

致理科技大學 110學年度 國際空勤服務 學分學程

評鑑審查意見彙整

※國際空勤服務學分學程整體審查意見：通過

一、學程自我定位之評鑑意見

委員 1	學程定位明確，且配有相關專業教室，為理論與實務兼具之學程。
委員 2	以學校良好口碑、豐富資源及業界關係為基礎，結合學院各系專長，投注時間人力和資金，建構專業學程，亟欲培育語言及專業俱優之空勤服務人才。對於修課學生之未來職場定位，報告書中詳列可能選項。但於說明學程之教育目標、發展重點、特色及 SWOT 分析後，應可更清楚詳述自我定位。如：學程定位乃學院之招生亮點，強調其整合學院資源角色功能，未來發展維持“小而美”規模；或學程將以發展為獨立學系為目標，在現有基礎下，致力逐漸擴大規模招生。
委員 3	學程定位明確，且具有專業背景師資及仿真的航空專業用教室，為實務實踐兼具之學程，符合市場需求，畢業學生具競爭力。

二、學程課程規劃之評鑑意見

委員 1	語文課程比例過高，例如必修、第二外語課程 1、專業選修皆與語文相關課程。建議可以將空服訓練必要的課程納入，例如飲料調製，餐飲文化鑑賞等課程。另外，旅運經營與管理、航空客運與票務與空勤服務的直接關係較小，可以考慮列為選修課。
委員 2	目前規劃之課程，如報告書中自我檢視所言，稍有分類太過細項的狀況。應可將一些課程重新組合，學分數亦可因應調整，如整合 2-3 種同類主題科目，成為一門三學分課程。另外，必修課程全部開設於下學期，不知是否有任何特殊因素如此安排？專業課程若能上下學期平均分配，學生應有更充裕時間消化吸收所學。

委員 3	空服專業課目比率稍低，建議多元化規劃，可參考航空公司面試加分項目著手。
------	-------------------------------------

三、學程教學品質之評鑑意見

委員 1	模擬客艙仿真度高，多項為航空等級設備，其保修與籌措不易。建議應謹慎使用並建立相關管理 SOP，以維持模擬客艙運作量能，以維護教學品質。
委員 2	依據報告書呈現之統計數據，三個學年度各課程之教學評量平均分數，均超過 4 分(總分 5 分)，學生整體滿意度應屬優良，但數據中有些缺漏。如 109 學年度，並未列出唯一深碗課程「空勤服務管理實務」及必修科目「國際職場溝通英文(二)」之評量結果。此外，表 7 將「空勤服務管理實務」課程列為選修，是否誤植?教學品質除聘任專業師資外，學生反饋及表現，應視為最直接的證明。僅由表 7 呈現單科之學生課後滿意度調查結果，較難客觀評量學程整體教學品質。
委員 3	硬體設備仿真度很高，師資優質。

四、學程執行成效之評鑑意見

委員 1	學程安排說明與招生活動，並設有教學評量與回饋。新設模擬客艙後，可以預期對於教學品質與效益提升、學程招生與學生滿意度，都會有顯著的正向影響。
委員 2	目前學程執行僅歷時四個學年度，許多課程仍為新設，重要硬體設備(模擬座艙)亦預期於本月份才竣工。學程相關事務之準備，可說是仍處於「進行式」。如此狀況下，執行成效實難以具體評量。但於此提醒報告書中表列之一項值得討論的數據:表 6 修讀人數，自 107 學年度至 109 學年度，呈現遞減現象。且院內沒有任何學生修習的科系，數量成倍增加。此一現象非常值得關注，有必要找到原因，尋求對策。
委員 3	要著重雙向教學，更易凸顯優勢及成效。

五、學程特色表現之評鑑意見

委員 1	學程主軸特色明確，透過航空語言、空勤學科與術科帶動下，能有效對接未來就業產業與職能需要。
委員 2	因學院完整涵蓋語言及商管類別之專業課程和師資群，並有良好業界資源可供運用，應可充分發揮特色，提供學生本科專業外，於培養職場競爭力中，獲得領先同儕的能力和機會。學程目前仍在起步階段，各項師資設備逐漸歸位中。若能有更清楚具體的目標規劃，就目前已有的利基，應能成為具有競爭力的。
委員 3	以專業術語做為教學主軸，讓學生有浸境式的學習環境。

六、學程之整體性評鑑意見

委員 1	本學程擁有國內難得的專業模擬客艙與富有實務經驗的教師，可預期為將來北部大專校院培育空服人才重要的基地。惟課程規劃仍偏屬語言類別較多，針對空服相關專業課程建議可再酌與調整。另外，專業模擬客艙後勤維修不易，值得在使用管理上建立 SOP 以維教學品質。
委員 2	「國際空勤服務學分學程」結合學院各系之專業師資及課程，提供在學學生航空空勤專業課程的訓練，立意甚佳，目前各項整合工作，也持續到位。以所投注之資源人力，已構建之軟硬體設施，在在展現學院欲以此學程做為招生亮點的計劃和願景。若能設定更具體的目標(量化及質化)，根據目標檢視目前現有的人力配置、課程規劃和即將持續產出的畢業生表現統計，同時制定確實可行的衡量指標，學程應更能可長可久的發展。
委員 3	師資軟體及教學硬體專業度極高，教學應多採用雙向及反饋模式，以專業術語製訂 SOP，來提升效率及參與感，進而提高學生專業水平，且在校方的支持下，更提高了國際空勤服務學程設計團隊高昂士氣。 最後建議空勤服務學程列入機師培育課程，讓貴校”國際空勤服務平台”更具完整性，可幫助有飛行夢想的人裝上翅膀。