

餐旅專業人才培育實務學程

壹、學程規劃說明

一、學程針對產業發展與企業人才需求規劃

(一)產業需求狀況

依據行政院主計處 (<http://www.stat.gov.tw>) 「事業人力僱用狀況調查報告統計表」2022年8月統計顯示住宿及餐飲業之人力空缺率達4.10%，居服務業部門第二。可見餐飲人才仍是相當不足的，因此專業餐飲管理人才需求量大增已是必然的趨勢。因此本科積極培育優良人格特質與專門領域之餐旅人才，培育策略採理論與實際結合，課程將專業之餐飲廚藝技能及管理服務課程並進相輔相成，並配合校外實習經驗，讓學生將課堂所學與實際實習作交互印證，使學用之間充分結合在一起。同時積極與餐廳、飯店、旅館業者建立良好的互動關係，提供學生實作實習機會，並透過實習安排，使學生能與更多實務知識及工作技能相契合，達成「就業即上手」的目標。

(二)計畫目標

就本校所在地理位置來說，苗栗縣觀光除有聞名全省的南庄、獅頭山風景區、雪霸國家公園和泰安溫泉旅遊專區、大湖草莓園及三義木雕美術專區、明德水庫風景區等帶來國、內外旅客之外，竹南科學園區，

後龍精密科學園區和銅鑼工業區的發展，未來更可以帶來商務旅次的需求，產業相關人才應有不錯的發展機會。若再加上政府推動「觀光大國行動方案」、「重要觀光景點建設中程計畫」，深化「Time for Taiwan 旅行臺灣 就是現在」的行銷主軸，以「優質、特色、智慧、永續」為執行策略，逐步打造臺灣成為質量優化、創意加值，處處皆可觀光的觀光大國。來台一遊的潛在觀光市場，需求非常大，相關產業及工作機會將能蓬勃發展。

近年來在縣政府的積極推動下，強化各鄉鎮的文化內涵與觀光發展，不僅輔導三義、南庄去年取得國際慢城認證，台3線的精華地區也在苗栗縣，希望結合閩、客、原住民等多元族群文化與渾然天成的自然美景，打造苗栗縣成為一個宜居宜遊的健康城市。讓每一位走訪苗栗的旅遊顧客及旅遊消費者皆能享受兼賦「優質、友善、文化及創意」之自然鄉野度假生活。臺灣的觀光產業自2008年被政府列為六大新興產業之一，在政府及民間相關單位的努力下，國外旅客來臺的人數屢創新高，至2015年12月已擠身千萬觀光客大國之列，臺灣已成為全球重要旅遊目的地之一。其中，特色美食是吸引旅客來臺或國人從事國內旅遊活動時，最具競爭優勢且對臺灣印象最深刻的因素。研究顯示消費者對於旅遊目的地的美食意象越高，其到食品產業之美食發源地的旅遊意願也會越高。因此，強化在地食材與地方文化特色結合、其

呈現的美食要強化其品質與安全且具吸引力，將是推動觀光產業不可或缺之要件。

隨著國人生活水準提高及休閒觀念的深入人心，餐飲相關產業的蓬勃發展及激烈競爭已成為觀光產業的重要課題，近年來台灣觀光「多元佈局·放眼全球」策略明顯奏效。餐飲業國際化需要整體品牌形象的建立與行銷，因此建構總體發展平台與資源整合機制，推動台灣成為世界級「飲食文化中心」，將有助於台灣餐飲業的國際化。藉由人才、知識、食材、經營等餐飲價值鏈上的認證與輸出，提升台灣餐飲業的全方位服務，並結合文化創意行銷「台灣美食」的世界品牌。台灣餐飲業的國際化不僅是人才與管理的整廠輸出，更可配搭物流全流程的保鮮輸出，而透過商流、金流的整合服務更能創造產業價值。除此之外，尚可吸引國際人士來台觀光學習台灣餐飲文化，帶動台灣觀光業及相關人才培訓產業的發展。相關餐飲從業人員將有更多的發展機會，對於從業人員專業技能及知識的養成及質與量的要求也更加殷切，因此餐飲管理類科學校的職前養成教育變得益形重要。

隨著時代的演進，學校不再只以研究教學指標為主，隨著國際潮流的趨勢，為了人類的生存、環境的平衡與地球資源的永續利用，盡一己之力。2015年聯合國永續發展大會訂定出三大發展面向，包括「經濟發展」、「社會進步」與「環境保護」，共17項永續發展目標(Sustainable

Development Goals, SDGs)作為努力的方向。在這17項目標中，有2項與本計畫直接相關，首先，永續發展目標4—優質教育是人類在環境安安全、物質世界溫飽後，得以增進個人能力、知識、技術及自我成長的基本人權。現代化社會正在經歷第4次工業革命浪潮，為因應迅速的專業需求變化，「終生學習」成為每個人應變時勢的必要裝備。在全球的廣闊觀點之下，納入地方、區域與社區觀點。最重要的是，SDGs 強調人與人的相處中，要如何兼納包容、協調與促進和平，邁向以人為本的「全人教育」。這一點，透過學校的校務整體發展規劃與計畫執行可以有效落實，洪智杰指出「透過教育，孩子才有能力為自己選擇，才有機會為自己走出貧窮的環境」與學校「畢業即就業」的目標相契合。

另一個與食品安全相關的永續發展目標為目標12—負責任的消費及生產，根據研究，氮磷循環失衡、生物多樣性消失，是如今地球面臨的當務之急，氣候變遷與土地系統變遷為次高風險。顯而易見，人類要滿足基本需求，不能沒有經濟活動，但現行的發展模式已經成為地球退化的關鍵。我們需要的，是重新扭轉生產與消費型態，找到一個永續共生的方法。鼓勵綠色產業的政府，始能讓每個身在其中的人，都能邁向「負責任」的永續消費與生產。

(三)學員修習學程後可從事之職務說明

本學程提供參訓學生強化餐旅業專業實務的相關技能，未來可進入餐旅業從事之行(職)業別包括餐飲連鎖集團、餐飲飯店內場廚師、外場服務人員、櫃台接待員、飲務吧枱人員、西點蛋糕麵包師及餐飲儲備幹部等職務。

(四)學程所培育人才之職能分析

本學程培訓學生成為餐旅專業人才，除必備的「餐旅技能與管理實務」可有效教導學生餐旅的實務技能，本學程亦導入職涯發展相關學習課程，主要係因餐旅相關專業知識技能可增強學生多元發展就業、能深化整體教育的文化、環境、課程、及活動當中，使三創的概念活用「創意」、激發「創新」、引向「創業」融滲於教、學、習三層面。目的是以知識理論為基礎，結合創意的學習活動及創新專題的實作，為學生未來的就業與發展作充分的準備。透過職場實務練習，將所學之專業於職場驗證，將使教師與經理人共同監督與指導學生進行餐旅各項工作的執行，使得檢視補足學生學習與實做的落差。相信可以讓學生專業自信與能力更加提升，獲得肯定。學生在學期間赴職場實際體驗，分別獲得業界實務經驗、職場製程體驗及職涯相關教育，因此學生充分了解畢業後進入職場的團隊合作與工作倫理、專業實務的產品產銷資訊，業者能透過此一組合，提早試用潛在員工，學生能提早適應職場生態，在教師與業師輔導、輔助之下，學習就業職場的各類挑戰。

(五)參訓學員甄選條件(餐旅管理科)

依就業學程作業要點規定，本學程執行對象為同一學制畢業前二年之本國籍在校生。其甄選對象為本科專四、專五年級學生為主。依就業學程作業要點規定，本學程執行對象為同一學制畢業前二年之本國籍在校生。其甄選對象為本科專四、專五年級學生為主。

二、課程規劃

(一)課程設計機制與流程

本學程之課程包括實務課程162小時、勞動法令6小時、工作崗位訓練320小時、企業參訪職場體驗，且本學程以技能就業導向為計畫宣傳之主軸。

(二)課程發展與既有課程架構之連結、符合產業發展或就業市場趨勢之說明

本科積極培育優良人格特質與專門領域之餐旅人才，採理論與實作結合，課程將專業之餐飲廚藝技能及管理服務課程並進相輔相成，並配合校外實習經驗，讓學生將課堂所學與實際實習作交互印證，使學用之間充分結合在一起。同時積極與餐廳、飯店、旅館業者建立良好的互動關係，提供學生實作實習機會，並透過實習安排，使學生能與更多實務知識及工作技能相契合，達成「就業即上手」的目標。

本科為使學生充分了解業界之需求及未來趨勢，配合系所本位課程，

集合老師召開學程籌備會議，結合業界廠商，了解產業需求，本學程課程規劃特別增加了職涯發展系列課程，以強化學生之實務專長，希望能培育符合產業及企業需求之餐旅人才，增加畢業之競爭力。

(三)無辦理跨學年度之訓練計畫之理由。

貳、招生宣導做法

本學程主要推展的對象是餐旅管理科高年級學生，待計畫核准通過後進行加以宣導。

1.藉由導師班會時間宣導說明，讓學生得以瞭解此一學程的特色與修習的方法。

2.由計畫主持人至班上向學生辦理說明會，讓學生能充分了解職場謀職過程與實地工作體驗，並進而學習職場工作倫理、獲得充分投入職場前的心理準備。

3.於本科公佈欄張貼宣傳海報招生訊息。

4.本科設有校外實習要點:

(1)校外實習之實施，由科主任及實習輔導教師評估後選定國內具經營規模飯店及相關餐飲機構，經雙方協商簽約後，分派學生前往實習。

(2)本科會於實習前針對實習單位的工作內容、工作環境及工作專業性等項目進行評估。

(3)本科專任教師會於學生實習前進行實習工作評估，並填寫學生實習機會評估表，評估結果分數低於28分將不推薦學生到該單位實習。

(4)實習單位評估由本科專任教師依實習機構評估表等項目進行實地審查。待本科學生校外實習委員會審核通過之單位送本校學生校外實習委員會審議通過後，始可列入本科實習單位選填名冊。

參、學習輔導措施

本學程授課教師提供學生各專業領域的課業學習，並給予專業課程學習與心理調適進行指導。此外，不定期赴職場場域瞭解學生適應與學習情形進行輔導訪視，主動了解學生實習狀況，務使學生能在職場發揮職能並展現學習成果。且體驗期間，這些與本校簽約的職場合作夥伴會專責指導學生實務操作，同時將負責與學校溝通管理工作，建立聯繫管道。

肆、就業輔導措施

一、措施內容：

(一)協助探索興趣性向：運用本校輔導室資源，進行人格性向測驗，增加自我探索的機會，提早規劃未來場涯。

(二)鼓勵參加就業講座：校內不定期舉辦就業講座活動，從講座內

容中聆聽寶貴的經驗，進而更了解職掌的現況，也更貼近職場的真實面貌。

(三) 鼓勵參加校園徵才活動：本校邀約各單位機構參與校園徵才活動，提供學員就業機會及多樣化選擇。

二、就業輔導工作項目與時程：

本學程之就業輔導工作項目與時程如下表所示：

工作項目	工作內容	工作時程
宣導工作倫理及道德	融入課程活動	113學年上學期
協助職前準備	透過實習前說明會，讓學員了解職場的現況、求職的資源、以增進就業適應力	依時程辦理
公告就業機會及推薦就業	公布欄及科網會隨時提供就業訊息，協助就業媒合。	常態辦理

三、畢業後就業追蹤措施：

利用學校資源進行畢業生流向調查，請畢業班導師以問卷、電話聯繫等方式，了解學員未就業之原因，以提供就業協助。

四、與外部就業服務連結：

(一) 提供人力需求資訊

公布欄及科網隨時更新機構招聘需求之資訊，以利學員隨時掌握資訊
準備就業資料

(二) 推動就業講座

為加強學員進入職場的適應力，辦理就業講座活動，邀請各單位主管、專家，使學員對於就業環境更了解，並讓學員更能掌握並具備良好的工作態度。

伍、學校資源投入與行政配合情形

- 1.本學程由本校餐旅管理科負責，並配合本校技術合作處對外窗口、及提供產學合作所需之資源及機會。
- 2.配合計畫進度核撥經費，本校會計室有專人負責教育部補助計畫經費的相關會計處理。
- 3.本校提供專業實驗場地設備，以供計畫進行及使用。
- 4.本校研發處將提供產學合作所需之資源及機會。
- 5.本科系負責本學程的課程規劃、執行及學生的職場體驗，以及學生畢業後的就業追蹤。

陸、管控機制(如整體計畫達成度、教學品質、學員參與度之控管等)

一、整體計畫達成度

透過計畫經費之編列與運用情況，掌握執行度。

二、教學品質

透過滿意度調查方式瞭解學生之學習成效，並搜集學生之反應，確保學生滿意度。以提供學程主持人作為未來課程安排之參考依據，讓就業學程對學生的幫助更有效果。

三、學生參與度

- 1.透過課堂點名制度，確保學生在專業課程、職涯教育課程與參訪之出席率。
- 2.透過職場體驗之主管與主持人訪視，確保學生職場體驗出席率，並獲得合作廠商評分進行學生成績評分。
- 3.除點名之外還會製作教學課程進度表，並於上課時簽到，落實課程目標與內容落實。

柒、預期效益及評量指標

參與本學程的學生在學習過程中將可更瞭解自己之興趣與技職導向，必能提早瞭解職場的真實生態，避免人力資源的浪費，使業界在求才時，必可取得適才適用之優秀畢業生，達到聘用之目的，進而達到產業升級之目的。在學校方面促使本系課程規劃能與業界接軌，以達能適應產業界的實務需。在授課內容方面，能兼顧理論與實務相互之結合，並提供參與學生實務工作的能力，以達職場體驗的生活。同時，在另一方面可提升參與生的就業能力，進而提高就業率、就業穩定度、企業滿意度等指標。