

明新科技大學 校內專題研究計畫成果報告

海外實習成本效益評估 Cost-Benefit Analysis on internship program going aboard

計畫類別：任務型計畫 整合型計畫 個人計畫

計畫編號：MUST-97 整合-3-4

執行期間：97年3月1日至97年9月30日

計畫主持人：蔡柏旻

共同主持人：

計畫參與人員：林佩柔 范鴻文

處理方式：公開於校網頁

執行單位：旅館事業管理系

中 華 民 國 97 年 9 月 30 日

中文摘要

隨著觀光服務業的發展，餐旅專業人員的人力需求也日漸增加，國內餐旅教育為了強化實務技術的訓練，與旅館進行建教合作計畫和校外實習的課程，使學生透過實際工作的參與進行學習。建教合作一方面提供學生實習單位，使學生在求學期間能體驗社會磨練，一方面也幫助業者解決人力流動的問題。

結束實習工作，畢業學生真正加入餐旅工作的比率並不高，原因在於學生對於餐旅工作的未來發展性不表樂觀，工作成就感偏低，而主要因素在於，無法建立高度的學習興趣、學習態度、工作態度、及工作價值觀。

海外實習是目前教育部積極推展的大專學生逐夢計畫之一，技職學校也積極配合實施，希望藉此計畫能更進一步增加學生未來就業競爭力，然而海外實習學生必須更進一步增強語言能力，克服工作環境的陌生，及獨自生活管理的能力，在此前提下選擇海外實習的學生其學習態度與工作價值觀是否能更與餐旅工作特性吻合，進而能增加畢業後投入餐旅工作的意願。

本研究擬在調查積極參與海外實習的學生其個人價值觀，及國內業者對於接受過海外實習訓練的學生接受度是否更高；另外亦將海外實習制度學校及學生投入之相關成本與其具體效益作一評估。

關鍵詞：工作價值觀、海外實習、餐旅人力

Abstract

Along with the hospitality industry development, service specialist's manpower demand also increases day after day, the hospitality management education carries on the cooperative system plan and the extracurricular practice curriculum with the hotel, causes the student to penetrate the practical work to participation carries on the study. On the one hand the cooperative system provides the student to practice in the unit, enables the student studies the period to experience the society to discipline, on the one hand also helps the entrepreneur to solve the manpower flowing problem.

The conclusion practice work, the ratio of graduation student joins to hospitality related works not to be high truly, the reason will lie in the student not to show regarding these works future expansibility optimistically, the work sense of achievement will be somewhat low.

The overseas practice is the technical college student who the present Ministry of Education promotes positively by the dream plan , the technique duty school also positively coordinates to implement, hoped will take advantage of this the plan to be able to increase the students employment competitive power in the future, however the overseas practice student will have further enhancement language ability, victory working conditions strangeness, and alone lives management ability, will choose the overseas practice under this premise the student its study manner and the work values whether will be able to tally with hospitality industry operational factor, after then will be able to increase graduates invests hospitality related work wish.

This research draws up in the investigation participates in the overseas practice positively student its individual values outside, and the domestic entrepreneur regarding accepts crosses ocean practical vocational training student acceptance is whether higher.

Keywords : Work Values 、 Internship Oversea 、 HospitalityManpower

目錄

一、前言	4
二、相關文獻探討	4
1. 國內餐旅事業相關科系發展狀況	4
2. 三明治教學實施狀況	6
3. 餐旅事業員工工作特性	8
4. 餐旅事業相關科系學生就業狀況	10
5. 海外實習制度執行	12
6. 實習成效評估	10
7. 旅館事業管理系準實習計畫	15
8. 旅館事業管理系實習業務成本評估	18
三、研究工具	21
問卷發展與設計	21
四、研究結果	23
七大構面說明	23
雷達圖顯示差異	32
五、結論	35
參考文獻	37
計畫成果自評表	39

中文摘要

隨著觀光服務業的發展，餐旅專業人員的人力需求也日漸增加，國內餐旅教育為了強化實務技術的訓練，與旅館進行建教合作計畫和校外實習的課程，使學生透過實際工作的參與進行學習。建教合作一方面提供學生實習單位，使學生在求學期間能體驗社會磨練，一方面也幫助業者解決人力流動的問題。

結束實習工作，畢業學生真正加入餐旅工作的比率並不高，原因在於學生對於餐旅工作的未來發展性不表樂觀，工作成就感偏低，而主要因素在於，無法建立高度的學習興趣、學習態度、工作態度、及工作價值觀。

海外實習是目前教育部積極推展的大專學生逐夢計畫之一，技職學校也積極配合實施，希望藉此計畫能更進一步增加學生未來就業競爭力，然而海外實習學生必須更進一步增強語言能力，克服工作環境的陌生，及獨自生活管理的能力，在此前提下選擇海外實習的學生其學習態度與工作價值觀是否能更與餐旅工作特性吻合，進而能增加畢業後投入餐旅工作的意願。

本研究擬在調查積極參與海外實習的學生其個人價值觀，及國內業者對於接受過海外實習訓練的學生接受度是否更高；另外亦將海外實習制度學校及學生投入之相關成本與其具體效益作一評估。

關鍵詞：工作價值觀、海外實習、餐旅人力

Abstract

Along with the hospitality industry development, service specialist's manpower demand also increases day after day, the hospitality management education carries on the cooperative system plan and the extracurricular practice curriculum with the hotel, causes the student to penetrate the practical work to participation carries on the study. On the one hand the cooperative system provides the student to practice in the unit, enables the student studies the period to experience the society to discipline, on the one hand also helps the entrepreneur to solve the manpower flowing problem.

The conclusion practice work, the ratio of graduation student joins to hospitality related works not to be high truly, the reason will lie in the student not to show regarding these works future expansibility optimistically, the work sense of achievement will be somewhat low.

The overseas practice is the technical college student who the present Ministry of Education promotes positively by the dream plan , the technique duty school also positively coordinates to implement, hoped will take advantage of this the plan to be able to increase the students employment competitive power in the future, however the overseas practice student will have further enhancement language ability, victory working conditions strangeness, and alone lives management ability, will choose the overseas practice under this premise the student its study manner and the work values whether will be able to tally with hospitality industry operational factor, after then will be able to increase graduates invests hospitality related work wish.

This research draws up in the investigation participates in the overseas practice positively student its individual values outside, and the domestic entrepreneur regarding accepts crosses ocean practical vocational training student acceptance is whether higher.

Keywords : Work Values 、 Internship Oversea 、 HospitalityManpower

目錄

一、前言	4
二、相關文獻探討	4
1. 國內餐旅事業相關科系發展狀況	4
2. 三明治教學實施狀況	6
3. 餐旅事業員工工作特性	8
4. 餐旅事業相關科系學生就業狀況	10
5. 海外實習制度執行	12
6. 實習成效評估	10
7. 旅館事業管理系準實習計畫	15
8. 旅館事業管理系實習業務成本評估	18
三、研究工具	21
問卷發展與設計	21
四、研究結果	23
七大構面說明	23
雷達圖顯示差異	32
五、結論	35
參考文獻	37
計畫成果自評表	39

前言

三明治教學在餐旅技職教育中實行已久，對於學生的實務操作及未來就業的幫助，有一定的成效，其目的主要在於讓學生擁有畢業後馬上進入職場的能力，實習的工作也是大專學生嘗試生涯選擇的模擬歷程，輔導學生建立正確的工作價值觀。(陳信宏，民 93) 但是也有許多的研究顯示，實習完畢學生發生衝突的感受，導致學生未來就業的負面影響效果。(郭德賓、莊明珠，民 95) 校外實習為聯繫學校與業界的橋樑，學生在實習機構體驗的每一件事情，都有可能影響其對業界的看法，而直接影響未來就業的選擇。

海外實習是三明治教學的往前延伸，除了實務演練的機會，也多了國際觀，對於外語的強化更有幫助。研究顯示實習前的準備計畫越周全學生越能感受學校的用心，在前往實習機構實習後也能得到較高的工作滿意度。而實習機構在學生的心中如較有名氣或是等級越高，相對學生實習的滿意度也越高。這也說明國際觀光飯店與國外飯店的吸引力較高，學生的實習意願較高的實習機構也能得到較高的實習滿意度。

餐旅科系學生畢業就業狀況，若縮小僅限定在飯店及餐飲行業，實際相關科系就業比率並不太高，以旅館事業管理系去年畢業生而言僅佔約 10%，原因可能在於工作成就感及未來願景實現較低，然而此一部份可否利用海外實習的機會強化，增加學生未來就業機會。

本文就海外實習的成本部分進行探討，進而分析海外實習學生的工作價值觀與國內實習學生的工作價值觀的養成差異，比較前者實行效益。

相關文獻探討

一、 國內餐旅事業人才培育狀況

目前台灣受到國際經貿組織趨象整合與全面自由化亞太地區經濟蓬勃發展以及兩岸經貿往來密切，國內產業結構正面臨巨大轉變，台灣產業發展將由傳統產業轉為服務產業。(郭為藩，民 85)。跨入二十一世紀所面臨的競爭更甚以往，餐旅服務業所肩負的使命更不容漠視，其產業水準的提升有賴專業分工制度之建立，而「人」又是專業分工的最基本單位與動力，故對於「人」的專家教育變成為新世紀教育改革的重點。(吳武忠，民 90)。民國八十七年政府實施週休二日，民國九十年實施週休二日，使得台灣人跟過去相較更加重視休閒生活品質及參與，進而帶動休閒服務業的提升，使得此方面之專業人才需求及促使餐旅教育更加受到重視。(柯淑屏，民 91)

在八十五學年度起實施之績優專科學校可改制技術學院迄今，已有五十所以上的技職院校加入高等技職教育的行列，提供了職校學生通暢廣泛的升學進修管道。

技職教育除了要強調學生專業技能的培養之外，也應該重視學生精神層面的教育及提昇學生生涯規劃的能力。(江文雄，民 87)技職教育必須包含技術能力的提昇、知識與智慧的追求及道德與人格內涵等等之向度。綜合這些論點，未來高等技職教育的走向是要培養學生兼具專業知識技能與人文素養的全人教育。(王聰榮及王立信，民 89)

台灣地區首開觀光教育之先驅者，應屬於 1965 年創立之醒吾商業專科學校，發展至今已經在各大專校院普遍成立相關科系所，也有着以觀光餐旅教育為主的餐旅學院，我國餐旅技職教育經由多年的發展，無論在量與質的方面都已具規模，而在此蓬勃發展的過程中，由於所處的環境因素的變化，社會價值觀念的轉移，毋庸置疑的，技職教育已面臨重大衝擊。(蕭錫錡，民 88)為培養中高階層的餐旅管理人才，國內餐旅教育也落實「實用」的教育目標，實施新的學制「三明治教學」。建教合作等校外實習制度是學生理論與實務相互印證的最好時機，在大專校院的餐旅教育課程設計上，也應強調加強教育界與實務界的相互合作。(唐學斌，民 90)在目前大專校院招生的比率上來看，餐旅類科系的狀況相當熱門，餐飲教育雖然受到廣大莘莘學子的青睞、產業界的關注以及政府教育部門的推展迅速成長，但相較於其他類科，無論在師資培育課程設計教材編撰等，都有在發展的空間。(李福登，民 89)餐旅教育的屬性特殊，除了專業技能的訓練之外，更需要工作倫理、專業態度、人際溝通、團隊合作精神等社會技巧 (Social Aptitude)，而這些社會技巧只有在做中學學習。(李桂芬，民 89)技職教育首重「實用的目標」，學生畢業後，持摩生技能外，上需要有決定行業的能力、自我認知、人際關係溝通及積極的工作意願與態度等，這些因素對學生是否能夠成功的由學校轉入社會是相當重要的。因此學校可不斷加入與「工作」有關的教材與課程，建教合作便是此背景下之產物 (劉麗雲，民 89)。

台德精英計畫

行政院勞工委員會職訓局就目前，剛進入社會的畢業生，基本上缺乏企業所迫切尋求的工作經驗，而企業在面對成本效率的考量之下，亦欠缺教育訓練的意願，因此，這群社會新鮮人必會落入就業的弱勢族群，造成社會成本問題；直接就業或可暫時跳脫不適應的教育環境，抑或立即取得經濟的獲益，但較低的學歷與狹隘的專業視野，不但取得工作機會不易，在未來發展上也不符合企業渴求的通才人力資源。勞委會為消弭青少年勞工供給與企業需求間的條件落差，在參照世界先進國之職業訓練體系與發展成果後，決定採用國際公認的德國雙軌職業訓練制度 (Dual System)，採用其中理論與實務雙管齊下的方式，由做中學的精神，進而降低學校教育與市場需求間的落差，培養企業所需要的關鍵人才。

計畫優勢

政府補助 1/2 - 全額就學期間學雜費，優先至企業就業卡位，訓練期間得有跨部門訓練機會，協助通過德國工商總會國際專業認證測驗取得證書，並取得海外研習計劃為期 1 個月的機會，第一梯次的計畫畢業學生保持 81.45% 的就業比率。節錄

(行政院勞工委員會職訓局網頁，民 95)

二、 三明治教學

三明治教學建教合作的方式之一，也是目前大專院校最常也最適採行的課程與就業相結合的模式，「校內課程學習」與「校外職場實習」以力求學用結合的教學模式，所以技專校院觀光科系為落實技職教育的宗旨，透過學習操作的過程，培育具有技術實用專業人才，故運用三明治教學以落實理論與實務結合為一。(李隆盛，民 88)

學生實習制度

學生實習工作，是大專學生嘗試生涯選擇的模擬歷程，可藉此了解學生的實習工作價值觀亦是學校輔導建立正確工作價值觀之方向進而為未來職業意願選擇建立基礎的重要課題。(黃英忠，民 92) 而以大專學校教育的觀點學生的行為態度及價值觀具有改變的可能是啟發建立正確價值觀的重要時期。(黃光國，民 82)

隨著觀光服務業的發展，餐旅服務人員的人力需求也日漸增加，國內餐旅教育為了強化實務技術的訓練，與旅館進行建教合作計畫和校外實習的課程，使學生透過實際工作的參與進行學習，學校教育無法充分提供此種學習機會，而業界基於人力之需求也同意共同辦理建教合作。(陳信宏，民 93)

建教合作一方面提供學生實習單位，使學生在求學期間能體驗社會磨練，一方面也幫助業者解決人力流動的問題，這些學生是業界未來重要的專業人力資源，因此學生參與餐旅工作的意願、對實習方式的建議、工作價值觀等，不但影響學生個人未來的職業選擇及生涯發展同時對企業人力政策的擬定也有影響。(黃英忠，民 92)

學生實習工作表現

「我國餐旅教育學制與校外實習工作表現關係之研究」，(李銘輝、黃怡君，民 90)，其研究中指出餐旅相關科系大學生工作表現上已列表的十八個屬性而言並不如專科學生；尤其在服務技術、學習興趣、學習態度、工作態度、工作適應上明顯低於專科學生的表現。專科學生在技術層次優於大學生，主要因素在於課程的設計上，技職體系五專生及二專生強化實務性操作面，而大學生則以中階管理人才為訓練目標；然而在學習興趣、學習態度、工作態度、工作適應上的表現不佳，則與工作價值觀的培養有關。

海外實習制度

傳統國內實習已成為技職院校的基本課程規劃的一環節，三明治教學的設計使學生能提早熟析工作環境掌握業界脈動，其已達到相當程度的成效，只是長期

以來實習學生對於業界實習單位而言卻是一種廉價勞力來源，學生認為學習的動機隨著實習時間的增長而漸弱，學生於工作崗位得不到對等的報酬及成就感，學習意願自然下降。

增加學生國際觀也是技職院校發展的重點計劃，提升學生語言能力能提早與世界環境接軌，海外實習似乎是對於實習課程設計的必要延伸，它對於學生學習意願的提高及外語能力的增強也有著雙向的效果。

只是送學生到國外實習，學校間肩負著學生生活的輔導及安全風險，加上距離增加對於學生的狀況接收度明顯下降，與國內實習制度相比較，國外實習制度增加許多成本，成本來自於交通往返、生活起居的金錢花費，成本來自於學校老師的遠距輔導、訪視的費用支出，成本也可能來自學生無法接受過重壓力而自暴自棄等。

海外實習的經驗可為工作加分。參加實習的可能有兩種：一是人在台灣，希望到海外實習；另一種則是海外留學生，希望在當地找到實習機會。目前台灣有愈來愈多的業者在代辦出國實習業務，餐旅學科及專長是比較容易的機會。只是代辦費用是一筆可觀的花費，以美國為例約需要 3 萬元(Cheer, 民 96)，對於選擇技職體系教育的學生家庭亦是一筆額外負擔。

學海築夢實行計畫

教育部 96 年「學海築夢」大專校院海外專業實習先導型計畫經費補助原則

一、補助經費等級

(一) A 級：

最高補助海外實習學生之生活費及飛機票之 70%

實習學生領有津貼超過部補助標準得部分補助學生飛機票即出國手續費用

實習學生領有津貼未超過部補助標準得酌予增加補助生活費

(二) B 級：

最高補助海外實習學生之生活費及飛機票之 70%

實習學生領有津貼超過部補助標準得部分補助學生飛機票即出國手續費用

實習學生領有津貼未超過部補助標準得酌予增加補助生活費

(三) C 級：

最高補助海外實習學生之生活費及飛機票之 70%

實習學生領有津貼超過部補助標準得部分補助學生飛機票即出國手續費用

實習學生領有津貼未超過部補助標準得酌予增加補助生活費

二、隨團教師陪同前往指導，得補助隨團教師所需機票及生活費

三、如於計畫先期階段必須親赴海外實習機構洽商，得補助所需國外差旅費及業

務費。

註：機票補助標準得比照國家科學委員會補助出席國際學術會議機票金額，生活費補助標準比照教育部留學獎學金之生活費補助（U.S 1.2 萬 / 年）

校名	系所	實習機構
中山醫學大學	健康餐飲管理學系	美 / 優鮮沛食品公司
南台科技大學	餐旅管理系	美 / Hilton Pleasanton Hotel
國立高雄餐旅學院	餐飲管理系	泰國 / Dusit Resort Hua Hin 泰國 / Veranda Spa and Resort Hua Hin
景文科技大學	旅運系	澳洲航空 雄獅旅行社澳洲分公司 金字塔旅行社紐西蘭協力廠商

共計 34 所學校獲補助(僅列舉餐旅相關領域)

三、餐旅事業員工工作特性

1. 餐旅事業員工所需具備工作能力

因為餐旅業的屬性特殊，它所提供的不只是餐飲或是住宿的具體產品和硬體設施，更重要的是在整個交易流程中非常抽象的「服務」，而且，也正是因為餐旅業就是服務業中的一環，它的從業人員就必須在每天的工作中，不斷地和顧客及其其他的同事有著緊密的互動。這些特性也造成了餐旅業和其它行業所需職業能力的不同。(陳啟勳、謝文欽) 在餐旅業從業人員所須要俱備的能力方面，已經有許多的研究作過探討歸納餐旅業從業人員所須要俱備的能力。主要在於

餐旅業從業人員所須要俱備的能力	
通識類	讓人覺得專業的外表 對文化的敏感性 文化交流的能力 瞭解國際禮儀 正向工作態度
商業類	財務的技能 經營管理能力 相關商業技能 電腦操作的能力 結果預測的能力 語言能力 瞭解國際商業情況

管理類	發展以服務為導向的能力 全面品質管制的能力 問題解決的能力 領導能力及組織團隊的能力 分析技術及留意商業環境的變遷 作決策的能力 有效利用有限資源的能力
服務技巧類	相關餐旅技能 職務上的技巧及專業技巧 顧客抱怨處理
人際互動類	人際關係溝通技巧 創意思考的能力 壓力管理的能力 瞭解客人的問題及對問題的敏感度 與顧客保持良好的關係 良好的員工關係 傾聽的技巧

旅館業服務品質與購後行為意圖關係之研究，（賴其勛、邴傑民、葉湏惠，民89）中指出，旅館工作人員的服務品質其中以「服務態度」的影響最為重要，因為服務態度為忠誠行為及公開抱怨行為的主要影響因素，且服務態度涉及員工對顧客的反應、關懷，也是旅館業者產生差異化的競爭優勢來源之一。

其研究結果在「有形性」方面，員工低估了顧客的重視程度，同時高估本身的表現，可能造成員工忽略儀表等有形的部分，值得特別注意；在「可靠性」及「服務態度」方面，員工對自己的表現有高估的現象，因此業者應加強員工的專業訓練及服務熱誠，使員工能提供精確、準時的服務，並能表現出迅速回應與關懷顧客的心。

服務不可能不出任何問題，重要的是員工如何在發生問題後，能很快地為顧客解決，而取得顧客對旅館的信賴。因此，顧客的問題獲得解決相當重要，為使顧客對旅館的服務產生較高的滿意，除應灌輸員工達到服務品質零缺點之觀念外，更應培養員工做到及時解決顧客問題，期使顧客感到滿意，以免顧客向第三團體求助，使旅館形象受到莫大的傷害。

2. 餐旅行業工作特性

國際觀光旅館業中，因為平均工作時數比一般人長，其獨特的情緒勞務也使餐旅從業人員需要時常面帶笑容，隱藏真正的情緒。在種種工作特性及其他因素下，餐旅業人員時常發生工作壓力之症狀，進而可能發生職業焦崩（Burnout），更甚至離職。（朱惠玲，民 93）職業焦崩，起先是實務界用來廣泛的形容一般從事人際關係（people work）的人員，因為長年精力耗損，熱誠逐漸退化，進而產生對人漠不關心以及對工作抱持負面態度的一種綜合現象。Maslach（1982）認為職業焦崩是一連串對工作壓力的反應，並指出其經常出現在從事人際工作的人員身上，其將職業焦崩的組成定義為三個構面：

- 1、情緒耗竭（emotional exhaustion）：缺乏工作熱誠，且通常伴隨著強烈的挫折感和緊張，而持續的精力流失及一般疲勞，這一種崩潰來自於每日接觸人類相關服務工作。
- 2、情感疏離（乏人性化）（depersonalization）：傾向於將人視為「物件」並表現出情緒麻木和與人疏離的情形，並會負面的移轉對於他人的回應，尤其是對顧客和同事。
- 3、個人成就感低落（diminished personal accomplishment）：牽涉對於他人的一種負面反應，意指在工作壓力方面個人的知覺將會減少。傾向於對自己產生負面的評價、感覺無助以及低落的自尊。

綜合學者研究將壓力源區分為工作本身因素，例如不良的工作環境；組織中個人的角色，例如角色衝突；工作關係與人際關係需求，例如工作中的人際關係；生涯發展，例如升遷地位不一致；最後為組織結構與組織氣候，其中包含了組織結構與組織氣氛的壓力、缺乏參與、科層體制的僵化、從眾的壓力、缺少回應等。而對工作壓力反應，則可分為對個人的影響及對組織的影響。

壓力對個人的影響如：(1)心理健康的影響：包括焦慮、緊張、憂鬱、厭倦、低自尊、疏離感、精神上的疲憊、精神無法集中等。(2)生理健康的影響：包括頭痛、氣喘以及各種病症的發生。(3)行為的影響：包括藥物濫用、酗酒、從事危險的行為、偷竊、不良的人際關係、自殺行為。

而壓力對組織的影響如：工作績效的改變、曠職、離職、提早退休、革新和創造力的改變、生活品質的改變、罷工等。

在（朱惠玲，民 93）職業焦崩程度分析，以情緒耗竭、情感疏離、個人成就感低落等三構面來衡量職業焦崩構面，結果顯示餐飲主管人員並無非常明顯的職業焦崩症狀。餐飲業工作年資結構中，未滿一年者與十五年以上的主管人員之職業焦崩程度有顯著差異，並發現職業焦崩程度隨著年齡與成熟度的上昇，而有所遞減。而餐廳主管人員發生角色衝突與否、與其是否為外控人格特質以及其與主管、同儕相處之人際關係與職業焦崩程度有顯著相關；而在國際觀光旅館業中，平均工作時數長、情緒勞務等種種工作特質構面，與職業焦崩程度沒有顯著相關。

四、餐旅事業相關科系學生就業狀況

教育部技職司研究指出，企業認為大學與技職觀光、餐飲相關科系的教育功能尚未完全發揮，業界人士抱怨餐飲教育吳發真正配合相關行業需求。餐飲業人力需求甚殷，流動率大，相關科系畢業學生卻有較高的升學意願，影響就業市場供需情況。(技職司，民 84)

餐飲教育在傳統的拜師學藝觀念下，社會地位未給予應有的重視。(李福登，民 89) 學生在入學前對餐旅科系的認識不足畢業後投入此行業者亦不如預期。(陳修祥，民 89) 受了大學四年的培訓後其工作未能投入相關產業對餐旅事業來說其實是一個很大的衝擊，究其原因是缺乏正確工作內容認識，再來就是的工作價值觀的偏差，為了使大學生能在工作上相提早認識職場世界除了基本技術培養外加強大學生就業輔導工作使學生能建立適確自我觀念及工作價值觀，相信對之後就業意願上有強化的作用。(陳信宏，民 93)

大專觀光科系學生普遍的專業能力在業者的認知上仍顯示專業度不佳(陳秀玉，民 90)，教育部技職司(民，94)也指出未來餐旅需求人力在 5-10 年能呈現高度成長趨勢然而業者仍普遍認為觀光餐旅學校的功能尚未完全發揮。

就餐旅業者的人力資源角度，也應以培育專業人才為最終目的的體認，提升就業員工的專業水準，學生在完成學校內的學習相關課程後進入職場仍有不斷精進的機會。業者甄選新人的標準除了應考慮與工作相關專業知識及技術及工作意願此二因素外，參考加入工作價值觀層面的甄選標準，以工作價值觀一致性的觀點來篩選適當的人選加入飯店，以其表現的趨勢及離異程度判斷員工的適任性。對於新進人員工作及生活上的協助及訓練配合管理階層之支持並予以薪資上的獎勵。(蔡柏旻，民 95)

在配合技專校院推行三明治教學的制度上，一般旅館實習單位的條件吸引力較不佳，所能吸引學生前往實習的誘因相對不大，無法招募優良條件學生前往實習，相對實習單位的管理制度較不健全，因此覺得學生的「專業能力與技巧」之工作表現較差；反之，如果學生在國際觀光旅館實習，融合於飯店的企業文化，相對的要求，學生的訓練，整體的「專業能力與技巧」表現也相對較高。(王登錄，民 96) 也就是說學生在實習單位所激發的對工作的認知度會影響學生的工作表現及工作滿意度。在唐學斌教授的「觀光事業大專學生人才培育之研究」中指出，大專觀光專業教師及觀光企業界皆普遍認為課程設計安排不當，學生實務實習的機會與時間不足，是造成大專觀光科系學生畢業後無法馬上投入工作崗位的主要原因。而在學校所提供的課程應與實務結合，校方要與業界培養出良好默契，亦即學界要瞭解業界對人力培育的真正需求，進而加強學生能力，使學生能學以致用。餐旅業進入門檻甚低，業界為了將低人事成本，經常僱用工讀生及臨時工補缺人力，往往忽略餐旅業專業性，以致於餐旅從業員的薪資偏低。國內的餐旅技職校院於近年內急遽增加，學生紛紛選擇餐旅暨職就讀，卻有不少的學生在畢業後選擇離開餐旅相關產業，無形中造成資源的浪費。(莊明珠，民 96)

五、餐旅事業員工工作滿意度

餐旅事業其產品需要服務人員傳遞給顧客，對顧客而言，第一線服務人員的態度與知識都會影響所提供產品的附加價值。所以員工在工作時是否具備良好的成熟度、能力、意願是影響服務品質的一大關鍵。(黃英忠，民 90)

企業求勝之道是品牌與技術，對企業來說，如何取得及維持品牌及技術優勢，絕對是一件刻不容緩的事。…品牌與技術的取得及發展絕對是靠企業內有智慧及經驗的人力資源。(廖文銘，民 90)

餐旅事業的高員工離職率一直是旅館人力資源部門最頭痛的問題，員工離職決定與工作滿意度相關，而工作滿意度與員工之工作價值評判二者間有絕對相關性。研究建議飯店對於新進主管除了要有良好的員工教育訓練，使他們能夠較易於適應環境之外；同時，也應多鼓勵資深員工及主管，多給予新進人員關懷及經驗上的交流與傳承，以減少新進主管對於新環境的不適應感與工作壓力來源的增加。(朱惠玲，民 93)

嚴長壽先生在其演講中亦指出，台灣旅館相關產業員工受著較大的工作壓力，而飯店經營上無法在薪資方面滿足員工，必須在其他層面滿足員工，而其所指其他層面即是工作滿意度及其工作成就感。旅館內單位主管必須了解，旅館員工更必須要有此一體認。

而企業取材的關鍵，已從「能力」轉變為「態度」，招募員工的首要條件是考量其工作態度及其敬業精神，相對來說，學習能力、專業能力與解決問題的能力已不若從前重視，對員工工作態度的期待已超過對能力的期待，企業認為懂得與他人合作具有團隊精神的員工，才是公司需要的人才。(楊淑娟，民 87)

六、實習成效評估

觀光產業的發展對於專業人力的需求大為提升，大專院校近年也廣設相關科系，畢業學生數量上已有明顯的提高，但在畢業就業的穩定性上卻不甚理想，真正投入餐旅產業的人員比例上仍偏低，與多數研究結果相符合。學生在實際體驗校外實習後，到相關餐旅產業就業或餐旅相關科系升學的意願均有明顯的下降。(莊明珠，民 96) 工作價值觀的建立不佳，導致工作的態度偏差，減少工作成就感也增加工作離職比率。學生在校外實習親身體驗餐旅業的種種現實面，發現餐旅業並不如預期想像，甚至有不好的實習經驗，都可能導致學生於實習後，反而對本業的不認同。是否實習可以增強未來餐旅工作正確工作價值觀或僅是讓學生提早體認餐旅行業的不適任性，提早做轉業的準備；相對我們也想知道執行海外實習是否可以增強學生未來餐旅工作正確工作價值觀養成。

1. 工作價值觀的定義

價值觀指的是個人的喜好偏愛，而個人價值卻會影響個人對工作之看法，而形成所謂的工作價值觀(張美雲，民 85)。係個人經驗及文化背景混合影響下的產物(鄭伯璦、謝光進，民 79)，而工作價值觀深受社會、文化、性別、歷史、經濟、社經地位等之影響。(陳銘宗，民 83)認為：工作價值觀的定義應該是個人在面對工作有關的課題時，一組影響個人實際工作情緒、想法和表現的價值信念系統，此即是個人的工作價值觀，此一價值信念是一彼此互有關聯的計值系統網路，此一價值系統網路是過去個人經驗的累積，進而影響工作價值觀的形成。

(陳英豪等，民 76)認為：工作價值觀即工作者對其工作本身、工作歷程或工作結果整體之一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意反應。其感到重要與否，取決於其自工作環境中因工作所實際獲得之價值與其預測應獲得價值差距的比較。

(黃雅真，民 84)認為：工作價值觀是針對特定工作所反應的價值傾向、以及對工作意義的認定，和工作關係的規範、道德倫理以及行為準則，這些都是工作價值觀的表徵概念。

(吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏，民 85)認為：工作價值觀為個體從事工作時，藉以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，並據此表現工作行為、追求工作目標。

2、工作價值觀一致性

組織承諾定義為個人對其組織認同與投入的程度，組織承諾強烈的成員會對組織表現出下列三種傾向：

- (1)對組織的目標與價值有著強烈的信仰，
- (2)願意為組織付出更多的努力，
- (3)渴望繼續成為組織的一份子。

工作價值的一致性，對於企業組織的文化承諾又正面實現的效果。(黃正雄，民 88 年)，在「價值觀一致性、組織承諾、組織公民行為間關係之探討」研究中分析發現員工與主管「工作價值觀一致性」的確對組織承諾有直接效果存在，研究中顯示，當員工知覺個人的價值觀與組織價值觀的一致性愈高時，個人的工作滿足愈高，而離職意向會愈低。顯示員工與主管之工作價值觀一致性愈高(即員工價值觀分數與主管工作價值觀分數差距較小)，則其對組織的承諾感就愈高。

組織成員間的價值觀差距程度往往是個人效能的重要預測指標之一(黃國隆，民 85)。

工作價值觀一致性與員工效能之關係

1. 就工作滿足與離職意願而言，目前的研究都支持組織成員間價值觀一致性能有效預測員工個人的工作滿足與離職意向。研究顯示，當員工知覺個人的價值觀與

組織價值觀的一致性愈高時，個人的工作滿足愈高，而離職意向會愈低。

2. 就組織承諾而言，組織價值觀與其成員的價值觀間的一致性程度和員工績效、承諾感、留在組織的意願、以及實際人員流動率有明顯相關。內部整合價值觀上員工所知覺的「實際與期望價值觀」差距愈大則員工的留職意願與組織認同愈低。(鄭伯燾，民 81)

3. 就組織公民行為而言，組織成員越能接受組織所標榜的價值觀則表示組織成員間價值觀一致性的程度可能越高，而藉由成員間所建立起的共識、休戚與共的感覺，使得組織成員除了盡本分做好職位上的工作角色行為外，對於原本並非工作或職位所要求角色上的行為，員工也願意執行、主動呈現出來，不僅是顧及自己的工作，也協助其他同仁，為組織盡心盡力。黃國隆(民 85)研究發現員工與主管間價值觀差距程度與其公民行為呈負相關，顯現主管與員工間的工作價值觀一致性確實能對企業本身營運形成正面影響。

所以對照在招聘員工方面：企業甄選新人的標準除了應考慮與工作層面相關的勝任能力與工作意願此二因素外，尚需加入組織層面的甄選標準，來加以篩選適當的人選加入組織，例如應徵者個人價值觀適不適合本企業之文化或經營信念…等。(黃正雄，民 88 年)

工作價值觀與工作績效相關性

工作價值觀的發展和建立，將形成一股內在的動力系統，支持或引導個人在擇業或工作中行為的動向，可做為生計成熟發展的指標之一。工作價值的概念可以用來解釋工作滿意度的指標，也可做為學生從事入門工作時的預測變數。因此當個人在選擇從事何種行業或工作時，其選擇的傾向均會被個人的職業價值觀所影響。(吳武忠，民 87)

工作價值會影響一個人的職業選擇，職業選擇適當與否又會影響一個人的工作滿意及職業流動情形。是故，有關工作價值的探索當是職業輔導中的一個重要課題。工作價值觀的概念有助於對職業選擇的預測，又能預期個人可能的工作滿足狀況，是一個相當有用的概念(李華璋，1990)。

學者對價值觀一致性的衡量，採取不同途徑的研究方式，在研究發現的詮釋上也讓讀者產生不同角度切入的概念說明。歸納過去對價值觀一致性的概念化可歸類為三個方向：

第一類的價值觀一致性概念，是強調自己與其他人的比較，自己的價值觀與直屬主管、經營階層、一般經理等的價值觀一致性程度的比較。此類「價值觀一致性」構念是針對不同群體成員價值觀間之相似性程度進行衡量，即測量部屬工作價值觀與主管工作價值觀間差距程度，可稱真實價值觀一致性。

第二類的「價值觀一致性」概念，其將焦點放在受試者個人所知覺「自己的價值觀」與知覺到「其他客體之價值觀」，二者間的差距程度，根據「員工本人對某項工作價值觀之重視程度，與他認為他的「直屬上司對該項工作價值觀之重視程度」

兩者間的差距來衡量員工與其主管的「工作價值觀一致性」。此類價值觀一致性的概念強調個人的主觀經驗，可稱為知覺一致性指標。

第三類「價值觀一致性」的概念，屬於自評式的價值觀一致性，此類價值觀契合被處理成一個純粹地知覺構念，「一致性」的衡量並不將其他客體的部分獨立出來與自己的部分作比較。此類價值觀一致性的評斷是問受試者：是否他們的價值觀與組織的(或工作環境中)的價值觀是相似的。(黃正雄，民 88)

準實習計畫

旅館事業管理系準實習計畫

服務業對中國人而言是一個社會地位不高的行業別，相對性的低薪及不定性工作時間，使許多優秀人才裹足不前，即使目前大專院校相關科系與畢業生日增，卻仍無法滿足旅館業基層人員之需求，服務業是一種非常個人化的消費活動，消費過程中夾雜許多理性與感性的因素，消費經驗視為一種評斷服務品質的指標。強調人的應對及處理是服務業的特色，並搭配相關專業知識，提供產品外的附加價值，可見「人」對於服務性產品品質的影響。本計畫著重於學生實習前之工作價值觀建立，強化學生赴業界前之心理建設，並釐清學生未來就業方向與工作成就之必要相關性。

大多數旅館系學生對於旅館行業興趣不高，其實對於真正適合之學生是極其多的消息，顯示未來職場同儕競爭力相對較低，未來升遷機會及工作成就感也相對增大，而學生亦能在學以致用的雙贏的基礎下連結學術與就業、理論與操作，務使學生能在就業前養成需要條件。

準實習子計畫以實習前學生為對象，執行實習前準備，改進過去實習後認知失調與能力不足之問題，訓練內容包含學生職涯測驗、基本彩妝課程、觀光旅館參訪、履歷與自傳撰寫、面試技巧與溝通、旅館部門介紹、學習經驗傳承、行前準備與安全傳導等。

經由學校課堂與旅館業實務的互動，給予學生最好的職前專業訓練，努力增加學生在旅館業界實習之成就感，並以全人教育的理念，培養正確的生活態度及工作倫理，增加日後就業的穩定度，務使畢業生能於餐旅業界中、高階管理階段發展長才，成為旅館業之長期人力資本。(旅館事業管理系-就業學程計畫書，民 96)

實習前的籌備工作越慎重越縝密，對學生的適應實習課程助益性越大，學生在實習單位的工作滿意度就越高(周虹君，民 95)；實習前的準備越充份者，越傾向以積極的方式因應因實習而來的壓力。(曾華源，民 77)，又在學生實習機構的選取上，學校也必須與實習機構互動良好，雙方合度高，在基本滿足學生相關生理及物質需求後，也會讓學生感覺被實習機構重視與接納，學生才有可能進一步獲得實習成就感。同樣的高頻率而深入的訪視學生，也明顯會提高學生實習滿意度，而訪視過程也應偏向個人式訪視模式進行效果也較佳。(周虹君，民 95)

準實習計畫相關活動

1. 學生職涯測驗

邀請學輔中心針對學生實習工作前完成職涯測驗，分析及探索學生的特質、對於工作環境的瞭解及未來發展規畫。當了解自己的興趣、價值觀及能力後，才能做出做完善的考量，才不會發生高估了自己進而對自己失去工作上的信心，了解自我發展規劃，能對規劃目標循序漸進的做好準備工作和養成習慣。測驗目的在於了解自己的興趣、工作價值觀、自己的能力及認識工作世界，進而取得相關職業資料。

2. 基本彩妝課程：

服務業的產品展現有大部分來自人員的傳遞，服務人員展現的第一印象可以影響產品的品質接收感，適當的妝扮給人專業的感受，實習學生在進入職場前，也應該對於基本的彩妝技巧有適當的學習。針對此項需求邀請年輕族群最喜愛的化妝品牌 Ana Sue 以實際練習的方式熟析專業技巧，進而學習彩妝產品的選購知識，像是上妝的步驟粉底的挑選、挑選適合自己的眉型、任何場合適合的妝容、換季底妝的挑選膚質測試、眼影漸層技巧、眼線膠與眼線液的使用、腮紅的打法、修容的技巧、眼影的搭配裸妝技巧，這都是需要專業的指導。讓學生們了解自己的五官，並藉由各種彩妝用品，如何去修飾自己的缺點以及充分的顯現出自己的優點。

3. 觀光旅館參訪

安排飯店參訪行程，帶領學生參觀內部作業程序，以及介紹該飯店的經營模式及理念加深課堂上的理論基礎，參訪主要在增加學生實務經驗及就業前的準備，除了可以學到專業技能外，還能培養認真負責、敬業樂群、刻苦耐勞之工作觀念。讓學生在真正進入工作單位前能有更實際的操作面接觸。

在實習之前的準備除了加強學生的能力之外，更重要的就是要設定一個目標，選擇心目中最理想的實習飯店。經由參訪的過程，我們可以了解到各家飯店的迥異風格，文化差異，服務理念，更深一層的了解該飯店的資訊，選擇一家與自己理念相當的飯店做為實習標的。

4. 履歷與自傳撰寫輔導

職場新鮮人的第一個課題便是完成一個圓滿的面試經驗，對於自我的推銷便著重在履歷與自傳的撰寫，需要注意資料要簡單明瞭，個人基本資料描述說明像是成長環境、家庭成員或背景及個性、興趣等等以簡短而鮮明的繕寫方式，描述太多會使參閱者失去耐性而失去焦點。另外對工作的態度描述，例如處裡事情的原則、待人處事、長官同僚的相處之道等，是非常重要的。生涯規劃與期許，不管是事業方面還是家庭、感情方面皆可加以說明，雇主可藉此了解求職者對自己的未來

的目標及規劃。個人的學歷、經驗及專長是影響雇主的關鍵，若有優異的成績應填寫，如語言能力，以突出個人的專長，應把握與應徵職務產生關聯原則。使學生們了解自己的學經歷背景與優勢與劣勢，並了解自己的興趣與生涯規劃。實際的寫作在未來的求職中，能夠更駕輕就熟寫履歷與自傳。

5. 面試技巧與溝通

面試前應準備可能被詢問問題的答案，使自己能釐清真正想法，幫助我們在口試的現場能不慌張能清晰的自我表達，有可能被詢問的問題例如為什麼要到此飯店？是否有工作經驗？有什麼專長？薪資的期望如何？出差或調動職務是否願意？如何把工作職務做好等。面試當天的服飾應以整齊、乾淨、淡雅較為適當，適宜的裝扮給主管好的印象。當天應提早到適應環境，過程應坐姿要端正、眼神自然、保持微笑，不要讓人覺得你很緊張，雇主看了也會為你捏打冷汗，回答要乾淨俐落口齒清晰，不打斷對方談話，正面積極的自我表達，對職務的期待也要適時的表達，讓雇主評估自己的能力，談話結束前，可約雇主下次見面的時間，試探自己被錄取的機會，最後無論面談的結果怎樣，都應該向對方表示感謝，這是基本的禮貌。類似的面試技巧可以聘請飯店的人資部門主管，以其面試經驗作為學生參考依據，並提供基本描述的文件範本提供學生學習。實際的模擬面試的過程，並立即指正、指導，從錯誤中學習。使學生們更可以加深印象，導正自己的錯誤，避免再未來求職面試時，發生同樣的錯誤。

6. 旅館部門介紹

根據飯店不同的部門分別作詳細的簡介，對於飯店的基礎功能及相關服務內容，當然每間飯店經營模式以及規模的不同，其部門運作也會有些許的不同，所以透過不同飯店的介紹，讓學生更清楚的了解到一家飯店的運作及經營理念。正在實習的學長姐是一個很好的資訊來源管道，透過實習經驗交流座談，將實習的學弟妹所有疑問由任職的學長姐做自身工作的經驗分享，效果遠較上課教師的單方傳述較佳。

7. 學習經驗傳承

舉辦演講邀請已經在業界實習過的學長姐回來分享自己在實習時的過程以及對即將實習的新鮮人一些叮嚀，對於即將踏上實習的學生而言，未知的生活是一項很大的考驗，藉由學長姐的經驗傳承活動可以讓學生在進入飯店實習之前心裡有個底，才不會到了職場什麼都不知道像個傻子一樣，先對工作內容有個了解在學習起來也會比較容易上手。經驗傳承對學校及學生本身都是很重要的，可以從經驗談之中去發現學長姐哪裡表現是好的，而哪些表現欠佳，經由經驗分享可以接受好的一面繼續發展下去，相反的得知不好的就要想辦法去避免重蹈覆轍，如此一來可以增加學生在專業領域的能力，也可以青出於藍更勝於藍，而學校在飯店的印象是逐年成長，所以經驗的傳承是有絕對的必要性。

8. 行前準備與安全傳導

舉辦演講讓即將前往各地或甚至是國外實習的學生們了解當地的人文以及如何在異鄉保護自己，實習之前先知道自己即將服務的部門別，可以多加強特殊方面需要的專業技能，也可以在實習之前多加強自己的外語及電話應對技巧，對於在國外實習的學生也許是第一次到該國，對於風情人文完全沒有概念，便可以先收集相關資訊使工作適應時期縮短。

在一個完全陌生的地方絕對需要一段時間來適應，但是往往在職場上卻不容許有過多的緩衝期，需要在最短的時間內讓自己上軌道，行前準備越充裕，對於實習的表現則越有加分的效果。

9. TOICE 考試輔導班

針對提升實習學生外語能力，「教育部人才培育計畫」項下執行兩次 TOICE 證照考試輔導班，以全校同學為訓練對象，有意參加海外實習的同學必須滿足 TOIEC 成績 350 分以上，在此訓練課程要求尚未達到英語能力的同學必須參加，時數為 36 小時，聘請校外專業師資完成。

10. 英語精進班

同樣針對學生口語英語表達能力提昇，也聘請美語補習班教師針對學生口語表達與商業文書信函進行密集式訓練，開放所有海外實習候選學生必須參加，同年級國內實習學生有興趣自願參加，人數上限為 16 員，課程共計 32 小時。

實習業務成本分析

準實習計畫

活動	人力(教)/ 時	人力(生)/ 時	成本 (元)	校外師 資	成本 (元)	小計	實際金 額花費
學生職 涯測驗	4	0	2400	1	1600	4000	1600
基本彩 妝課程	4	0	2400	3	4800	7200	4800
觀光旅 館參訪	4	0	2400	車資	7200	9600	7200
履歷與 自傳撰	2	0	1200	1	1600	2800	1600

寫							
面試技巧與溝通	2	0	1200	2	3200	4400	3200
旅館部門介紹	2	0	1200	0	0	1200	0
學習經驗傳承	2	4	1200	0	0	1200	0
行前準備與安全傳導	2	0	1200	0	0	1200	0
TOICE 考試輔導班	2	2	1400	48	76800	78200	76800
英語精進班	2	2	1200	15	24000	25200	24000
餐旅專業英語精進班	8	0	4800	0	0	4800	0
總計			20600		119200	139800	119200

本研究整理（96 學年度旅館事業管理系申請就業學程計畫及特色人才培育計畫，此項下由該二計畫補助金額支付）

實習面談安排

活動	人力(教)/時	人力(生)/時	成本(元)	校外師資	成本(元)	小計	實際金額花費
實習飯店志願選填	2	6	1200	0	0	1200	0
線上面試【海外實習】	6	0	3600	0	0	3600	0
單位面談【海外實習】	12	0	7200	差旅	2200	2200	22000

聯絡業務	48	0	28800	0	0	28800	0
聯絡業務【海外實習】	16	0	9600	國際電話費	6000	15600	6000
總計			50400		8200	51400	8200

本研究整理

實習期間訪視

活動	人力(教)/時	人力(生)/時	成本(元)	差旅補助	成本(元)	小計	實際金額花費
國內實習訪視	24	0	14400	0	0	14400	0
【海外實習】訪視	6	0	7200	1	22953	22953	22953
總計			21600		22953	44553	22953

本研究整理

成本定義

安排學生實習所花費成本區分實習前的準實習計畫、實習單位的接洽與面試安排及實習期間的學生訪視工作。並就上方三個時程安排區塊，定義及計算花費成本。

隱藏花費成本：本系學生實習一年共計 18 學分 36 小時，訪視教師身負學生實習期間的生理及心理輔導，並與實習單位主管交換意見，作為系務課程規劃參考，36 小時鐘點費用分配在大三實習班導師及大二即將實習班導師，另外系務安排實習委員會執委一職，負責實習單位接洽及學生實習狀況彙整工作，為無給職，但實習工作將排擠該教師教學、輔導、研究等工作，應將其機會成本表現顯現。

實際花費成本：指完成實習工作除上述隱藏花費成本外，必須由學校經常門預算項下支應，包括校外講師、差旅費、郵電費等。

實習總成本花費 = 隱藏花費成本 + 實際花費成本

實習總成本花費 = (準實習計畫 + 實習面試安排 + 實習期間訪視) + (準實習計畫 + 實習面試安排 + 實習期間訪視)

實習總成本花費 = (20600 + 50400 + 21600) + (119200 + 8200 + 22953)
= 235753 元

單一實習學生成本花費 = 實習總成本花費 / 總實習人數

單一實習學生成本花費 = 235753 / 111 人 = 2124 元/人

單一實習學生實際花費成本 = 實際花費成本 / 總實習人數

單一實習學生實際成本花費 = 150353 / 111 人 = 1356 元/人

海外實習實際成本花費 = 單位面談【海外實習】+ 聯絡業務【海外實習】+ 國外實習訪視

海外實習實際成本花費 = 2200 + 6000 + 22953 = 31153 元

單一海外實習學生實際成本花費 = 海外實習實際成本花費 / 海外實習人數

單一海外實習學生實際成本花費 = 31153 / 7 人 = 4450 元

由以上簡單的算式結果發現，96 學年度旅館系執行學生實習業務平均花費 2124 元於每一位學生，其中扣除教師的內含校外實習課程鐘點費後，額外安排課程及相關活動花費 1356 元於每一位學生。

針對海外實習部分，校方在每一位學生的花費上多了 4450 元。

研究工具

問卷發展與設計

行政院青年輔導委員會為使國內專科以上學歷學生了解自己的人生目標與未來職業發展，委託吳鐵雄、李坤崇、劉佑星及歐陽敏等人編制本土化的「工作價值觀量表」，其構面為自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向、社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向及休閒健康與交通取向等七個工作價值觀構面。

本研究採問卷調查法收集資料，其觀量表部分則採用吳鐵雄等學者所設計之工作價值觀量表，結合工作者工作價值觀相關構面探討主題。訂定構面為自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向、社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向及休閒健康與壓力紓解取向等七個工作價值觀構面。

「自我成長取向」：評定對於工作時能否不斷獲取新知促進個人成長，工作時得以發揮自主創造力，及其位未來發展空間。

「自我實現取向」：評定工作中能否實現個人職涯規劃達成職涯目標提昇個人及他人生活品質。

「尊嚴取向」：評定個人能否滿足工作中之成就感並能獲得他人的認同及尊重，進而授予管理及自主的權利。

「社會互動取向」：評定個人能否獲得良好的社會互動，包括與上司及同事分享工作及生活上的經驗，以同理心分享彼此情緒波動，進而與工作夥伴建立良好人際關係。

「組織安全與經濟取向」：評定個人能否獲得合理性的工作報酬及工作環境是否能滿足工作安全感。

「安定與免於焦慮取向」：評定個人能否於工作時免除緊張、焦慮與恐懼的情況，能在穩定而規律的工作環境中完成工作任務。

「休閒健康與壓力紓解取向」：評定個人能否在工作週期中獲得體能上的補充，擁有適當的休閒活動機會能適度調適工作壓力。

所使用之研究工具定名為「五星級觀光飯店主管階級之工作價值觀量表」調查問卷及「旅館系實習學生工作價值觀量表」調查問卷，問卷主要分為二部份第一部份為「工作價值觀量表」第二部份為「受測者基本資料」。

問卷採李克特氏五點量表 (Likert-type Five Point Scale)。問卷採正向計分，量表採五點量表形成，分別為「非常同意」「同意」「沒意見」「不同意」「非常不同意」，其給分為五分、四分、三分、二分、一分。

本研究調查問卷先行發放予旅館系建教合作的國際觀光飯店各單位主管，因透過建教合作飯店人資部門發放，並於填寫問卷同時由研究人員隨同答覆問卷相關疑問，總計發放 120 份回收 98 份，無不良問卷。

經第一次因素分析，歸納七大因素構面，剔除因素負荷量未達 0.5 之問卷題目，其累積特徵值 (Rotation Sums of Squared Loadings) 由原先 60.284% 提升為 66.599%。(參見下二表)修正後問卷發放至旅館系四技三年級與二技四年級完成實習學生，總計回收 132 份問卷，其中包含赴新加坡海外實習 7 位同學。

Rotation Sums of Squared Loading

Component	Total	% of Variance	Cumulative %
自我實現取向	7.224	13.135	13.135
休閒健康與壓力紓解取向	6.044	10.989	24.124
社會互動取向	5.059	9.198	33.322
組織安全與經濟取向	4.474	8.623	41.945
安定與免於焦慮取向	4.198	7.633	49.578
自我成長取向	3.073	5.587	55.165

尊嚴取向	2.816	5.120	60.284
------	-------	-------	--------

修正前（未刪除因素負荷量未達 0.5 之題項）

Rotation Sums of Squared Loading

Component	Total	% of Variance	Cumulative %
自我實現取向	6.444	14.320	14.320
休閒健康與壓力紓解取向	4.871	10.825	25.145
社會互動取向	4.516	10.035	35.180
組織安全與經濟取向	3.682	8.183	43.363
安定與免於焦慮取向	3.598	7.995	51.358
自我成長取向	3.479	7.730	59.088
尊嚴取向	3.380	7.511	66.599

修正後（刪除因素負荷量未達 0.5 之題項）

研究結果

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 與 Bartlett 檢定

當 KMO 值越大表示變相間的共同因素越多越適合進行因素分析，本研究的 KMO 值為 .867，表示適合進行因素分析。此外 Bartlett 球型考驗的 Chi-Square 值為 3082.649 其顯著性為 .000，已達顯著水準，代表母體的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。

因素分析

因素分析在問卷題項間求得某些特定的模式，以便將數個題項集結成一個因素，進而求得量表的建構效度，本研究以因素分析法中最常用之主成份分析法來抽取因素，使用轉軸法使大部分問卷題目在每個共同因素中產出差異較大的因素負荷量，舉證構面間彼此具有相關性。

進行因素分析過程將先前探討設計的七個構面植入，並將共同性較低的題目予以刪除，最終量表共計四十六個題項。

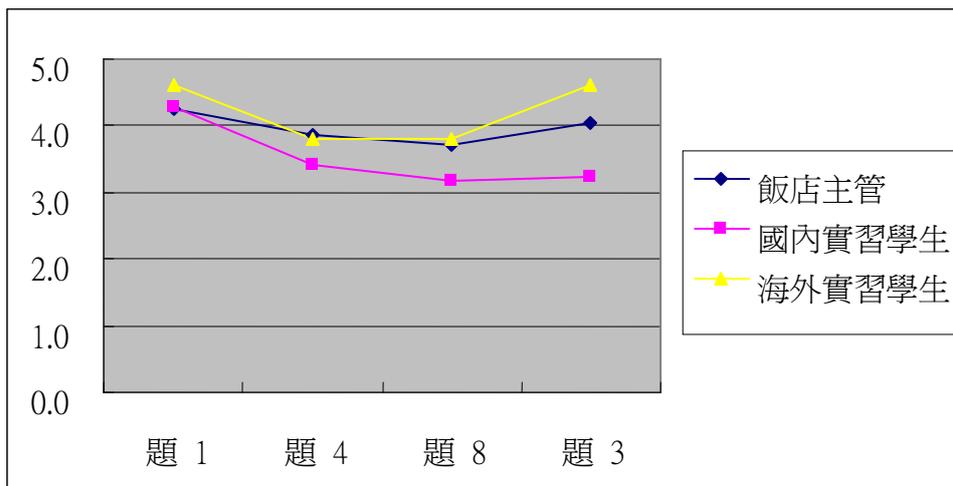
Cronbach α 內部一致性係數考驗信度，在飯店主管量表中 α 係數值為 .9605，屬於高信度，可見本量表的內部一致性甚佳。

Reliability Coefficients

Alpha	N of items
.9605	46

七大構面說明

「自我成長取向」構面：評定對於工作時能否不斷獲取新知促進個人成長，工作時得以發揮自主創造力，及其未來發展空間。



「自我成長取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 4	Between Groups	1	17.961	0.000
題項 8	Between Groups	1	22.765	0.000
題項 3	Between Groups	1	52.925	0.000

題項 4、8 與題項 3，以 ANOVA 檢定均達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀有明顯差異。

題項 4. 在工作中能充分開展自己的工作生涯

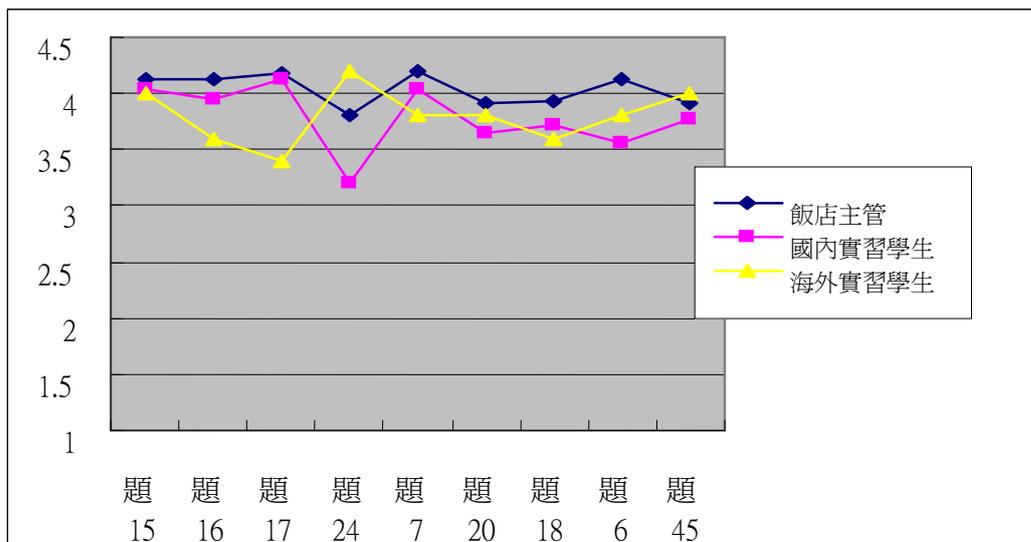
題項 8. 在工作中能按部就班地舒展個人抱負

題項 3. 在工作中能充分發揮自己的創造力

飯店業是一個歷史悠久既需創新而又傳統的行業，所有的工作流程都已固定化，當然也需要因應單位別的不同稍加修正。因此在工作上往往需要些師徒相傳的小技巧以增加工作時的效率，也因而造成單位內階級制度的明顯化，初到工作現場的學生雖已受過學校專業技能的訓練仍需要一段時間接受資深員工、主管的指導，務使能快速融入工作程序的要求。虛心受教，建立良好的工作及學習態度，在職涯的前幾年歷練中，確實養成所需的技能，在日後的晉升機會中才能有機會將自己的創造力帶入工作中，創造更佳的服務模式。

在這個構面中海外實習學生的自信心明顯高過國內實習的學生，幾乎表現與飯店主管相同，在工作中能充分發揮自己的創造力的題項中表現極佳，表示工作的自主性和成就感均高，也代表在新加坡的飯店中主管的管理比較偏向充分授權，學生可以享有部分決策的權利，而能到主管的支持。

「自我實現取向」構面：評定工作中能否實現個人職涯規劃達成職涯目標提昇個人及他人生活品質。



「自我實現取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 24	Between Groups	1	20.257	0.000
題項 6	Between Groups	1	26.278	0.000

題項 24 與題項 6，以 ANOVA 檢定均達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀有明顯差異。

題項 24. 工作中能擁有充分的支配權

現行的工作環境上能充分授權的程度尚顯不足，筆者在飯店任職時此情況尤其明顯。近十年的時間過去，由數據上仍可探知，飯店在工作設計上多以勞力密集為出發點，工作者的情緒或成就感並不受重視，僅將員工當作工作機器接受指令，工作成就感無法獲得，好的人才將無法留住。此點是飯店及學校都應注意的地方，飯店應留意改善此一現象，提高員工的工作成就感，而學校在培養未來中低階層主管時，更應讓學生深刻體認此一現象。

在充分授權的環境中可以展現時習學生的企圖心，同樣的在海外實習的學生此部份表現明顯較國內實習學生佳。

題項 6. 在工作中能充分發揮自己的專長

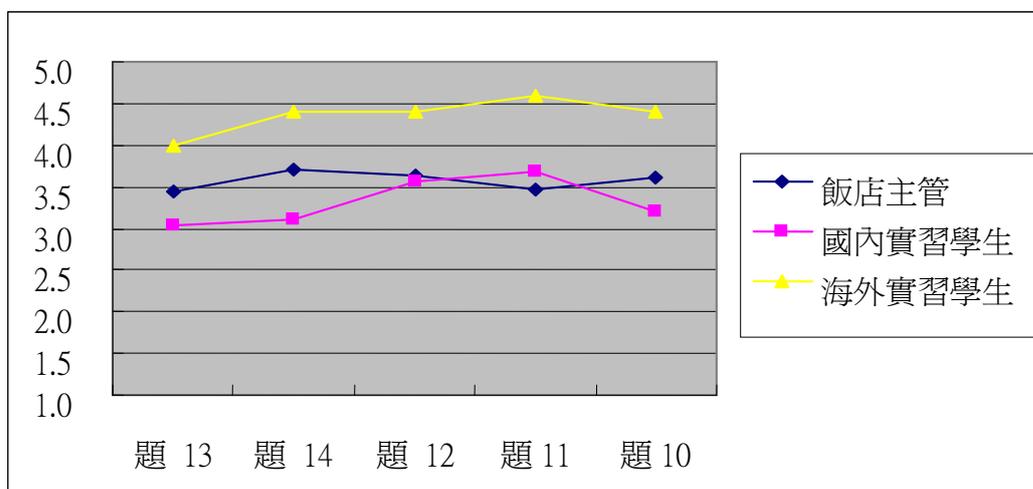
原因可能有二：

1. 學校內教學內容與業界需求不符，在校內多次餐旅產學探討研究中，業者建議加重技術性訓練課程，並務使技術操作能與業界相符。然而校內實務性課程多為選修課，科技大學教育目標也以訓練中階層主管為目標，課程比例上便較不受重視。

2. 校內強化的基礎管理課程及相關管理工具，學生學習上意願不足加上實習及就業前期運用機會不大，也讓學生對自己產生懷疑。課堂上教師應明確讓學生明瞭目前就業環境上的清況，學生清楚知道專業技術及知識在工作時所各著重之處，也讓學生了解，當一位稱職的服務生，不需要大學四年的訓練，而畢業後，晉升主管階位是需要歷經服務生的歷練。

海外實習學生在實習辦法的規範下必須達到英語能力檢定 TOIEC 成績 400 分，在全英語的面試環境中脫穎而出，本身自信心較國內實習學生較高，表現在工作上也有著相同的工作態度，較能勇於表現自己。

「尊嚴取向」構面：評定個人能否滿足工作中之成就感並能獲得他人的認同及尊重，進而授予管理及自主的權利。



「尊嚴取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 13	Between Groups	1	10.751	0.001
題項 14	Between Groups	1	6.743	0.010
題項 10	Between Groups	1	10.557	0.001

題項 13、14 與題項 10，以 ANOVA 檢定均達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀有明顯差異。

題項 13. 能參與協助社會弱勢團體的工作

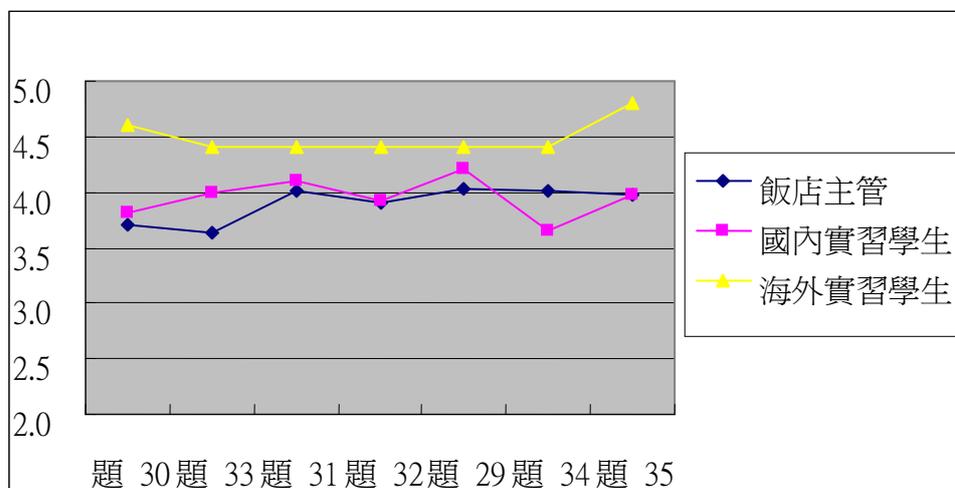
題項 14. 工作中能幫助苦難、不幸的人

剛進入飯店工作的基層員工在經濟面的滿足略低於一般行業，當然其經濟面的考量在其職務上的晉升後能開始得到滿足，進而有能力去協助弱勢團體，相對的學生社會資歷較淺參與社會團體活動的機會亦少，這也可以解讀為學生對於飯店基層工作的社會地位不高，缺乏自信心有關。此種感受在國內漸漸重視餐旅行業及大專院校廣設相關系所後得以改善，學生在校也可以藉由社團多參與社會活動，擴大視野也提昇自信。

題項 10. 能在工作中陶冶性情

這是未來就業上要不斷成長的重要因素，學生剛接觸服務工作面對不同顧客的要求及抱怨，常因而忘記自己的就業規劃及企業使命，也因為過分重視工作上的專業技巧訓練而輕忽了人文的素養提昇，如此會導致心靈上的空虛，而停止成長。如同院必修「全人教育」強調學習上的平衡發展，飯店單位上主管也有此一職責提醒員工生活重心不應該完全在工作上，這也是新進員工對於飯店工作太過單調、例行化，很快就膩找不出動機繼續下去的原因。學校要給予嘗試並教導學生在工作節奏中找到自己的曲調，如何能在工作中的高潮、低潮，平穩的走出自己。參加海外實習的學生在此構面表現亮麗，充分顯現學生對自己的工作對飯店的工作及未來在就業上的自信，與其他構面交互顯現，國外的飯店工作環境及管理模式似乎較國內飯店的制度佳，在飯店中工作對學生自我評價上有正面激勵的效果。

「社會互動取向」構面：評定個人能否獲得良好的社會互動，包括與上司及同事分享工作及生活上的經驗，以同理心分享彼此情緒波動，進而與工作夥伴建立良好人際關係。



「社會互動取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 33	Between Groups	1	0.029	0.864
題項 34	Between Groups	1	0.729	0.394

題項 33 與題項 34，以 ANOVA 檢定均未達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀無明顯差異。僅就其平均值差異做一說明。

題項 33. 能經常與同事一起從事休閒活動

在上述的工作時間性的差異，飯店員工比較常一同從事休閒活動，同一班別下班後相約一同吃飯、逛街、唱歌似乎是每天必備的節目，同事間也可趁此一機會交換工作心得彼此互動更加緊密。而主管對於此種活動參與度不高，與其年齡及家庭有關係，然而多參與員工的聚會在較輕鬆的環境中了解每一位員工相信和管理上更能得心應手。

題項 34. 工作時能與部屬共同分享工作成果

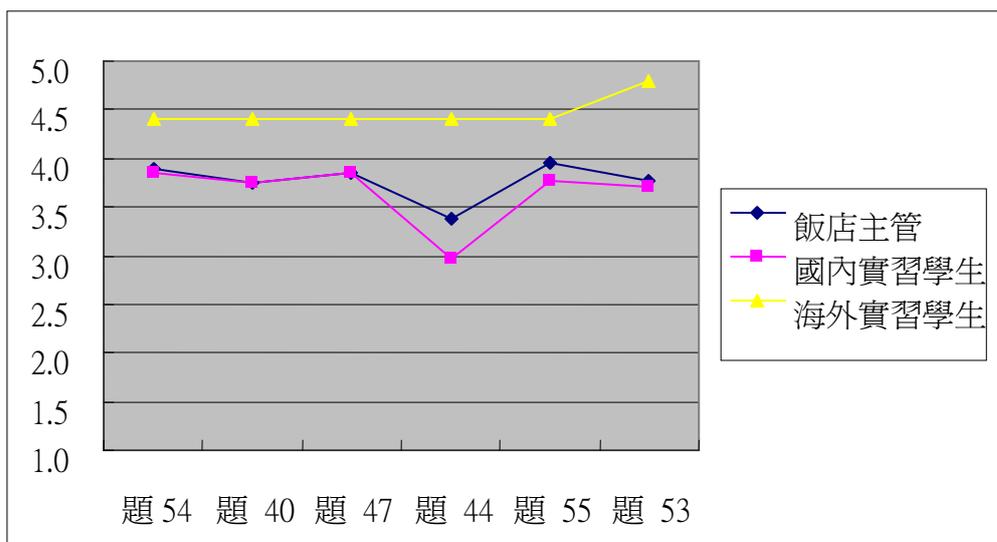
由此可以看出主管與學生間的認知差異，主管似乎高估自己在部署間的地位，對於任務的完成上，學生有明顯的成就感不足認為功勞都被主管佔去，工作現場上「充分授權」的程度不足，學生認為自己是無自主的工作機器或是廉價勞工，對部門認同感不足。這也是造成學生不願繼續留待飯店業的原因之一，工作成就感，單位主管常忽略這一點總認為學生要自己想辦法克服，沒有貫徹標準作業流程、主管情緒波動大、責罵多於讚賞、無法消弭同事間因工作而產生的誤會、沒有鼓勵員工自主工作沒有充分授權，只要主管多一點注意，員工的成就感卻會大幅增加。

題項 35. 在工作中能結交各式各樣的朋友

海外實習的學生在工作環境中，能結識來自不同國家的實習生及員工，工作上或是休閒時間都可以接收不同的文化刺激，有助於在工作上保持較高程度的新鮮感，情緒的激勵上很有幫助，能在單調的工作中尋得一些變化，將自己的工作熱忱表現在較高昂的狀態。

在此構面參加海外實習的學生表現明顯較為優異，充分顯現學生對自己的工作，週遭的事物及工作氣氛的營造上較國內實習學生佳，國外的飯店的國際化視野拓展及同事間的互動似乎較國內飯店效果好，在國外飯店工作對學生專業能力及人際關係的養成有著較國內飯店更正面的效果。

「組織安全與經濟取向」構面：評定個人能否獲得合理性的工作報酬及工作環境是否能滿足工作安全感。



「組織安全與經濟取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 44	Between Groups	1	6.831	0.010

題項 44，以 ANOVA 檢定達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀具明顯差異。

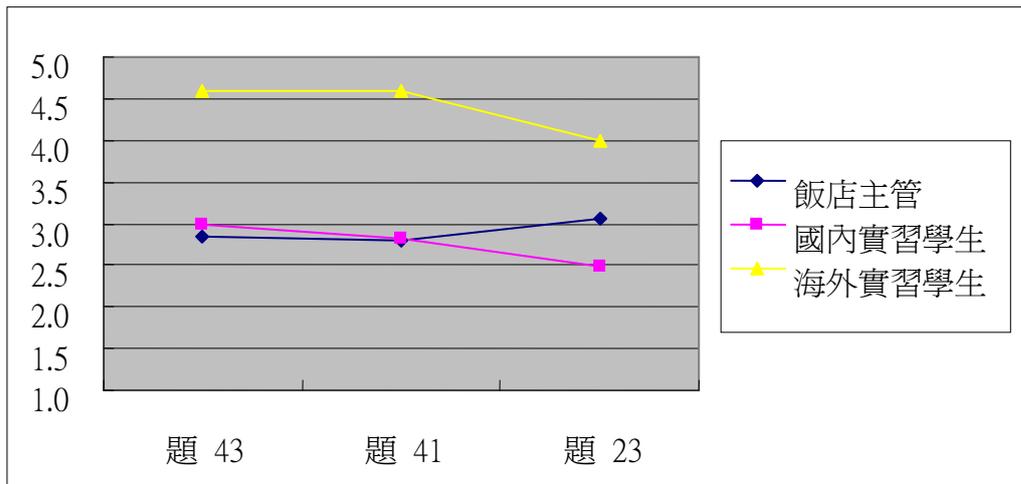
題項 44. 工作時不會對未來前途感到徬徨或恐懼

飯店的工作內容的確不像飯店外觀那般美麗莊嚴，服務業的工作真的需要特定人格特質的從業人員堅持，筆者十餘年以前剛進入飯店工作，那時國內相關領域僅文化大學觀光系；飯店內的專業人才多從國外學成歸國擔任要職，內部管理階層晉升管道清楚明白，現今國內大專院校相關科系畢業生及國外留學回國學生人力上早已超過每年飯店的人力需求，飯店基層工作人員的專業素養及相關條件亦大幅提昇，相對在此環境下想要工作上脫穎而出就需要更大毅力及努力。

在學校學生更應該利用較自由的學習時間空間學習未來在業界無法完成的學習，如：語文、財報能力、學習態度等，在他人徬徨或恐懼的同時，也許上述的危機將轉為契機。單位主管也應以個人經驗與學生分享，多給予正面鼓勵。

海外實習的學生似乎對於自己未來的發展充滿自信，這也許與學生在國外實習期間的成長有關，在國外生活一年，無論在國際觀或是外語能力都明顯較同年齡的同學多了成長的幅度，相對對於自己未來的工作表現也有著一份期許及期待。

「安定與免於焦慮取向」構面：評定個人能否於工作時免除緊張、焦慮與恐懼的情況，能在穩定而規律的工作環境中完成工作任務。



「安定與免於焦慮取向」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 23	Between Groups	1	11.818	0.001

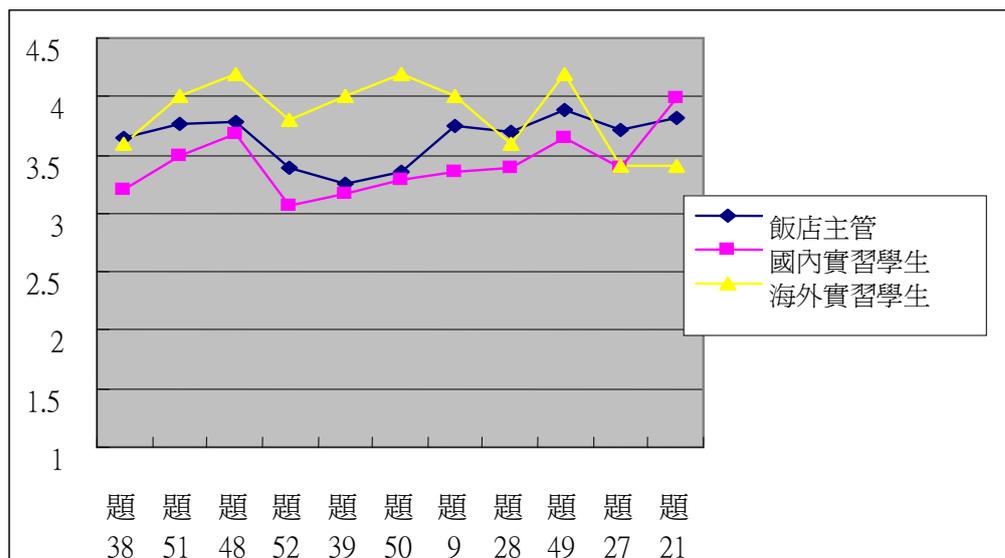
題項 23，以 ANOVA 檢定達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀具明顯差異。

題項 23. 工作時不必常看他人臉色辦事

在飯店服務即時性的產品需求下，產生集中性的工作壓力，此壓力加諸在員工身上也在單位主管身上，如果能充分賦權在員工身上讓員工確實接收服務顧客時的成就感以減緩壓力，主管在現場也因為賦權讓員工自主減少給予員工過多直接指令，而增加彼此間的直接緊繃關係。主管不希望員工將工作外的情緒帶至工作場所因而影響服務表現，相對的主管的情緒也應該有效管理，千萬不可因為時間的急迫而在顧客面前責罵員工，對於員工服務上的疏失應於單位所排定的訓練時間內提出並給予員工適當訓練。

這與工作環境的營造有關，主管的管理模式較為傳統偏向集權，則主管的情緒及觀念幾乎影響單位的工作氣氛，不由得增加工作壓力。相對的主管的管理偏向人性化民主式，則員工的工作壓力相對較小，似乎也可以看出在新加坡飯店要管理不同國籍的員工，管理制度必須更加符合人性化。

「休閒健康與壓力紓解」構面：評定個人能否在工作週期中獲得體能上的補充，擁有適當的休閒活動機會及在工作上享有交通便利的提供。



「休閒健康與壓力紓解」構面題項折線圖

ANOVA		df	F	Sig.
題項 38	Between Groups	1	11.335	0.001
題項 52	Between Groups	1	4.074	0.045

題項 28 與題項 52，以 ANOVA 檢定均達顯著差異，飯店主管與旅館系學生工作價值觀有明顯差異。

題項 28. 在工作中能受到公平的待遇

累積筆者飯店工作經驗及訪視實習學生的心得中，可歸納學生對於工作公平性常抱怨於：排班時段、休假勾選權利、主管工作分配、個人喜好的情緒反應。在團體中必定有某些限制，對個人造成不便，或許是不公平，或許是必須遵守的約束。訓練學生客觀分析，工作環境的各項規定是否合理，建議飯店確實遵守與學生的約定，減少不確定性的政策宣達或因而臨時更改給予學生的承諾。

題項 52. 公司每年都能有較長的假期，可以從事休閒活動

在飯店工作的特性上，員工休假幾乎無法享受正常例假日，親友間的出遊一般上無法伴行，而在同一單位同事間也因需考慮排班上的員工人力互補，其一同出遊的機會亦不大，在休閒及疏壓的功能上成效受到侷限。且在各單位人力緊繃的情況下，想要讓員工休息長假是一個嚴肅而重要的課題。適當的讓員工休息長假而不致影響單位運作，在單位主管的管控上稍加注意應可以做到兩全其美，然而欲從事飯店行業工作的學生在進入飯店前對此應該也要有所體認。

在此構面中就工作報酬部份似乎海外實習與國內實習同學的差異性較小，同樣都感覺所受的報酬不及工作的付出，這是飯店業的共同處境，飯店也的入門條件相

較其他行業較不高，無法以較高的薪資報酬吸引基層員工，但在未來晉升主管位階，則可取代性就明顯下降，這是實習學生必須先體認的行業特性。另在此構面中兩者差異較大的部份在於對飯店福利及制度面的認同，海外實習學生則明顯較高，可能與學生初次造訪新加坡這個國家，休假期間的休閒活動較為深刻，也明顯多一份國外觀光休閒的體認。

雷達圖顯示差異

平均數檢定

構面	飯店主管		國內實習學生		海外實習學生	
	Mean	S. D.	Mean	S. D.	Mean	S. D.
自我實現取向	4.03	0.762	3.78	0.748	3.80	0.832
休閒健康與壓力 紓解取向	3.64	0.921	3.42	1.021	3.85	0.857
社會互動取向	3.90	0.666	3.96	0.825	4.48	0.534
組織安全與經濟 取向	3.76	0.837	3.65	0.908	4.46	0.646
安定與免於焦慮 取向	2.90	1.153	2.76	1.158	4.40	0.698
自我成長取向	3.97	0.687	3.53	0.767	4.20	0.779
尊嚴取向	3.57	0.849	3.32	0.919	4.36	0.579

將上述工作價值觀所探討的七個構面以雷達圖標出，飯店單位主管與旅館系學生的整體工作價值觀的表現數值上旅館系學生的認知低於飯店單位主管，但就整體上七個構面的趨勢上是相符合的，造成數值上的低落原因透過各構面題項分析說明，就參考文獻中概略可以得知工作價值觀的差異與個人遭遇的環境有關，其工作年資與社會歷練的不同，就飯店主管年資與工作價值觀差異的分析(參考附件「飯店主管年資與工作價值觀各題項差異顯著性分析一覽表」)可以得知飯店主管其工作價值觀與工作年資相關性並不顯著，所以學生與飯店主管間工作價值觀表現數值並無相關性，而在工作價值一致性的觀點下，有探討空間。

「自我成長取向」構面及「自我實現取向」構面是較明顯差距的部份，其中也代表學生在旅館業「自我成長取向」、「自我實現取向」的認知上有需要再修正的空間，建議此一工作價值觀構面需要加強，

可以配合課程及就輔功能，聘請飯店主管及畢業學長姐來校做工作經驗的分享及職涯規劃的建議，明確指出飯店工作的未來發展遠景，指導學生進入職場應有的認知及態度。

飯店基層工作是每一位主管都必須歷練的基本技術及技巧磨練，在歷練過程中培養主管的現場處理能力及工作相關專業知識。它與課堂上的模擬情境並不完全相同，課堂上的訓練其成效上有所限制，飯店的服務產出具有時效上的及時性及因人而異的多樣性，面對這樣的產品特性，飯店員工較一般職業工作者更容易產生壓力，員工離職率高也是飯店業的重大困擾，許多優秀的人才因而流失，無論在飯店業或是畢業學生都是令人扼腕的消息。

鼓勵學生耐心的培養將來任主管階位的專業知識及相關技巧，而此目的也無法一蹴可及，唯有將自己完全準備妥當，未來機會出現才能在領域上舒展個人抱負也才能有機會充分發揮自主創造力。

在海外實習的部份，在雷達圖的顯現上有著有趣的結果，「自我成長取向」構面及「自我實現取向」構面，與國內實習差距較不明顯，反而是「休閒健康與壓力舒緩取向」構面、「社會互動取向」構面、「組織安全與經濟取向」構面、「安定與免於焦慮取向」構面、「尊嚴取向」構面等，有著令人驚訝的差異性。

綜合說明：

1. 海外實習兼具觀光休閒功能

差異較大的原因在於對飯店福利及制度面的認同，海外實習學生展現較高的認同度，可能與學生初次造訪新加坡，在一切都陌生一切都新鮮的感受下休假期間的休閒活動較為深刻，也較國內實習明顯多一份國外觀光休閒的體認。

2. 國際觀視野的開放

參加海外實習的學生顯現對自己的工作，週遭的事物及工作氣氛的營造上較國內實習學生佳，國外的飯店的國際化視野拓展及同事間的互動似乎較國內飯店效果好，在國外飯店工作對學生專業能力及人際關係的養成有著較國內飯店更正面的效果。

3. 自信心及優越感的建立

在實習期間的生活及工作的訓練下讓學生多了成長的空間和獨立性，海外實習的學生似乎對於自己未來的發展充滿自信，飯店中主管的管理比較偏向充分授權，學生可以享有部分決策的權利，而能到主管的支持，表示工作的自主性和成就感均高；而在國外生活期間，無論在國際觀或是外語能力都明顯較同年齡的同學多了成長的幅度，相對於自己未來的工作表現及成就也有著較高的期待。

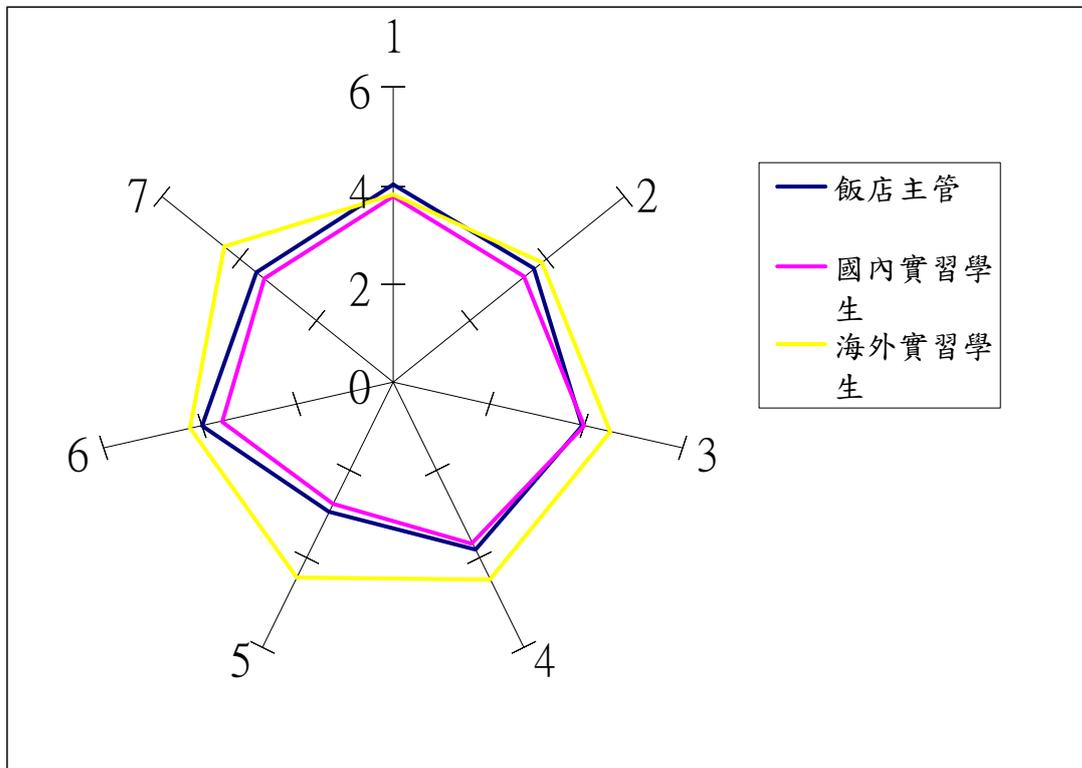
4. 優質工作環境的經歷

工作環境的氣氛營造來自於主管的理念，主管的管理模式較為傳統偏向集權，則主管的情緒及觀念幾乎影響單位的工作氣氛，不由得增加工作壓力。相對的主管

的管理偏向人性化民主式，則員工的工作壓力相對較小，似乎也可以看出在新加坡飯店要管理不同國籍的員工，管理制度必須更加符合人性化。參加海外實習的學生在多方構面表現亮麗，充分顯現學生對自己的工作對飯店的工作及未來在就業上的自信，與其他構面交互顯現，國外的飯店工作環境及管理模式似乎較國內飯店的制度佳，在飯店中工作對學生自我評價上有正面激勵的效果，在這個構面中海外實習學生的自信心明顯高過國內實習的學生。

5. 海外實習的條件要求較高

海外實習學生在實習辦法的規範下必須達到英語能力檢定 TOIEC 成績 400 分，在全英語的面試環境中與外籍面試人員交談最後脫穎而出，本身自信心較國內實習學生高，表現在工作上也有著相同的工作態度，較能勇於表現自己。



飯店主管與國內實習學生、國外實習學生工作價值觀差異雷達圖

構面說明

1	自我實現取向
2	休閒健康與壓力舒緩取向
3	社會互動取向
4	組織安全與經濟取向
5	安定與免於焦慮取向
6	自我成長取向
7	尊嚴取向

結論

從事適性工作，通常能讓人發揮己長，且較樂意投入工作，對工作有高度的承諾，因此更能勝任工作。面臨工作選擇關鍵的社會新鮮人應該深思的課題。不知該選擇什麼工作？不知道自己適合什麼工作？唯有徹底瞭解個人的人格特質、能力、工作價值觀與工作適性等，才能釐清生涯選擇的迷思，展開工作生涯的第一項。而就行為法則的觀點，唯有找出最強的動機才能在工作上持續成長前進。

在職涯開始前的第一樂章，實習制度，原本的美意似乎無法完全顯現，學生在實習期間所接收到的飯店工作訊息，並沒有達到正向加分效果，相反的實習期間所受到的打擊卻讓學生失去繼續堅持本業的信心，這與實習未能達到預期效果有直接關係，綜觀研究結果，最終還是在學生的認知差距及工作價值觀偏差有關，較滿意的實習經驗，最直接顯現在較高工作成就感與未來工作的較高期望。

在研究結果的顯現上，海外實習的學生工作價值觀的表現優於國內實習學生，特別是在工作時的自我表現及成就感另外在未來就業的自信上也明顯較高，經過較高篩選標準參與海外實習的學生在前往實習單位前，自信心的建立較穩固，對於在國外實習前實習期間的歷練無論時與多國籍的同事間相處或是在全英語環境下的訓練都成就其較國內學生多一層的國際觀，結束實習就如同在海外遊學一年般的成果豐碩，反觀國內實習同學比較多的感嘆為廉價勞工，被實習制度綁死在飯店基層工作，即便是兩者的工作內容相似，也因為前往實習的心態建立不同有著不同的實習滿意度。

實習前學生在校輔導

1. 強化學生自信心

學生自信心來源不應主要來自於海外實習制度，實習前得準備工作及實習期間的輔導照顧同樣可以營造高度的實習滿意度。讓學生在尚未準備完全的情況下就前往實習機構對學生的自信心將會是一種打擊。

2. 減低學生對於實習單位的認知差距

實習與打工有著明顯差異性，需要更高的韌度及耐心，多數學生在實習前並沒有飯店工作經驗，對於實習單位多抱有一相情願的憧憬，導致實習期間衝擊過大無法適應。在校學生即將實習前夕，學校應提供充足工作環境的介紹，聘請曾歷練飯店相關單位主管的老師及飯店人資部門主管，針對未來實習準備及注意事項多做說明，另外針對學生對旅館業工作未來發展不確定性，也可將飯店晉升標準及管道詳加說明，對於業界已有相當成就主管也可聘請為學生做經驗分享，甚至讓學生做為為未來發展的學習目標。

3. 減低工作的磨合期

課程設計上，除核心科目的專業訓練務使其與業界需求相符，實務性的操作技能應該能與業界接軌，減低新進時期所需的訓練負荷，降低工作環境的壓力來源，在餐旅個案討論、餐旅人力資源管理等相關課程，課程的設計上可以加重實際業

界案例的探討說明，專題討論等課程亦可聘請業界相關領域主管來校作經驗分享，增加學生面對職場的確定性。

另外強化學生人際關係管理與溝通技巧、壓力管理與紓緩等相關課程，也應多加入以往學長姐曾發生的適應案例，加深學生印象。

4. 就業平台媒合成就未來管理人才

結合實習與就輔委員的功能，替業界遴選適當具潛力的學生參與實習及未來就業一貫計畫，鼓勵表現良好同學畢業後留待原單位增加年資經歷，與實習飯店簽訂儲備幹部計畫，加強學生對飯店業未來發展的信心。所簽訂的儲備幹部計畫亦可以符合技職院校訓練的中級主管人才目標，藉由計畫的規劃與訓練，逐步完成學生自我的職涯規劃。

參考文獻

1. 觀光旅館業對實施三名制教學學習滿意度研究 - 以技專校院餐旅相關科系實習生為例，王登群，2005
2. 從組織理論探討「三明治學制」與企業間之關係 - 以高雄餐旅學院航空細個案為例，人力資源管理學報，張建豪、黃淑潔，2001
3. 人格特質與實習勞動制度對餐旅暨職生畢業後投入觀光旅館業意願之影響：實習社會化及主管領導之干擾效果，李雪秀，2005
4. 餐旅教育學生校外實習體驗對行為意圖影響之研究 - 以國立高雄餐旅學院餐飲管理系為例，郭嫩容，2006
5. 餐旅技職院校學生校外實習對職涯規劃影響之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲管理系為例，莊明珠，2006
6. 我國科技大學產學合作成效評估之研究，黃月香，2004
7. 社會工作碩士班學生實習安置與學習滿意度之研究，周虹君，2001
8. 南投地區承租造林地木伐採成本之分析，中華林學季刊，鄭欽龍、施友元 2006
9. 高雄港貨櫃航線轉運成本分析之研究，謝幼屏，2004
10. 高雄市渡輪公務單位成本分析，余承桓，2006
11. 成本效益分析在政府決策上的應用與限制，行政暨政策學報，張四明，2001
12. 課程成本效益分析 - 以空大 1996 上為例，吳永猛，1997
13. 工作生活品質、員工個人屬性與工作績效之關係研究---中、美、日企業之比較 江秋蓮 1995
13. 休閒從業人員之個人特質、工作特性與工作壓力和休閒行為之關係—以北部地區為例 李靜怡 2002
15. 「新人類工作價值觀工作生活品質與工作滿足關係之研究」，勞資關係論叢，第 10 期，頁 75-101，陳淑玲、趙必孝與黃英忠 2001
16. 組織氣候、工作特性、人格特質、家庭因素、領導行為與組織承諾間關係之研究—以楠梓加工出口區員工為例，人力資源學報，第五期，15-39 頁 黃英忠、余德成、林營松 1995
17. 服務品質之研究—服務人員人格特質之影響分析與應用。管理學報，16(2)，175-200。林能白、邱宏昌 1999)
18. 個人屬性、工作特性、成就動機、成長需求、工作績效、激勵措施與員工工作滿意度關係之研究 中國工商學報，第 14 期，293 - 316 楊國瑛 1993
19. 新新人類工作價值觀與工作特性對工作滿足之影響 陳美伶 2004
20. Career 就業雜誌 「新世代民情調查」 2003 第 330 期
21. 「人格特質與組織文化之配適性對工作績效之影響—以高科技 F 公司為例」江錦樺 2001
22. 「工作價值觀量表之初步編製報告」吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏 中國測驗學會測驗年刊 1995，42 輯 頁 227-244

23. 餐飲科系大學生工作價值觀對就業意願選擇之研究 陳信宏 2004
24. 國際觀光旅館餐飲主管人員職業焦崩與工作壓力研究 朱惠玲、陳韶之等 2004
25. 台灣地區國際觀光旅館餐飲外場工作人員應具備之專業能力認知之研究 柯協佳 2001
26. 國際觀光旅館餐飲外場工作人員應具備專業能力之分析研究 王麗菱 2001
27. 公關公司員工工作生活品質知覺、工作績效知覺與個人屬性之關聯性研究 曹純瑛 1997
28. 個人特質及工作滿意對外派人員工作態度之影響 劉家駒 2004
29. 「新人類工作價值觀工作生活品質與工作滿足關係之研究」，勞資關係論叢，第 10 期，頁 75-101。陳淑玲、趙必孝與黃英忠 2001
30. 組織氣候、工作特性、人格特質、家庭因素、領導行為與組織承諾間關係之研究—以楠梓加工出口區員工為例，人力資源學報，第五期，15-39 頁 黃英忠、余德成、林營松 1995
31. 服務品質之研究—服務人員人格特質之影響分析與應用。管理學報，16(2)，175-200。林能白、邱宏昌 1999)
32. 個人屬性、工作特性、成就動機、成長需求、工作績效、激勵措施與員工工作滿意度關係之研究 中國工商學報，第 14 期，293-316 楊國瑛 1993
33. 新新人類工作價值觀與工作特性對工作滿足之影響 陳美伶 2004
34. Career 就業雜誌 「新世代民情調查」 2003 第 330 期
35. 「人格特質與組織文化之配適性對工作績效之影響—以高科技 F 公司為例」江錦樺 2001
36. 「服務品質之研究-服務人員人格特質之影響分析與應用」林能白、丘宏昌 管理學報 1999 第 16 卷 第 2 期 頁 175-200
37. 台灣觀光產業的現況與未來發展，國政研究報告，譚瑾瑜，民 94.12
38. Career 就業情報網，2003
39. Cheer 雜誌，2003
40. 台灣區觀光旅館營運統計月報，觀光局 2006 年 8 月

計畫成果自評

本計畫的成果區分為兩塊：一是以有效工作價值觀量表觀測國內實習學生與海外實習學生的表現，並以二者間的差異說明，海外實習的具體成效；一是以成本計算比較每一個國內實習學生與海外實習學生所需的成本付出。工作價值觀的觀測結果供給學校作為系科課程規劃及內容修正參考，並評論海外實習的成效。

工作價值觀的一致性

工作價值觀的一致性有助於學生實習的滿意程度，較高的實習滿意程度減低實習的干擾程度，對學生未來就業餐旅相關工作的選擇上有幫助。飯店甄選新人的標準除了應考慮與工作相關專業知識及技術及工作意願此二因素外，參考加入工作價值觀層面的甄選標準，以工作價值觀一致性的觀點來篩選適當的人選加入飯店，應徵者個人工作價值觀以雷達圖相比較，表現的趨勢上及離異程度判斷，適不適合該單位的文化或經營信念…等。

海外實習制度

研究結果顯示參加海外實習的學生在工作價值的養成上有明顯的幫助，顯現能有機會赴國外工作，可以增加學生工作的成就感也可以強化學生自我實現的認知，雖然學校再每一位實習學生的花費上較高，在提高未來學生餐旅行業的就業比率，也有其效益。海外實習的推展需要學校經費的支應，如獲學校全力支持，即使學生遠在海外，仍能享有如同在國內實習般的照顧，則海外實習的滿意度將會更加提高。

實習前的課程設計準備工作

1. 輔導學生在校期間取得專業證照

本系制定「旅館事業管理系能力檢定實施要點」，規定本系學生畢業前，必須考取相關技術證照，諸如中餐烹調、西餐烹調、調酒、餐旅服務、烘焙、領隊導覽或語文檢定等，以加強專業能力及適應全球化的職場環境，亦可增加學生就業競爭力。目前除正式課程外多運用學生課餘時間強化實務練習，積極輔導證照考取，效果良好。

2. 就輔與生涯發展計畫

觀光及旅館服務事業是新興服務業，而業界提供的相關工作機會亦迅速增加。這原本對於觀光及旅館科系的畢業生而言，是一項利多消息；但由於年輕一代對工作及價值觀的認知，以及此類產業在台灣尚未發展成熟，深深影響到他們對工作的選擇及持續忠誠度。

未來將持續提高本系畢業生進入相關職場的比例，除持續與業界合作，積極辦理

就業輔導業務外，並適時灌輸學生腳踏實地等務實致用的觀念，使學生畢業即能業、上任即能勝任、生涯即時升遷，期望學生能在旅館業闖出一片天地，找到生涯發展的舞台。

3.職涯講座與就業輔導活動

本系課程規劃主要參考業界的需求及意見，期盼藉由交流獲得創意與激發，因此對於辦理與職場的相關活動，均積極的爭取，並邀請業界領袖及菁英蒞臨演講，嘉惠學子。此項活動主題設計而有不同的呈現方式，計有包含在課程中的「專題講座」、「專題討論」，及與本校就業輔導中心配合辦理的各種活動，如「就業博覽會」、「企業參訪」、「廠商說明會」。

學生在校輔導

從事適性工作，通常能讓人發揮己長，且較樂意投入工作，對工作有高度的承諾，因此更能勝任工作。學校應提供就業輔導的諮詢，可請曾歷練飯店相關單位主管的老師及飯店人資部門主管，針對未來就業準備及就業注意事項多做說明，另外針對學生對旅館業工作未來發展不確定性，也可將飯店晉升標準及管道詳加說明，對於業界已有相當成就主管也可聘請為學生做經驗分享，甚至做為為來發展的目標。

課程設計上，除核心科目的專業訓練務使其與業界需求相符外，可以加重實際業界案例的探討說明，專題討論等課程亦可聘請業界相關領域主管來校作經驗分享，增加學生面對職場的確定性。

結合實習與就輔委員的功能，替業界遴選適當具潛力的學生參與實習及未來就業一貫計畫，與實習飯店簽訂儲備幹部計畫，加強學生對飯店業未來發展的信心。所簽訂的儲備幹部計畫亦可以符合技職院校訓練的中級主管人才目標，藉由計畫的規劃與訓練，逐步完成學生自我的職涯規劃。