

115 學年度 致理科技大學  
跨領域學分學程  
開設申請書

申請單位：商貿外語學院

申請案名：國際航空服務學分學程

申請日期：115 年 3 月 9 日

申請案名	國際航空服務學分學程 <input type="checkbox"/> 微學程 <input checked="" type="checkbox"/> 學分學程 <input type="checkbox"/> 跨域學院學分學程					
取證學分數	18 學分		開設學分數	必修 10 學分；選修 22 學分		
學程性質 (至少勾選 2 項)	<input checked="" type="checkbox"/> 符合學校政策發展方向： <u>完善國際接軌</u> 可參考附件 1 <input checked="" type="checkbox"/> 符合就業職場之人才需求：培育雙語人才可參考附件 2 <input type="checkbox"/> 課程設計包含跨學院課程：_____跨哪個學院 <input type="checkbox"/> 有合作企業或機構：_____					
領域類型 (最多選三項)	<input type="checkbox"/> 建築營造 <input type="checkbox"/> 製造 <input type="checkbox"/> STEAM <input checked="" type="checkbox"/> 物流運輸 <input type="checkbox"/> 天然資源、食品與農業 <input type="checkbox"/> 醫療保健 <input type="checkbox"/> 藝文與影音傳播 <input type="checkbox"/> 資訊科技 <input checked="" type="checkbox"/> 休閒與觀光旅遊 <input type="checkbox"/> 金融財務 <input type="checkbox"/> 企業經營管理 <input type="checkbox"/> 行銷與銷售 <input type="checkbox"/> 政府公共事務 <input type="checkbox"/> 教育與訓練 <input type="checkbox"/> 個人及社會服務 <input type="checkbox"/> 司法、法律與公共安全 <input type="checkbox"/> 其它_____分類方式參考附件 3					
招收對象	<input checked="" type="checkbox"/> 日四技 <input type="checkbox"/> 夜四技					
STEAM 涵養	是否為 STEAM(科學、科技、工程、藝術、數學)學程？(融入 STEAM 課程有 2 門以上) <input type="checkbox"/> 否； <input checked="" type="checkbox"/> 是，符合 STEAM 涵養課程為_____、_____。					
AI 素養	是否為 AI 素養學程？(提升 AI 素養之課程有 2 門以上) <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，符合 AI 素養課程為_____、_____。					
SEL 素養	是否為 SEL(社會情緒學習)素養學程？(提升 SEL 素養之課程有 2 門以上) <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，符合 SEL 素養課程為_____、_____。					
SDGs 核心目標 (最多選三項)	<input type="checkbox"/> 1. 消除貧窮 <input type="checkbox"/> 2. 零飢餓 <input type="checkbox"/> 3. 良好健康與福祉 <input type="checkbox"/> 4. 優質教育 <input type="checkbox"/> 5. 性別平等 <input type="checkbox"/> 6. 乾淨用水及衛生 <input type="checkbox"/> 7. 可負擔及乾淨能源 <input type="checkbox"/> 8. 合宜工作與經濟成長 <input type="checkbox"/> 9. 產業、創新和基礎設施 <input type="checkbox"/> 10. 減少不平等 <input type="checkbox"/> 11. 永續城市及社區 <input type="checkbox"/> 12. 負責任的消費及生產 <input type="checkbox"/> 13. 氣候行動 <input type="checkbox"/> 14. 水下生物 <input type="checkbox"/> 15. 陸地生物 <input type="checkbox"/> 16. 和平、正義與強大機構 <input checked="" type="checkbox"/> 17 全球夥伴關係					
召集人	姓名	高淑華	服務單位	應用英語系	職稱	系主任
	分機	2351	Email	shkao@mail.chihlee.edu.tw		
執行單位	院/系	應英系	聯絡人(召集人、系助或計畫助理)		黃妍慧	
	分機	2241	Email	P100@mail.chihlee.edu.tw		
本學程規劃是否符屬於數位科技微學程 <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是。						

## 臺、申請理由

### 一、產業需求狀況

鑒於全球航空產業的持續擴張發展，尤其是東亞國家帶動航空運輸需求之成長，因應國內外航空公司人力市場全球化、國際化之發展趨勢，本校以跨系、跨學院整合方式設置國際航空服務學分學程，培育菁英學生具備良好英文及第二外語基礎、旅運管理、空勤及地勤服務等基本專業知識及實務能力，以提升學生航空公司職場就業競爭能力。

### 二、本校辦理國際航空服務學分學程之契機與優勢

#### (一) 開設國際航空服務學分學程之契機

1. 國際航空運輸市場產值穩定中成長，具有一定的勞動人力需求，就業機會高。  
根據國際航空運輸協會（IATA）統計，全球航空旅客運量持續增加，尤其亞太地區航空市場成長迅速，對航空服務人才的需求日益殷切，提供畢業生多元且穩定的就業機會。
2. 產業對具備專業英語能力及國際禮儀之人才需求日增。  
航空服務重視專業溝通能力與跨文化理解，尤其在航班國際化程度提升下，具有流利英語表達能力與國際服務禮儀知識的人才更具競爭力。
3. 培育具即戰力之國際航空專業外語人才，符合高教深耕計畫之發展目標。  
本校配合政府推動之高等教育深耕計畫，致力於強化學生實務技能與就業力，開設此學分學程可有效銜接航空產業需求，提升學生職涯發展能力。
4. 回應學生對航空相關職涯發展的興趣與期待。  
學生對航空、旅運及國際服務領域有高度興趣，藉由開設國際航空服務學分學程，能滿足學生對專業知識與實習機會的興趣，提升學習動機與成果。

#### (二) 本校商貿外語學院開設國際航空服務學分學程之優勢

1. 學程主軸與專業課程規劃符合就業市場潮流。  
課程設計涵蓋航空英語、航空服務概論、機上安全與應變訓練、國際禮儀實務等，聚焦航空服務業所需之專業知識與技能，培育學生具備即戰力。
2. 具備外語基礎，深化學生跨領域專業能力。  
依據本院在商業及外語教學之優勢，學生可同時強化國際商務素養與專業英語能力，打造符合國際航空服務標準的專業外語人才。
3. 與業界建立良好合作關係，提供實習與職涯銜接機會。  
本校積極與國內外航空公司、地勤服務公司及相關產業建立合作平台，安排學生參與實習及職場見習，提升畢業即就業的機會。
4. 師資陣容專業多元，涵蓋航空實務與語言專業領域。  
聘有具有豐富航空從業經驗及外語教學專長之師資，提供學生兼具理論與實務的教學內容，確保學程品質與教學成效。
5. 強化學生國際移動力，拓展海外就業市場。  
結合國際交流與海外實習機會，培養學生全球視野與適應不同文化環境之能力，提升學生在國際航空服務產業之就業競爭力。

## 貳、學程發展重點與特色

### 一、本學程發展重點

以期培育語言及服務專業均優的航空服務專精人才，本學程整合商貿外語學院、商務管理學院各系相關師資（應用英語系、應用日語系、國際貿易系、企業管理系、休閒遊憩管理系）、航空業業界師資，發展空勤及地勤服務相關實務教學及教案，具體落實技職教育政策，協助航空產業培育專業人才。

### 二、本學程特色

在辦學特色方面，本學程設計內容以培訓空勤及地勤服務基礎知識及實務能力為主，課程教學著重外語溝通能力、空勤及地勤服務實務技能、國際觀及儀態之訓練，擴大學生未來就業機會。主要課程內容涵蓋職場溝通英語及第二外語、客艙機組員空勤及地勤服務實務應用及禮儀氣質之專業培訓，學習成果並安排至國籍或國際航空公司參訪、實作、實習，合計修滿 18 學分後，可取得國際航空服務學分學程證明。

規劃如下：

(一) 師資充足度：擔任本學程課程規劃與授課之師資具備國際航空服務相關的實務專業，除應用英語系之專任教師外，並有休閒遊憩管理系教師具備相關專長之專任教師支援，並有航空服務專業之兼任教師，此外，課程亦包含邀請業界講師入班演講，讓課程之教學內容及業師實務經驗分享達到相輔相成之成效。整理而言，本學程之相關課程具備充足的專業師資。

(二) 產業資源：本學程合作企業包括中華航空公司、長榮航空公司、立榮航空、星宇航空公司及新加坡 SATs 公司，此外，相關技能之訓練也對於學生進入海內外之國際飯店產業亦有助益。

(三) 就業機會：本學程結業學員能從事國內外航空公司及相關單位實習機會，此外，相關技能的訓練亦可增加學生進入機場貴賓室、免稅店、海關、港務、國際飯店與餐廳、觀光旅遊等領域之相關工作。工作職務包含國際航空公司空服員、地勤服務專員、客艙安全員、航空客服人員、機場運務與旅運管理人員、機場貴賓室接待及服務專員、國際郵輪服務人員、航空貨運之客戶服務、國際旅遊業務專員、機場行政支援及客服人員、航空公司培訓專員、跨國企業客服與國際接待專員等。

(四) 核心能力：本學程透過外語課程及國際交流活動培育學員具備跨文化溝通與全球就業能力，能協助學員建立國際航空服務之專長，強化學生之國際就業競爭力。

## 參、課程規劃

### 一、學程架構說明

學程的設計應呼應國際航空服務產業端之人力需求，培養學生進入國際航空領域就業職場之核心能力為目的。考量國際航空服務學分學程招生的目標學生屬性，採模組方式重新設計連貫性之課程。學程之課程均需與該領域知識相關，以符合該學程之培育目標，設計與產業應用相關之總整課程及學習活動，如透過校外參訪、參加全國性競賽或參加海內外實習等，亦會透過申請雙師或深碗課程方式讓修課學生透過業師入班協同教學，幫助學生接軌國際航空服務之現行職場實務。本學分學程的課程地圖如表 1 所示：

表 1 課程地圖

培育目標	課程規劃						專業證照/競賽(選填)	核心能力	就業職場
	一下	二上	二下	三上	三下	四上			
國際禮儀與文化溝通技巧	航空客運與票務(2,必)	旅運經營與管理(2,必)	航空風險與安全管理(2,選)	空勤與地勤服務管理實務(4,必,深)	客艙安全及緊急處置(2,選)			航空公司	

	(2, 必)				碗)				
	顧客關係管理(2, 選)	第二外語(一)(2, 選)	職場服裝及儀態管理(2, 選)	第二外語(三)(2, 選)	機場經營與管理(2, 選)				航空公司
			第二外語(二)(2, 選)	航空服務應用英文(2, 選)	第二外語(四)(2, 選)				航空公司
					航空服務應用日文(2, 選)				航空公司

## 二、學程開課課程規劃

本學程乃為培育符合國際航空服務標準的專業外語人才。本學程課程規劃分為三部分：專業必修課程4門課(含專業必修3門課及博雅課1門課)、選修課程5門課(至少修習3門課)及第二外語6門課(至少修習1門課)等，課程規劃與取證規定詳如表2所示。

表2 國際航空服務學分學程課程規劃表

必修課程						
課程名稱	學分/時數	開課年級	開課學期	原開課系所/院	原開課選別	課程素養(STEAM、AI、SEL等)
國際禮儀與跨文化溝通技巧	2/2	外貿學院	選修	1	2	
旅運經營與管理	2/2	應英系	選修	2	2	
航空客運與票務	2/2	應英系	選修	2	2	
選修課程(專業選修至少6學分)						
課程名稱	學分/時數	開課年級	開課學期	原開課系所/院	原開課選別	課程素養(STEAM、AI、SEL等)
顧客關係管理	2/2	應英系	選修	1	2	
職場服裝及儀態管理	2/2	外貿學院	選修	2	2	
航空風險與安全管理	2/2	外貿學院	選修	3	2	
機場經營與管理	2/2	外貿學院	選修	3	2	
客艙安全及緊急處置	2/2	外貿學院	選修	4	2	
第二外語課程(至少2學分)						
課程名稱	學分/時數	開課年級	開課學期	原開課系所/院	原開課選別	課程素養(STEAM、AI、SEL等)
第二外語(一)-西班牙語	2/2	商貿外語學院	選修	2	2	
第二外語(二)-西班牙語	2/2	商貿外語學院	選修	2	2	

第二外語(三)-西班牙語	2/2	商貿外語學院	選修	3	2	
第二外語(四)-西班牙語	2/2	商貿外語學院	選修	3	2	
航空服務應用英文	2/2	應英系	選修	3	1	
航空服務應用日文	2/2	應日系	選修	3	2	

必修深碗課程(須另外填寫深碗課程申請表,可自行規劃為必修或選修)

課程名稱	學分/時數	開課年級	開課學期	原開課系所/院	原開課選別	課程素養(STEAM、AI、SEL等)
空勤與地勤服務管理實務	4/4	外貿學院	選修	3	2	

學程修課規定與修課說明

1. 需完成學程必修10學分、學程選修8學分,總學分數需達18分。
  2. 第二外語(不限語種)課程群組,至少修習2學分,至多修習不限制。
  3. 專業選修課程群組,至少修習6學分,至多修習不限制。
- 完成前述規定者,結業後可取得「國際航空服務學分證書」。

肆、

本學程由本校應英系、應日系及商貿外語學院等多位專業教師授課,相關教師全數擁有相關領域之專業證照與實務經驗,數門課程規劃由專任教師與合作企業主管共同授課,另有多門課程安排由本校兼任教師(均為業界人士)授課,師資陣容堅強。表3為本學程授課教師一覽表。

項次	姓名/職稱	專/兼任	最高學歷	專長	授課課程	主要經歷及專業證照	備註
1	王小樑/ 助理教授	專案	輔仁大學西班牙語文學	航空服務應用英文 空勤服務管理實務 客艙安全及緊急處置 航空風險與安全管理	航空風險與安全管理 客艙安全及緊急處置	IATA DGR 第六類證照 民航基金會 SMS 專業證書 中國生產力中心 MTP 企業主管 才能發展培訓結業 台灣虎航資深練專員 遠東航空公司客艙長 致理科技大學兼任講師	
2	簡元瑜/ 助理教授	專任	大葉大學管理博士	Leadership、Employee attitudes and behavior、Human resource management	顧客關係管理	廣州中山大學南方學院會計系 助理教授 Ad hoc reviewer for Journal of Managerial Psychology(SSCI) Ad hoc reviewer for Economic and Industrial Democracy(SSCI)	
3	郭宗玉	兼任	台中教育大學永續觀光及休憩休閒管理學程	旅行業經營管理 領隊導遊實務及解說 領隊導遊英文 飯店英文 航空英文	國際禮儀與跨文化溝通技巧	富驛時尚飯店櫃台接待 外語英文領隊人員 外語英文導遊人員 旅行業經理人訓練班結業	

項次	姓名/職稱	專/兼任	最高學歷	專長	授課課程	主要經歷及專業證照	備註
				面試英文			
4	王家瑜	兼任	清華大學 科技管理學院	航空服務培訓講師	航空客運與票務	愛爾集團 行銷總監及講師 中華航空公司空服員及培訓講師	
5	遲琤起/ 助理教授	兼任	輔仁大學 日本語文學系	客艙服務安全 形象塑造實務 美姿美儀	空勤服務管理 實務 機場經營與管理	PVQC/JVQC 監評證照 IAFT 國際航空票務從業人員認證-監場人員認證 萬能科技大學助理教授 長榮航空公司座艙長	
	林佩莉/ 助理教授	兼任	國立清華大學 科技管理學院 EMBA	航空產業空服、地勤、飛行員 國際行銷、精品行銷、商務電子 日文、英文	航空服務應用英文	中華航空聯誼協會常務理事 中華航空公司空服員	
	陸積偉/ 講師	兼任	輔仁大學 管理學研究所	空地勤服務管理、航空訂位系統 旅行社經營管理、領隊導遊實務 旅館經營管理、餐旅教育訓練 國際禮儀、人際關係與溝通技巧	國際溝通與跨文化溝通技巧	松風飯店副總經理 遠東航空資深座艙長 美麗信花園酒店總經理 台北山富旅行社歐洲線領隊	
	藍宜芳/ 講師	兼任	日本國立和歌山大學 大學院	觀光行銷 觀光資源概要 觀光日語會話 數據分析	旅運經營與管理、觀光資源概要	東方旅行社國內導遊 日本株式會社 STW 海外旅行社行程助理 財團法人台灣觀光協會專員 中華顧問工程司偏鄉智行中心工程師	
	周元蒂/ 講師	兼任	健行科技大學 中亞研究所	航空服務管理(空地勤服務、航空業經營、客貨運管理及基礎票務等) 企業管理(顧客	旅運經營與管理、國際企業管理、國際服	中華航空公司空服員 中華航空公司地勤運務員 中華航空公司行銷服務處督導 中華航空公司空中用品服務處組長 萬能科技大學航空暨運輸服務	

項次	姓名/職稱	專/兼任	最高學歷	專長	授課課程	主要經歷及專業證照	備註
				關係管理、生產與作業管理、專案管理等) 觀光旅遊運輸	務業管理	系及行銷與流通管理系兼任講師	
	陳秀芬/ 講師	兼任	萬能科技大學化妝品應用管理系暨研究所	髮型梳理實務 彩妝造型 新娘秘書 美睫紋繡	職場服裝及儀態管理 彩妝理論及色彩管理	金凱莉女子美容院美髮設計師、新娘秘書、彩妝整體師、美睫師、紋繡師	
	楊迎榛/ 講師	兼任	萬能科技大學化妝品應用管理系暨研究所	美容美髮 彩妝紋繡 整體造型	職場服裝及儀態管理 彩妝理論及色彩管理	清華高中時尚造型科兼任講師 髮采造型美學公司設計師 勞動部美容、女子美髮、男子美髮等乙級證照	
	許琦安/ 講師	兼任	萬能科技大學化妝品應用管理系暨研究所	彩妝髮型 整體造型 美感設計 寫實素描	職場服裝及儀態管理 彩妝理論及色彩管理	英華文化公司專任設計師 Anna 彩妝造型學院專任設計師 美國 NAHA 及英國 IFA 芳療認證、勞動部美容乙級、二集美甲師檢定等證照	
	廖千詠/ 講師	兼任	萬能科技大學化妝品應用與管理系	彩妝造型 色彩學 芳療療法	職場服裝及儀態管理、彩妝理論及色彩管理	醒吾科技大學講師 啟英高中教師 勞動部美容女子美髮、男子理髮乙級、經濟部色彩規劃管理師、CBS 新娘秘書造型、CWP 時尚婚禮企劃師等證照	
	陳馨樺/ 講師	兼任	東華大學 EMBA 經營管理學系	客艙安全 服務禮儀 服務理念 旅館業服務	客艙安全及緊急處置	遠東航空座艙長、空管主任 威航經理 維多麗亞酒店客房經理、執辦秘書	
	傅嘉蕾/ 講師	兼任	景文科技大學旅遊管理系	航空運輸服務管理 觀光旅遊實務與服務管理 國際禮儀與形象管理 美姿美儀與化妝髮型	機場經營與管理	長榮航空空服員 美商 CA 亞洲總部國外業務專員 宏祥旅行社英語導遊國際領隊 萬能科技大學航空暨運輸服務管理系助理教授	

## 伍、預期效益

本學分學程之推動，將聚焦於培養學生於國際航空服務專業領域之知識與實務能力。透過系統化課程設計與實務訓練機會，預期達成以下效益：

1. 學生能夠深入了解國際航空服務產業現況及職場生態，具備產業所需之基本認知與專業素養。
2. 學生將具備優異之英文與第二外語能力，並掌握旅運管理及空勤服務等相關專業知識與實務操作技能。
3. 學生之航空產業就業競爭力將大幅提升，畢業後可勝任多元國際航空職務，拓展職涯發展之廣度與深度。

**學生修習本學分學程後可從事之職務如下：**

- ✓ 國際航空公司空服員
- ✓ 國內外航空公司地勤人員（登機服務、行李服務、票務服務等）
- ✓ 機場貴賓室接待及服務專員
- ✓ 國際郵輪服務人員
- ✓ 航空貨運與物流公司之客戶服務或地面運作人員
- ✓ 旅運管理與國際旅遊業務專員
- ✓ 機場行政支援及客戶服務人員
- ✓ 航空公司培訓助理或培訓專員
- ✓ 跨國企業之企業客服與國際接待專員