

2. 教學方式(2/76, 6.45%)：包括以個案研討為主，不必要寫碩士論文。有受訪者表示：「實務的是課程要擺進去，還有要求實習學分、帶個案研討、餐旅的case study，還有我覺得也是要盡可能鼓勵說能夠帶同學，尤其是碩士生去參觀。」
3. 國際化(2/76, 6.45%)：即加強學生國際化能力。有受訪者表示：「有可能說就是國內的碩士班，國際化成分不夠，相對來講真的像他們從國外回來的不管是國際化或在觀念上各方面是較好…整個思維、眼界，就是不一樣。」

二、受測者之基本特性分析

結果分析，第一年共有 236 位，男性 88 人、女性 148 人，女性佔約 62.7%。婚姻狀況為未婚狀態居多佔 96.6%。年齡以 21-25 歲為多數共 148 位，而 26-30 歲 72 位，兩者相加佔 93.2%，且多為一般生(229 人，97%)。有工作經驗者 142 人(60.2%)，其中具有正職年資者 43 人，具有兼職年資者 99 人。實習經驗情形：有實習經驗者 122 人佔 51.7%，無實習經驗者 114 人佔 48.3%，大學就讀科系以觀光佔 17.4%，餐旅管理佔 15.7% 及休閒佔 13.6% 三者最多。就讀研究所情形：私立學校佔 64.4%，公立學校佔 35.6%，與觀光相關佔 61%，餐旅與休閒相關各佔 19.5%，如表 2 所示。

第二年有 219 位受測者回填，就回填的樣本現況分析，就業中及有正職工作者 117 人(53.4%)，以有正職工作的樣本數中以畢業後才從事第一個工作者 86 人(39.3%)最多，且在 1 個月內(含畢業前)找到現職有 83 人(37.9%)；平均月收入主要集中於 24,001~34,000 元有 77 人(35.2%)；主要擔任的職務以教師 24 人(11%)最多，有 18 位進入相關產業，其餘原本有教育學程或其他專長(如英語教學)。第三年有 204 位受測者回填，就回填的樣本現況分析，就業中及有正職工作者 158 人(77.5%)，在有正職工作的樣本數中以畢業後才從事第一個工作者 95 人(46.6%)最多，且在 1 個月內(含畢業前)找到現職有 111 人(54.4%)；平均月收入主要集中於 30,001 元以上有 101 人(49.5%)；主要擔任的職務仍以教師 30 人(14.8%)最多，詳如表 3 所示。

表 2 畢業前一年樣本之描述統計分析 (n1 = 236)
Table 2 Demographic analysis of first year samples (n1 = 236)

變項 Variables	樣本數 Sample	百分比 %	變項 Variables	樣本數 Sample	百分比 %	變項 Variables	樣本數 Sample	百分比 %
性別 Gender			正職年資 Tenure as a full-time employee			研究所就讀科系 Graduate major		
女 Female	148	62.7	1年以下 1 year and below	8	19.0	觀光相關 Tourism-related	144	61.0
男 Male	88	37.3	12-24個月 12-24 months	19	45.2	餐旅相關 Hospitality-related	46	19.5
年齡 Age			25-36個月 25-36 months	7	16.7	休閒相關 Leisure-related	46	19.5
21-25歲 21-25 years old	148	62.7	37-48個月 37-48 months	2	4.8	大學就讀科系 Undergraduate major		
26-30歲 26-30 years old	72	30.5	49-60個月 49-60 months	1	2.4	觀光 Tourism	58	24.6
31-35歲 31-35 years old	8	3.4	61個月以上 61 months and above	5	11.9	休閒 Leisure	38	16.1
36-40歲 36-40 years old	4	1.7	兼職年資 Part-time seniority			餐旅 Hospitality	37	15.7
41-45歲 41-45 years old	2	0.8	1年以下 1 year and below	34	29.0	英文 English	16	6.8
46-50歲 46-50 years old	1	0.4	12-24個月 12-24 months	67	57.3	企業管理 Business management	12	5.1
51-55歲 51-55 years old	1	0.4	25-36個月 25-36 months	9	7.7	教育 Education	6	2.5
婚姻狀況 Marital status			37-48個月 37-48 months	3	2.6	國際貿易 International trade	5	2.1
未婚 Unmarried	228	96.6	49個月以上 49 months and above	4	3.4	資訊管理 Information management	4	1.7
已婚 Married	8	3.4	實習企業 Internship industry			日語 Japanese	3	1.3
學校性質 School status			飯店旅館業 Hotel industry	48	20.3	生活應用 Applied science of living	3	1.3
公立 Public school	84	35.6	旅行業 Travel industry	21	8.9	旅運管理 Travel management	3	1.3
私立 Private school	152	64.4	遊樂業 Amusement industry	10	4.2	統計 Statics	2	0.8
學位狀況 Status			餐飲業 Food & beverage industry	9	3.8	中文 Chinese	2	0.8
一般生 Full-time student	229	97.0	公部門 Public sectors	6	2.5	醫務管理 Health care management	2	0.8
在職生 Part-time student	7	3.0	休閒農場 Leisure farm	5	2.1	國際商務 International business	2	0.8
工作經驗 Work experience			學校會館 School benevolent association	5	2.1	土地管理 Land management	2	0.8
有 Yes	142	60.2	俱樂部 Club	4	1.7	經濟 Economics	2	0.8
無 No	94	39.8	航空業 Aviation industry	2	0.8	財務金融 Finance	2	0.8
實習 Internship			會展業 Conference & exhibition	1	0.4	體育 Physical education	2	0.8
有 Yes	114	48.3	民宿業 Bed & Breakfast	1	0.4	新聞 Journalism	2	0.8
無 No	122	51.7	顧問公司 Consulting firm	1	0.4	其他 Other	33	14.0

表 3 畢業後一、二年樣本之描述統計分析 (n2 = 219, n3 = 204)

Table 3 Demographic analysis of second and third year samples (n2 = 219, n3 = 204)

變項 Variables	畢業後一年 n2		畢業後二年 n3	
	樣本數 Sample	百分比 %	樣本數 Sample	百分比 %
現況 Current situation				
就業中 Employed	95	43.4	139	68.1
延畢但有正職工作 Graduation postponed but employed	18	8.2	15	7.4
繼續進修但有正職工作 Studying but employed	4	1.8	4	2.0
待業中 Unemployed	15	6.8	20	9.8
延畢且無正職工作 Graduation postponed but unemployed	43	19.6	6	2.9
繼續進修且無正職工作 Studying but unemployed	6	2.7	12	5.9
服兵役 Fulfilling compulsory military service	38	17.5	8	3.9
任現職年資 Tenure in the current position				
12 個月內 Below 12 months	101	46.0	102	50.0
13 個月以上 13 month and above	16	7.3	56	27.5
畢業後第幾個工作 How many jobs did you have after graduation (including the current one)				
第 1 個 First job	86	39.3	95	46.6
第 2 個 Second job	22	10.0	47	23.0
第 3 個 Third job	5	2.3	8	3.9
原有工作 Previous job	4	1.8	4	2.0
花多久找到現職 How long does it take to get your current job?				
畢業前即找到(或現有工作) Found your job (or current job) before graduation	20	9.1	35	17.2
1 個月 1 month	63	28.8	76	37.3
2 個月 2 months	17	7.8	23	11.3
3 個月 3 months	7	3.2	13	6.4
4 個月 4 months	2	0.9	3	1.5
5 個月 5 months	1	0.4	1	0.5
6 個月 6 months	5	2.3	5	2.5
8 個月 8 months	1	0.4	1	0.5
9 個月 9 months	1	0.4	1	0.5
平均月薪 Average monthly salary				
20,000(含)以下 Less than NT 20,000	13	5.9	5	2.5
20,001~22,000 元 NT 20,001~22,000	1	0.5	6	2.9
22,001~24,000 元 NT 22,001~24,000	7	3.2	6	2.9
24,001~26,000 元 NT 24,001~26,000	14	6.4	10	4.9
26,001~28,000 元 NT 26,001~28,000	17	7.8	15	7.4
28,001~30,000 元 NT 28,001~30,000	16	7.3	15	7.4
30,001~32,000 元 NT 30,001~32,000	15	6.8	26	12.7
32,001~34,000 元 NT 32,001~34,000	15	6.8	35	17.2
34,001 元以上 More than NT 34,001	19	8.7	40	19.6

表 3 畢業後一、二年樣本之描述統計分析 ($n_2 = 219, n_3 = 204$)(續)Table 3 Demographic analysis of second and third year samples ($n_2 = 219, n_3 = 204$) (con.)

變項 Variables	畢業後一年 n2 樣本數 Sample			畢業後二年 n3 樣本數 Sample		
	相關 Relevant	非相關 Non- relevant	總百分比 %	相關 Relevant	非相關 Non- relevant	總百分比 %
職務 Position						
教師 Teacher	18	6	11.0	21	9	14.7
助理 Secretary / assistant	12	8	9.1	14	6	9.8
業務員 Sales	7	9	7.3	4	6	4.9
專案經理 Project manager	9	4	5.9	7	5	5.9
管理師 Administrator	5	5	4.6	7	8	7.4
企劃員 Marcom	7	2	4.1	6	5	5.4
服務員(生) Attendant	5	1	2.7	4	4	3.9
專員 Specialist	5	0	2.3	11	9	9.8
儲備幹部 Management trainee	4	1	2.3	3	2	2.5
客服人員 Customer service	2	1	1.4	0	1	0.5
OP Operator	2	0	0.9			
組長 Leader				5	2	3.4
主任 Supervisor				6	2	3.9
店長 Manager				3	0	1.5
領隊 Tour leader				3	0	1.5
戶外指導員、主廚、教練、導遊(one for each category) Outdoor activity instructor, chef, coache, tour guide (each one)	4	0	0.5			
科員、顧問、負責人、芳療師、管家(各 1 人) Section assistant, consultant, person in charge, aromatherapist, housekeeper (one for each category)				5	0	2.5

三、三年需加強課程分析

(一)畢業前一年/畢業後一、二年

需加強課程部分，受訪者畢業前一年(在學)填答認為最需加強的前十項課程為：

- (1)實習(專業或業界實務作與經驗)、(2)外語能力(英)、(3)外語能力(英、日)、(4)個案研究分析、(5)溝通協調能力、(6)行銷管理(餐飲、品牌…)、(7)管理課程(旅館、餐飲)、(8)證照取得課程(西餐烘焙)、(9)產學合作(業界、建教合作)、(10)國際化。畢業後一年(進入職場)填答的課程分別為：(1)外語能力(英)、(2)實習、(3)人際關係、(4)統籌

airiti

規劃執行力、(5)管理課程(旅館、餐飲)、(6)個案研究分析、(7)製作 PPT、Excel 能力、(8)證照取得課程、(9)外語能力(英、日)、(10)邏輯推理能力。畢業後二年(進入職場第二年)則分別為：(1)外語能力(英)、(2)人際關係、(3)行銷管理(餐飲、品牌…)、(4)管理課程(旅館、餐飲)、(5)實習、(6)旅遊知識、(7)製作 PPT、Excel 能力、(8)財務金融管理、(9)企劃書撰寫能力、(10)研究方法。詳如表 4。

比較三年需加強課程對照表 5 排序，外語能力(英)、實習(專業或業界實務操作與經驗)、溝通協調能力(表達能力)、管理課程(旅館、餐飲)等一致被認為是前十項重要課程，其中外語能力－英語更是最重要的一項課程，從溝通協調能力(表達能力)到人際關係形塑在職場工作而言則越顯重要。另原在畢業前一年需加強課程的行銷管理(餐飲、品牌…)(排序 6)，畢業後一年排序 11，但畢業後二年排序則躍升為 3，顯示碩士畢業後一年進入產業多為了解公司規定，第二年逐漸有自我處理專案之能力，而更凸顯行銷管理之重要性。其次，研究也發現製作 PPT、Excel 能力在畢業前一年排序 22，但到了畢業後一年、二年成為學生重視的職場工具。另外，在產學合作(業界、建教合作) (排序 9)、及國際化(如：國際學術研討、國外參訪實習、交換學生…)(排序 10)等二項，到了畢業後一年重要性逐漸下降，而強化統籌規劃執行力(排序 4)及邏輯推理能力(排序 10)等二項課程，成為觀光餐旅碩士畢業生認為其在職場工作時很重要且需加強訓練的課程；畢業後一年統籌規劃執行力、證照取得課程(西餐烘焙)、邏輯推理能力，到了第二年改以旅遊知識、財務金融管理、企劃書撰寫能力、研究方法等課程取代，詳如圖 1 與表 5。

綜觀以上，外語能力(英)為觀光餐旅碩士生畢業前/畢業後二年重要持續強化課程。而在實習課程方面，需求卻驟降(畢業前 106 人次，畢業後一年 46 人，畢業後二年 19 人)。明顯推知，雖實習變成學業與工作的橋樑，貴在業界經驗，一旦進入職場，畢業生就無缺乏職場經驗的恐懼，實習需求大幅下降。進一步觀察發現，學校教育質性類別與量化調查結果相同，發現在校資源整合之實習、課程設計要求聘請業界師資、教學環境強調增加個案研究能力，不管是專家、在學研究生、在職員工之不同餐旅碩士身分均認為是需加強之核心課程。

表 4 畢業前一年/畢業後二年需加強課程分析

Table 4 Analysis of needed reinforcement 1 year before graduation / 2 years after graduation

課程名稱 Courses	次數 Frequency
畢業前一年 1 year before graduation	
實習 Internship	106
外語能力(英) Foreign language capability (English)	95
外語能力(英、日) Foreign language capability (English, Japanese)	57
個案研究分析 Case study	41
溝通協調能力 Communication and coordination capability	40
行銷管理 Marketing management	30
管理課程(旅館、餐飲) Management courses (Hospitality, food & beverage)	28
證照取得課程 Certificate courses	24
產學合作 Industry-academic cooperation	20
國際化 Internationalization	19
統籌規畫執行力 Overall planning and execution capability	17
聘請業界師資 Hired professional faculty in the industry	17
外語能力(日) Foreign language capability (Japanese)	16
企劃書撰寫能力 Proposal writing capability	14
財務管理 Financial management	13
畢業後一年 First year after graduation	
外語能力(英) Foreign language capability (English)	68
實習 Internship	46
人際關係 Interpersonal relationship	42
統籌規畫執行力 Overall planning and execution capability	17
管理課程(旅館、餐飲) Management courses (Hospitality, food & beverage)	15
個案研究分析 Case study	11
製作 PPT、Excel 能力 Capability of making PowerPoint and Excel files	11
證照取得課程(西餐烘焙) Certificate courses (baking)	11
外語能力(英、日) Foreign language capability (English, Japanese)	8
邏輯推理能力 Logical reasoning capability	8
行銷管理 Marketing management	7
產學合作 Industry-academic cooperation	6
外語能力(日) Foreign language capability (Japanese)	6
財務管理 Financial management	6
領導統御 Leadership	6
畢業後二年 Second year after graduation	
外語能力(英) Foreign language capability (English)	76
人際關係 Interpersonal relationship	58
行銷管理 Marketing management	34
管理課程(旅館、餐飲) Management courses (Hospitality, food & beverage)	28
實習 Internship	19
旅遊知識 Travel knowledge	19
製作 PPT、Excel 能力 Capability of making PowerPoint and Excel files	17
財務管理 Financial management	16
企劃書撰寫能力 Proposal writing capability	14
研究方法 Research methods	14
個案研究分析 Case study	13
休閒產業規劃 Planning of leisure industry	12
情緒壓力管理 Emotional stress management	11
人力資源管理 Human resource management	11
統籌規畫執行力 Overall planning and execution capability	10

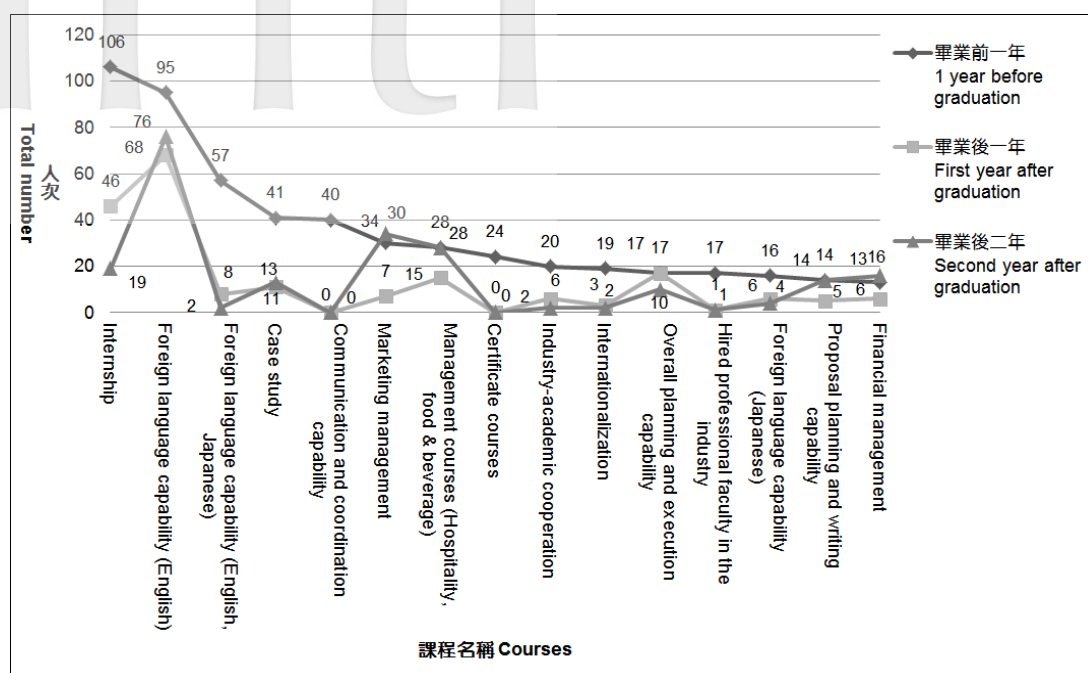


圖 1 三年需加強課程前 15 名趨勢圖

Figure 1 Top 15 courses needed reinforcement for the three-year course

最後，透過描述性統計，分析男、女生在三年中需加強課程的差異，男生畢業前一年、畢業後一年排序 1 均為「外語能力(英)」43 人次，畢業後二年男生排序 1 則改為「人際關係」21 人次；而女生相較於男生略有差異，女生以「實習」70 人次為畢業前一年首要，畢業後「外語能力(英)」為排序 1，(畢業後一年 49 次；畢業後二年 58 次)為主。若從課程排序 1、2 來比較，發現男、女生均以「外語能力(英)」、「實習」、「人際關係」為三年課程需求的重點。但發現畢業前/畢業後二年共同認為較為重要的課程即為「外語能力(英)」，其餘男生與女生在不同階段所需要的課程有所不同，但歸納得知共同認為較重要的課程有：外語能力(英)、實習、人際關係，然其所需的先後順序有所不同。亦有部分課程於在校期間認為是需要的，但進入職場後卻有不同的認知需求，漸漸凸顯其他畢業前不需要強化課程的重要性。

(二)學校類別－公立/私立校院

公立大學應屆畢業生在畢業前一年以「實習」課程排序為首，37 人次，直到畢業後一、二年改變為「外語能力(英)」累計共 51 人次；而私立校院在畢業後二年開始重視課程基礎紮根(畢業前 13 次/畢業後一年 4 次/二年 26 次)，強調「行銷管理」為要。若從排序 1、2 來比較，發現公立大學與私立校院第一年課程分析，均以相同之「實習」、「外語能力(英)」、「外語能力(英、日)」為課程需求的重點(見表 5)。

但畢業前一年公立大學應屆畢業生認為重要的課程「個案分析能力」，畢業前一

年排序 3，畢業後一年排序 5 降至畢業後二年排序 9、「統籌規劃能力」，畢業前一年排序 9，畢業後一年排序 4 至二年排序 5 為持續加強的課程。其中在畢業後一、二年則逐漸重視「人際關係」的建立、「製作 PPT、Excel 能力」的基本文書處理。反觀，私立校院學生在校時認為「溝通協調能力」為重要課程(畢業前 28 人次/畢業後一年、二年無人填寫)，進入職場則轉變為「人際關係」(畢業前 3 人次/畢業後一年 29 人次/畢業後二年 39 人次)，顯示透過學校輔導，畢業前在實習或打工過程中，便會開始學習到如何與人應對，建立每家公司有不同的溝通方式與關係，不至於導致進入職場後無所適從。其次，「行銷管理」原排序 10 至畢業就業二年後排序為 3，則有愈顯重要的趨勢，且「財務管理」(畢業前 10 人次/畢業後一年 2 人次/畢業後二年 14 人次)之重要性被凸顯。綜上所述，畢業前/畢業後二年共同認為較為重要的課程即為「外語能力(英)」、「實習」、「人際關係」。公立大學與私立校院畢業前一年調查相似度高，但在畢業後一、二年，因進入職場性質需要的課程有其不同點，但可以發現共同認為較重要的課程有：「行銷管理」、「管理課程」、「製作 PPT、Excel 能力」等，僅為所需的先後順序有其不同。

(三)高等教育類別—一般大學/技專校院

觀光餐旅碩士生一般大學中，畢業前一年已實習、外語能力(英)、外語能力(英、日)為主。在畢業後一排序前三名已外語能力(英)、實習、人際關係；畢業後二年外語能力(英)、人際關係、行銷管理課程，與私立觀光休閒碩士生相似。在技專校院碩士生在畢業前一年以外語能力(英)、實習、溝通協調能力為排序年三名，但畢業後一年課程變化不大，為人際關係取代溝通協調能力。畢業後二年，人際關係取代語言與實習，餐旅碩士生普遍認為成為加強課業中，最重要的一門課。排序二為外語能力(英)、排序三為旅遊知識，顯示在就業上的旅遊專業與人際交流的旅遊認知侷限。

三年中在需加強課程的比較中，一般大學重視「實習」、「外語能力(英)」，也強調「國際化」、「證照取得課程」、「統籌規畫執行力」、「製作 PPT、Excel 能力」的重要性。反之，技專校院在課程分析中開始顯現出「製作 PPT、Excel 能力」、「職場倫理」、「電子商務系統操作」與「研究方法」的重視(見表 5)。顯示台灣高教體系追求產業化與技職體系資源豐富追求學生專業化，研究所的課程設計亦日趨多樣，協助學生培育跨領域能力和國際視野。因應就業市場與產業差異，在課程分類可以更多元，學生的就學銜接、就業選擇也更多元。透過讓學生紮實建立發掘、磨練蒐集與閱讀資料的技巧、分析和解決問題的研究能力，更要接觸外界資源，了解產業的實務運作，透過產學合作、參與實習，甚至爭取海外交換和短期學術交流機會，加強外語溝通力，拓展國際化的視野，都可為實力加值。

(四)科系屬性－觀光/餐旅/休閒

如表 5 所示，觀光餐旅碩士生各科系碩士生在需加強課程的比較中，餐旅相關科系在畢業前一年以「實習」為首，畢業後一、二年改變為「外語能力(英)」；也強調「管理課程(旅館、餐飲)」排序 5 的重要性，但在畢業後二年調查中，開始顯現出「情緒壓力管理」排序 4 與「製作 PPT、Excel 能力」排序 5。而從觀光相關科系從排序 1、2 來比較，原本重要性排序 1 的「實習」，卻未列入畢業後二年名單，顯示學生對於專業知識「管理課程(旅館、餐飲…)」排序 3、「行銷管理(餐飲、品牌…)」排序 4、「旅遊知識/個案研究分析」排序 5，逐漸超越技能的專業培養。最後，在休閒相關科系中，「實習」為首要，畢業後一、二年改變為「外語能力(英)」與「人際關係」，並發現逐漸強調「統籌規劃能力」與「製作 PPT、Excel 能力」。

進一步分析，研究所性質(觀光/餐旅/休閒)需加強課程排名中，因屬開放式選項，透過受訪者填寫，依據原意，將課程脈絡需求進行詳細分析。同時將證照取得課程，分為西餐烘焙、中餐、外語、其他等選項。畢業前一年證照取得課程－其他，觀光次數多於休閒與餐旅，但在就業後一、二年均無人填寫。其次，證照取得課程－西餐烘焙，多以餐旅科系為主，觀光科系無人填寫。但畢業後一年觀光科系開始重視。顯示須強化觀光科系學生，多方學習畢業後自己的興趣、專長與職涯的方向，讓自己在食、衣、住之觀光領域拓展甚至是個人創業。

在語言能力部份，受訪者將外語能力分為日、英、英日、法日、英日西。三個科系均認為需加強課程仍以外語能力(英)為主。畢業前一年以觀光 20 人次/餐旅 10 人次和休閒 10 人次；畢業後一年以餐旅 16 人次大於休閒 12 人次、觀光 9 人次。顯示，餐旅科系畢業後一年除強化專業廚藝技能外，也同時要兼顧與消費者溝通的能力。畢業後二年觀光 15 人次與餐旅 15 人次需求程度相同，均大於休閒 11 人次；其次，認為外語能力(英、日)共同加強，畢業前一年餐旅、休閒 9 人次大於觀光 6 人次。畢業後一、二年休閒科系因產業需求，需接觸不同國籍之旅遊型態，強度均大於餐旅與觀光。餐旅、休閒需具備外語能力(法、日)、而觀光認為需具備外語能力(英、日、西)，在畢業前一年需加強，但等進入職場後，需求程度不明顯。因此根據研究結果顯示畢業生就業視為最有用的能力是外語。不管任何語言，語言的培養除了靠學校的養成，亦可拓展學生海外實習的機會形成課程規劃的策略。當然畢業生在「自己的未來決定在自己手上」的籌碼有多少，取決於付出有多少。

(五)大學部是觀光餐旅相關背景

透過描述統計中，本文進一步針對大學部是本科生(觀光、餐旅科系等)133 人次與非本科生(企管、國貿等)103 人次，分析大學相關科系畢業後，就讀碩士班到進入職場需增強課程之需求。發現在本科生與非本科生畢業前一年以實習、外語能力

(英)、外語能力(英、日)，前三名沒有差異。本科系學生認為個案研究分析、溝通協調能力為排序四、五；但非本科系學生則認為需強化溝通協調能力(18 人次)與行銷管理(餐飲、品牌)為排序四、五。

就業後一年，本科系學生認為外語能力(英)、人際溝通、實習為需強化前三名。亦認為人際關係強化比實習重要，接下來第四、第五是管理課程與統籌執行力，顯現在課程安排上略顯不足；在非本科系學生則認為實習實際訓練比人際關係更重要，因在實作部分因大學部是本科系關係且研究所多以自主思考、邏輯推理為主，接觸較少。最後，畢業後二年本科與非本科學生，認知課程重要排序均相同以外語能力(英)、人際關係、行銷管理。其中，本科系學生強調須強化製作 PPT、Excel 能力、管理課程(旅館、餐飲…)等課程為次要重要；反之，非本科系認為實習與休閒產業規劃為次要。進一步發現，實習在非本科系須強化課程排序中，實習需求均高於本科系學生。顯示，不管大學部是否為觀光餐旅背景的學生仍認為實習課程的重要。因此，事實上不僅課程強調外語能力，專業技能的提升也很要求，搭配實務訓練與實際參與，讓學生實際觀察決策者思維與視野，企圖降低觀光休閒產業就學時與進入職場任職後，對產業產生的落差。

(六)就業職場屬性

畢業後一年實際進入產業的前五項排名以教師 24 人(11%)最多、依序為飯店旅館業、旅行業、餐飲業與會展產業，分析進入產業後對於碩士課程的要求與期待。透過趨勢圖 3 所示，進入五大產業碩士生進入產業一年後，需加強課程以「實習」、「外語能力(英)」為主，其中多數碩士生畢業後進入教職產業，須加強課程有「人際關係」、「統籌規劃能力」、「證照取得課程」與基本文書管理技能、「製作 PPT、Excel 能力」的重要性；而旅行社強調「統籌規劃能力」與「財務管理」、「遊程規劃設計」；而飯店、旅館業重視「人際關係」；餐旅產業重視「個案研究分析」能力；會展產業重視「邏輯推理」能力。

根據Kast and Rosenzweig (1985)提及不同層級的工作者在推動工作時有其不同的要求、選擇與限制。因此，不同組織層級之職務，對人員能力之要求亦各有不同，由表5結果分析可知，以實習為例，在需加強的課程排序調查，碩二時排序在第1，在就業第一年時為第2，而在就業第二年時，或許因為業務範圍熟悉或其他因素，而排名降至第5。碩二時排序第6之行銷能力，在就業第一年，或許業務接觸範圍還在產品熟悉，所以排序降至第11，但就業第二年時，或許因為有晉升機會，而排序向上調動至第3。人員由低職等晉升至較高職等職務時，新職務所需要的知能將可能與其原本具備之知能產生落差，即使該員本身具有相當之聰明才智，但亦無法完全滿足新職務所需。因此在課程需求之變化上面即產生差異。

表 5 畢業前一年/畢業後二年需加強課程排序比較(取前十五名)

Table 5 Top 15 courses needed reinforcement 1 year before graduation / 2 years after graduation

1st	需加強課程 Courses needed reinforcement	科大															1st	2nd	3th	觀光 Tourism	1st	2nd	3th	休閒 Leisure	
		公立 Public school			私立 Private school			大專 University			University of science and technology			餐旅 Hospitality											
		1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th									
1	實習 Internship	2	5	1	2	4	1	2	9	1	2	5	2	2	9	1	3	43	2	1	10	1	3	5	
2	外語能力(英) Foreign language capability (English)	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
3	外語能力(英、日) Foreign language capability (English, Japanese)	9	32	4	6	34	3	14	29	3	8	31	4	14	27	3	12	26	6	19	27	3	4	13	
4	個案研究分析 Case study	8	11	3	5	9	7	13	13	4	7	9	7	7	17	4	32	32	4	31	5	4	14	34	
5	溝通協調能力 Communication and coordination Capability	46	49	6	40	43	4	43	49	5	46	49	3	35	41	20	36	38	3	35	39	7	36	39	
6	行銷管理 Marketing management	11	3	5	15	6	10	11	3	6	9	3	6	28	4	8	13	3	7	11	4	8	27	3	
7	管理課程(旅館、餐飲) Management courses (Hospitality, food & beverage)	5	4	8	8	3	6	4	4	7	5	4	12	11	13	5	7	7	9	4	3	16	16	9	
8	證照取得課程 Certificate courses	45	47	20	36	40	5	41	47	9	43	47	5	32	36	17	31	50	8	30	35	11	31	33	
9	產學合作 Industry-academic cooperation	14	35	10	12	27	11	24	39	11	14	33	8	33	38	26	17	34	24	12	19	15	32	36	
10	國際化 Internationalization	24	33	16	25	37	8	22	30	8	21	32	34	26	30	7	8	33	18	22	30	6	25	28	

表 5 畢業前一年/畢業後二年需加強課程排序比較(取前十五名)(續)
 Table 5 Top 15 courses needed reinforcement 1 year before graduation / 2 years after graduation (con.)

1st	需加強課程 Courses needed reinforcement	公立 Public school			私立 Private school			大專 University			科大 University of science and technology			觀光 Tourism			休閒 Leisure						
		2nd	3th		1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th				
		1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th				
	顧客關係管理																						
21	Customer relationship management	34	27	-	-	-	-	-	-	-	-	11	-	8	-	-	-	-	-	-	-		
	製作 PPT、Excel 能力																						
22	Capability of making PowerPoint and Excel files	6	7	-	9	10	-	5	6	-	6	-	5	11	-	7	5	15	7	12	13	10	4
	外語能力(法、日)																						
23	Foreign language capability (French, Japanese)	40	44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-
	人力資源管理																						
24	Human resource management	17	13	-	-	13	-	15	12	-	-	11	10	15	-	12	-	9	-	14	-	12	-
	證照取得課程(西餐烘焙)																						
25	Certificate courses (baking)	7	17	-	7	12	-	7	-	-	10	14	-	4	-	9	9	11	-	5	-	13	-
	電腦(繪圖、網頁設計)																						
26	Computer (graphics, webpage design)	30	50	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	國際禮儀																						
27	International etiquette	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	13	-	10	-	-	-	-	-	10
	餐旅服務																						
28	Hospitality service	22	16	-	-	11	-	12	-	-	13	-	8	15	15	8	-	15	-	7	-	7	-
	證照取得課程(外語)																						
29	Certificate courses (Foreign language)	43	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	統計課																						
30	Statistics	26	18	-	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	11	-	-

表 5 畢業前一年/畢業後二年需加強課程排序比較(取前十五名) (續)

Table 5 Top 15 courses needed reinforcement 1 year before graduation / 2 years after graduation (con.)

1st	需加強課程 Courses needed reinforcement	科大																				
		公立 Public school			私立 Private school			大專 University			University of science and technology			餐旅 Hospitality			觀光 Tourism			休閒 Leisure		
		1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th	1st	2nd	3th
47	旅遊知識 Travel knowledge	-	6	-	8	-	7	-	-	8	-	3	-	-	-	6	-	-	9	-	11	
48	電子商務系統操作 E-commerce system operating	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	11	-	-	-	-	-	-	
51	談判技巧 Negotiation skill	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	

註：1. 依碩士畢業前一年/畢業後兩年調查排名為基準，分別比較校別：公立/私立；高等教育類別：大專院校/科技大學；科系屬性：餐旅/觀光/休閒相關科系。2. 排序至 15 名，若無排名以 - 表示。3. 前三名分別以 1、2、3 標示。4. 因需加強課程排序多，至 40 名後，僅列出需強調說明知課程名稱為主。5. 1st 代表畢業前一年，2nd 代表畢業後一年，3th 代表畢業後二年。

Note: 1. The longitudinal surveys consisted of 236 masters in tourism and hospitality programs from student period (first wave) to employment period (second wave and third wave). School category: public / private; higher education categories: university / university of science and technology; department attribute: hospitality / tourism / leisure. 2. Ranked to the 15th place, if not ranked presented as "-". 3. The top three items which received the most scores were ranked 1, 2, 3. 4. Ranks after 40 were only listed for the purpose of explanation. 5. 1st indicates 1 year before graduation, 2nd indicates the first year after graduation and 3th indicates the second year after graduation.

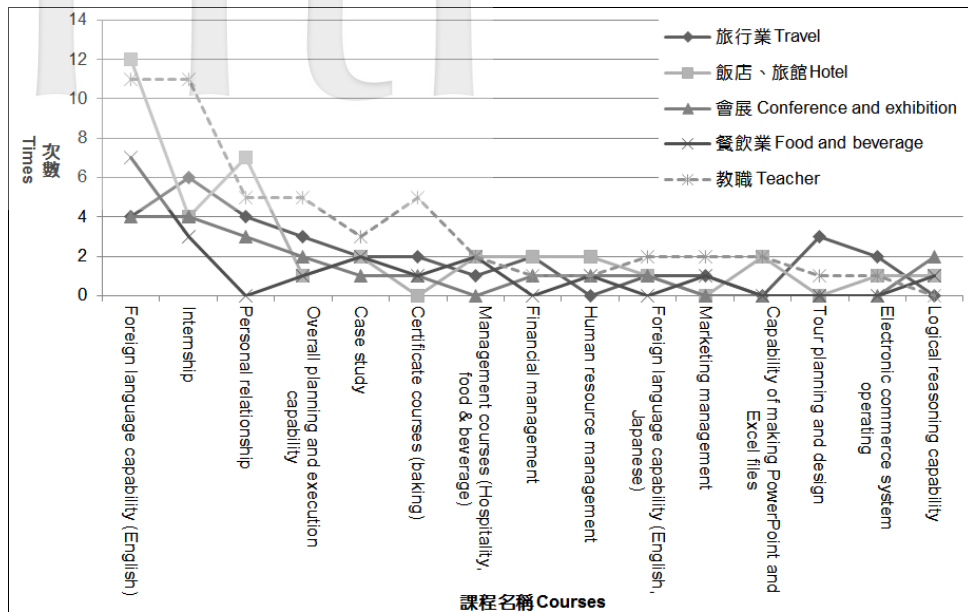


圖 2 進入就業後第一年，需加強課程

Figure 2 Courses needed reinforcement one year after graduation

受測者的基本特性分析中，畢業後二年實際進入產業的前五項排名以教師最多、其次為飯店旅館業、旅行業、餐飲業與公部門，分析進入產業後對於碩士課程的要求與期待。透過從趨勢圖 4 所示，進入五大產業碩士生就業後二年需加強課程，均不相同。教職、飯店旅館業與餐飲業，須加強課程均為「外語能力(英)」，而旅行業重視「旅遊知識」、公部門單位「製作 PPT、Excel 能力」。其次，教職須加強課程為「人際關係」、飯店旅館業為「行銷管理」；餐飲業，須加強基本專業課程為「人際關係」、「管理課程」、「人力資源管理」；而旅行業重視「外語能力(英)」；公部門單位重視「企劃書撰寫能力」。

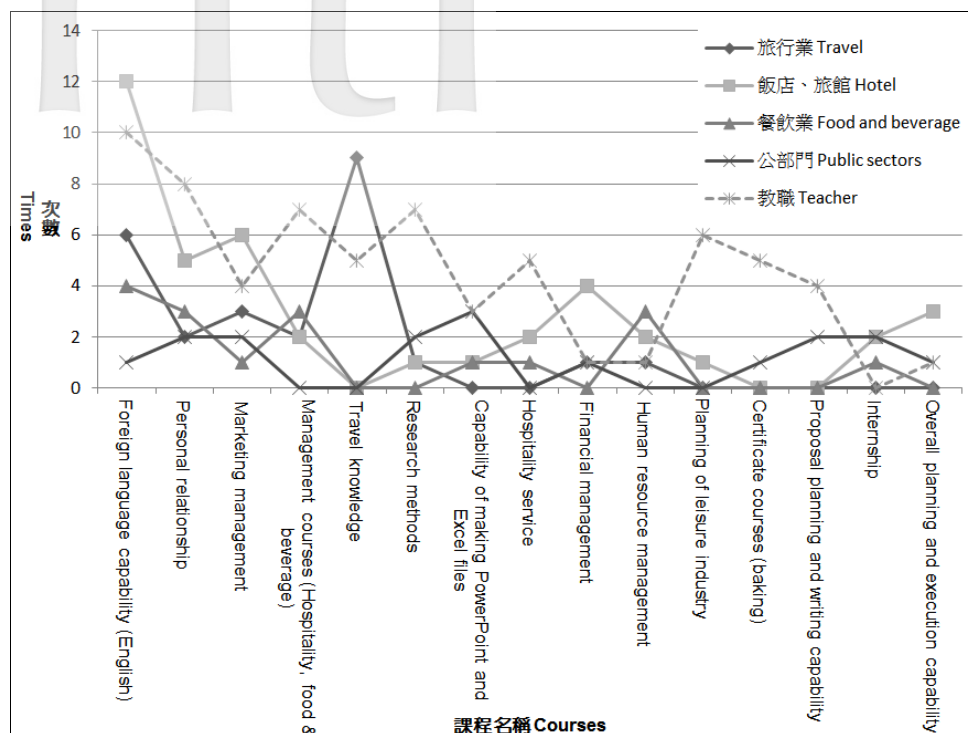


圖 3 進入產業後二年，需加強課程

Figure 3 Courses needed reinforcement two years after graduation

四、結論與建議

本研究對觀光餐旅研究所課程設計能否對碩士生畢業後進入職場的需求。根據資料分析提出研究限制、結論與建議：

一、研究限制

本研究竭盡可能，邀請 236 位受訪者參與本研究調查，且符合母體樣本之分布情況。然而，按受訪者之學校地區分布，南部之受訪者，其接受率略低於北部與中部，且調查中觀光科系與休閒科系的樣本分布相較餐飲科系之樣本數較少，在對於職場需求之差異，或許略有不同，此為本研究之限制，後續研究如欲進行相關之研究調查，可進一步增加觀光、休閒科系；東部與南部樣本之數量，擴大樣本之完整性。

二、結論

(一)經三年資料追蹤分析發現，碩士生認為「外語能力(英)」、「實習」及「人際關係」為首要加強的課程。第一年碩士生均認為「溝通協調能力」為強化核心，而第二、三

年原排序 38 名的「人際關係」，漸顯重要。

- (二)許多專業課程能力在養成過程中未獲得學生在校時的認同，反而在進入職場後因工作需求而有所改變。如「製作 PPT、Excel 能力」在第一年排序為 22，但到了第二、三年成為碩士生畢業後重視的工具。
- (三)部分課程在學期間學生認為極需要的課程，若能力一建構後此課程即成為不需加強的課程，以觀光相關科系的「實習」課程為例，在第三年需加課程中消失，顯示就業後學生開始對於專業知識認知「管理課程(旅館、餐飲…)」、「行銷管理(餐飲、品牌…)」、「旅遊知識/個案研究分析」，專業培養會逐漸有不同的導向，以因應就業需要。
- (四)「製作 PPT、Excel 能力」、「職場倫理」、「電子商務系統操作」與「研究方法」在技專院校在課程分析中顯現出其重要性。進一步透過各科系比較發現餐旅科系強調「管理課程(旅館、餐飲)」、「情緒壓力管理」與「製作 PPT、Excel 能力」、「財務管理」。觀光相關科系對於專業知識「管理課程(旅館、餐飲…)」、「行銷管理(餐飲、品牌…)」、「旅遊知識/個案研究分析」逐漸會勝過技能的專業培養。最後，在休閒相關科系中，逐漸強調學生「統籌規劃能力」與「製作 PPT、Excel 能力」。
- (五)在學校教育量表質性分析與第二部分的課程需求分析並無明顯差異。建議在課程設計，運用技能觀摩、就業接軌的訓練或見習，透過專業實作對職務了解，以便讓畢業生對自己所學專業知識負責，強化勤勞觀與職業觀，持續創造自己立即可用的價值。並規劃輔導措施，減少學生的困難與壓力；在學校教學環境中，營造更多討論空間與設計，創造學生對於討論之興趣，強化對產業深度了解。亦須與通識中心課程合作，將人際關係、溝通協調能力之訓練更為扎實，強化學生穩定度與抗壓性，規劃自己未來；亦或是將課程再細分，讓學生從中自由選擇作為個人專長與增強的技能。在資源整合部分，除校內推廣業界協同教學外、學界與業界策略聯盟、海外實習、校際交換學生，避免在教育課程上卻乏目標，以缺乏職業導向的生涯規劃。

二、建議

觀光餐旅碩士生對於完成研究所課程，所學可否在職場上應用，多有困惑。目前課程設計亦日趨多樣，協助學生培育跨領域能力和國際視野能力，培育符合業界需求的觀光餐旅碩士專業人才，本研究建議學校可朝教學管理與課程設計兩模組進行。

(一)教學管理：

1. 強化師資與設備改善。師資本身具備實務經歷，特別是餐旅實務與管理經驗的老師要增加，以強化與業界的關係，建立產學合作。

2. 教學設備應設實習餐廳、實習旅館、廚房…等。提供學生在校即可實習、工作的機會，落實做中學之概念。
3. 強化外語能力的訓練。為培養學生國際競爭力，採全英語授課亦或半英課程，整合校園網路資源融入英語教學能豐富教學內容，有效激發學生的學習動機，創造學生說英語與用英語得興趣與熱情，增強學生學習的自信心與成就感。
4. 碩士班英語課程藉由強化教師主導作用，創造碩士生合作學習、自主學習研究的應用情況。

(二)課程設計：

1. 為設計符合學生特性與專才的課程，學校在進行課程設計前可先將碩士課程分類，一為研究類、另一為實務類。研究類碩士課程仍舊以增強其學術研究能力為主軸；實務類則除修課及撰寫企業報告或個案研究外，需規定取得實習學分及相關證照，以強化實務專業技能。
2. 教育部積極推動「技職教育再造方案」，期縮短大學教育與就業市場需求之落差，配合教育部的政策，許多學校著手將實習納入正式課程規劃之中，包括必修和選修課程。校外實習亦一直以來為學生重視項目。提供符合產業所需的課程、訓練，「學用一致」的理念發揮極致。但因就職不確定性，效果有限反而影響學生學習成效，因此在校課程規劃上，必須承接進入實習單位前即具備基礎概念，提高學生參與度。
3. 產學合作設計，指學校與政府機關、事業機關、民間團體、學術研究機構等合作辦理各類研究發展及其應用事項：諸如包括專題研究、諮詢顧問、專利申請、技術移轉、創新育成等。亦或是各類教育、培訓、研習、研討、實習或訓練等相關合作事項。發現多數大專院校推動產學合作，學生參與數少，進而影響企業界的合作意願。若從教師帶領學生進入產學合作實習，共同培養實務及理論兼具的學生，讓學生對於企業主體與核心更深入瞭解。此外，亦可從學校轉變為企業。從過去的「學校送學生去企業實習」，改為「企業將員工送去學校在職進修」。亦即是企業依其本身人力需求以及標準，聘用專任員工，讓學生在學校時就有保障與對未來職業的目標確定。
4. 為因應未來職場需求，學校應增設外語能力(特別是英、日語)、邏輯推理能力，統籌規劃執行力，溝通協調及表達能力等課程。因多有課程內容與業界需求不符、訓練課程無法滿足企業需求、甚至跟不上時代變遷的情形產生，造成學生畢業後難以在企業內成為「即戰力」。

參考文獻

- 104人力銀行, (2012a), 台灣整體研究所表現普通, 碩士生打5.31分【線上資料】, 來源:
http://www.104.com.tw/media/career_content.cfm?id=325 [2012, September 17]。
【104 Job Bank. (2012a). *The overall performance of Taiwan's institutes is ordinary, as masters received a score of 5.31 points.* Retrieved September 17, 2012, from http://www.104.com.tw/media/career_content.cfm?id=3_25】
- 104 人力銀行, (2012b), 研究所產學落差【線上資料】, 來源:
http://www.104.com.tw/media/career_content.cfm?id=324 [2012, September 18]。
【104 Job Bank. (2012b). *The gap between academia and industry in graduate schools.* Retrieved September 18, 2012, from http://www.104.com.tw/media/career_content.cfm?id=324】
- 林佩瑄, (2012a), 除了學歷, 更要碩士學力【線上資料】, 來源:
https://www.gvm.com.tw/Boardcontent_20712_1.html [2012, September 20]。
【Lin, P.-S. (2012a). *In addition to the educational background, the capability of learning like a master is required.* Retrieved September 20, 2012, from https://www.gvm.com.tw/Boardcontent_20712_1.html】
- 林佩瑄, (2012b), 5.4分! 企業評碩士教育「還算能接受」【線上資料】, 來源:
https://www.gvm.com.tw/Boardcontent_20720.html [2012, September 20]。
【Lin, P.-S. (2012b). *5.4 point! Education of institute of business valuation is "fairly acceptable".* Retrieved September 20, 2012, from https://www.gvm.com.tw/Boardcontent_20720.html】
- 行政院主計總處, (2008), 受僱員工動向調查【線上資料】, 來源:
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/910291603271.doc> [2008, March 12]。
【Directorate-General of Budget, Accounting and Statistics, Executive Yuan. (2008). *Labor turnover survey.* Retrieved March 12, 2008, from <http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/910291603271.doc>】
- 教育部統計處, (2013), 101學年度大專校院系別概況【線上資料】, 來源:
https://stats.moe.gov.tw/files/ebook/higher/101/101higher_2.xls [2013, January 31]。
【Department of Statistics, Ministry of Education. (2013). *Summary of universities, colleges and junior colleges in the 2012 academic year.* Retrieved January 31, 2013, from https://stats.moe.gov.tw/files/ebook/higher/101/101higher_2.xls】
- Baum, T., & Thompson, K. (2007). Skills and labour markets in transition: A tourism skills inventory of Kyrgyzstan, Mongolia and Uzbekistan. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 45(2), 235-255. doi: 10.1177/1038411107073601
- Birdir, K. (2002). General manager turnover and root causes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(1), 43-47. doi: 10.1108/09596110210415123
- Chang, T.-Y., & Hsu, J.-M. (2010). Development framework for tourism and hospitality in higher vocational education in Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and*

Tourism Education, 9(1), 101-109. doi: 10.3794/johlste.91.246

Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). How to help your graduates secure better jobs? An industry perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 308-322. doi: 10.1108/09596110910948314

Christou, E., & Sigala, M. (2002). Innovation in hospitality and tourism education. *International Journal of Tourism Research*, 4(1), 65-67. doi: 10.1002/jtr.330.abs

Devellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage.

Dracup, K., & Morris, P. E. (2008). How will they learn? *American Journal of Critical Care*, 17(4), 306-309.

Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2003). *How to design and evaluate research in education* (5th ed.). Boston: McGraw Hill.

Gay, L. R., & Airasian, P. (2000). *Educational research: Competencies for analysis and application*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hong, J.-S., & Teng, C.-C. (2011). Cross-cultural quality measurement of undergraduate hospitality, tourism and leisure programmes: Comparisons between Taiwan and the USA. *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*, 10(1), 49-62. doi: 10.3794/johlste.101.293

Jiang, B., & Tribe, J. (2009). 'Tourism jobs—short lived professions': Student attitudes towards tourism careers in China. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(1), 4-19. doi: 10.3794/johlste.81.168

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management: A systems and contingency approach* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Kelly, D. (2005). *A handbook for translator trainers: A guide to reflective practice*. Northampton, MA: St. Jerome.

Kim, S. S., Guo, Y., Wang, K.-C., & Agrusa, J. (2007). The study motivations and study preferences of student groups from Asian nations majoring in hospitality and tourism management programs. *Tourism Management*, 28(1), 140-151. doi: 10.1016/j.tourman.2005.11.003

McKercher, B., Williams, A., & Coghlan, I. (1995). Career progress of recent tourism graduates. *Tourism Management*, 16(7), 541-545. doi: 10.1016/0261-5177(95)96807-U

Moser, C., & Kalton, G. (1989). *Survey methods in social investigation*. Hampshire, UK: Gower Publishing.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

Riordan, S., & Goodman, S. (2007). Managing reality shock: Expectations versus experiences of graduate engineers. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(1), 67-73.
doi: 10.4102/sajip.v33i1.259