

國際空勤服務 學分學程

評鑑改善情形追蹤列管 ~ 111.7.30

1、 學程自我定位之評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
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。	感謝委員肯定。
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。	感謝委員肯定與建議，遵照委員提醒，本學程自我定位改善方案如下： <ol style="list-style-type: none">1. 致理星空客艙最大目標是結合國際空勤服務學分學程、商貿外語學院多元外語學習與軟硬體設施，發揮績效最大化。2. 因本校位居板橋精華地段，模擬客艙特色教室占地有限，未來發展將維持精緻美好，維持「小而美」的規模。3. 航空產業是新鮮人最愛，卻多數卡在語言與自信不足，本學程隸屬商貿外語學院，修課學生多數來自語言科系，目標明確且符合產業需求。
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。	感謝委員肯定。

2、學程課程規劃之評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
委員 1	<p>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。</p>	<p>感謝委員肯定與建議，對於委員提及語言課程比例過高，專業科目稍低等建議，學程課程規劃調整如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本學程111學年將開設與相關航空安全課程2門，與航空服務課程1門。 2. 上述課程包括航空風險與安全管理、客艙安全及緊急處置與航空服務應用英文，能夠提升專業課程占比。 3. 其他如旅運經營與管理之課程改為選修、增加飲料調製課程建議，將於學院課程委員會中討論相關意見。 4. 因應疫情做出滾動調整，除專任教師一名之外，陸續將增加兼任與業師協同教學。
委員 2	<p>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。</p>	<p>感謝委員建議，有關學程特色課程重整及重新組合、學分數調整、必修課程開課時序修訂等建議，將於學院下一學期課程委員會中檢討修正。</p>

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。	感謝委員建議，有關空服專業課目比率稍低、參考航空公司面試加分項目增設相關課程等建議，將於學院下一學期課程委員會中檢討修正。
---------	-------------------------------------	---

3、學程教學品質之評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
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。	感謝委員肯定與建議，致理星空客艙仿真度極高，除院務會議已依委員提醒通過「致理科大商貿外語學院專業教室管理要點」，作為本院所屬專業教室有效管理之依據外，並已完成參觀與維修紀錄兩冊，置於 K11 模擬客艙，據以建立相關管理 SOP。
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。	<p>感謝委員肯定與建議，學程教學品質改善方案如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本學程深碗課程修課人數達 85 人，每週課時為 4 小時，是最重要核心課程。109 學年度「空勤服務管理實務」課程因由多位業師共同執行，原評量問卷無法有效觀察課程實質建議，有鑑於此，1102 期初已針對修課學生施以質性問卷，以便動態調整授課綱要。109 學年度第二學期「國際職場溝通英文（二）」，課程評量結果達 4.3。 2. 1102 學期深碗課程延請多位業師，並同步對學員發送質量並俱的電子問卷，共計 10 回，數據顯示滿意度超過九成五。

委員 3	硬體設備仿真度很高，師資優質。	感謝委員肯定。
---------	-----------------	---------

4、學程執行成效之評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
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。	感謝委員肯定與指導。
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。	<p>感謝委員指導，學程執行成效改善方案如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1102 學期深碗課程修課達 85 人，每週鐘點有 4 小時，期初已對學生施以問卷前測，授課期間並對發送質量並俱的電子問卷 10 回，平均滿意度高達 95.2%。 107-109 學年度修讀人數遞減，猜測與校內增加微學程項目，內容除多與現下趨勢相關，吸引學生興趣，同時學分數只需 10-12 學分，與空勤服務學程需 20 學分以上相較，學生之選擇性增加，致空勤學程人數減少；或受疫情影響，不利就業，選課人數也因此下降。然 111 學年度第 1 學期修課人數，第一階段預選合計已超過 300 人次，選課人數已顯著增加。
委員 3	要著重雙向教學，更易凸顯優勢及成效。	感謝委員指導，本學程為著重雙向教學，110 學年度第 2 學期深碗課程已遵照建議，延請多位業師，並同步對學員

		發送質量並俱的電子問卷，共計 10 回，數據顯示滿意度超過九成五。
--	--	-----------------------------------

5、學程特色表現之評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
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。	感謝委員肯定。
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。	感謝委員肯定與建議，本學程將遵照提醒，逐年動態檢討師資設備，並釐訂更清楚具體的目標規劃，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。
委員 3	以專業術語做為教學主軸，讓學生有沉浸式的學習環境。	<p>感謝委員肯定與建議，本學程發展沉浸式的學習環境改善計畫說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 結合教學拍攝視覺性成果，影片可以參加競賽、校園推廣，以及教學輔助教材。 利用疫情期间閒置的模擬客艙，增加網紅燈等設備，協助學生拍攝全身與半身寫真，提升面試質感。 遠距教學期間延請外商人資主管線上講授面試要領、履歷修改，與多對一面試演練，臨場感十足，學生反

		應極佳。
--	--	------

6、學程之整體性評鑑意見

委員	委員意見	改善計畫
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。	<p>感謝委員肯定以及對整體評鑑提出建議，本學程擬定改善方案如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 有關學程專業特色課程重整及重新組合、學分數調整、必修課程開課時序修訂等建議，將於學院下一學期課程委員會中檢討修正。 除院務會議已依委員提醒通過「致理科大學商貿外語學院專業教室管理要點」，作為本院所屬專業教室有效管理之依據外，並已完成參觀與維修紀錄兩冊，置於 K11 模擬客艙，據以建立相關管理 SOP。
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。	<p>感謝委員肯定以及對整體評鑑提出建議，尤其著重於師資培育與課程規畫部分擬定改善方案如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 除專任教師一名之外，陸續將增加兼任與業師以組成教學團隊，堅實師資陣容。 雖然疫情期间暫停實體教學，反而可以利用線上延請多位業師分享，讓遠距課程多元不無聊。 模擬客艙除與既有空勤學程結合，尚有非正式課程活動辦理，包括國、高中參訪、外語短片拍攝，以及做

		<p>為面試寫真與模擬面試場地。</p> <p>4. 此外還可做為外校觀摩與業界訓練課程等場地租借，整體提升致理星空客艙績效。</p> <p>5. 後疫情時代競爭激烈，目前已有本學程應屆畢業生通過航空招募，正在等候報到中。</p>
委員 3	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 感謝委員肯定，本學程將持續優化師資軟體及教學硬體，逐年動態檢討國際空勤服務學程特色課程設計。</p> <p>2. 感謝委員建議，有關本學程宜發展機師培育課程，將檢討本校教學資源，納入本學院中長程發展計畫進行研擬規劃。</p>

學程召集老師	 	
院學分學程管理中心執行秘書		
學院院長		
跨領域學習中心		