

明新科技大學 校內專題研究計畫成果報告

海外實習學生職涯意願之個案研究 Investigating Career Path of Overseas Intern Students

計畫類別：任務型計畫 整合型計畫 個人計畫

計畫編號：整 3-2

執行期間：97 年 1 月 1 日至 97 年 9 月 30 日

計畫主持人：林明珠

共同主持人：

計畫參與人員：

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 10 月 31 日

目錄

一、前言	2
二、文獻探討	2
三、研究設計	4
四、資料分析.....	7
五、結論與建議.....	8

海外實習整合型計畫-海外實習學生職涯意願之個案研究(子計畫)

林明珠

明新科技大學旅館事業管理系

中文摘要

96 學年度旅館系在重重難關下開創海外實習制度，24 位學生參與甄選，8 位學生獲選赴新加坡進行一年海外實習，為了解此 8 位學生完成海外實習後之職涯意願，故接續本整合型計畫第一階段之海外實習評鑑指標建構計畫，依層級分析法對指標計算其排序，結論為學生在完成海外實習後，對職涯準備之評價最高、能力提昇次之、海外實習滿意度居末，推論學生在海外實習一年後之確對職涯意願的肯定有所幫助。在細部衡量項目上，亦顯示海外實習在學生的國際視野與職場發展上有相當程度的助益；在能力提昇構面上，海外實習對學生於國際職場之服務能力確實有所提昇，對就業應有正面之助益；最後在實習滿意度構面上顯示學生相當滿意自己海外實習之表現，將有助於學生之職涯發展。

關鍵詞：海外實習、職涯意願、國際化、層級分析法

英文摘要

The purpose of this research was to explore from students' feedback after taking one year of oversea internship program. There were twenty-four students to join the oversea internship selection program, and finally eight students were selected to go to Singapore for one year oversea internship program. This research was adapted qualitative research method with in depth interviews. Open-ended questions will be used to identify students' feedback of career intention. Analytic hierarchy process (AHP) was used to analysis different level of students' data. Moreover, data analysis of students' individual case study shows that the sequences of personal career development, language improvement, interpersonal relation development. As a result, oversea internship program can improve school and students' international abilities. International human capital can be the competency to school in order to corporate with industry.

Keyword: *oversea internship, career intention, internationalization, analytical hieratical process.*

壹、前言

海外實習整合型計畫在以海外實習學生為研究樣本的部分包括了兩個子計畫，一為海外實習評鑑指標建構計畫，另一則為本計畫-海外實習學生職涯意願之個案研究，兩子計畫實為兩階段研究，本研究乃依海外實習評鑑指標建構計畫完成的第一階段繼續應用其指標以了解完成海外實習之實習滿意度、能力提升乃至其職涯意願之情形。

貳、文獻探討

一、海外實習

近年來，由於新興國家崛起，世界經濟市場重新調整布局，跨國企業紛紛在海外各地成立分（子）公司。雖然，不少跨國企業亦選擇台灣作為其在亞太地區的設計製造中心或轉運站；然較諸於以往，目前的大專校院畢業生在就業市場上卻面臨更激烈的競爭(行政院青輔會，2008)。

全球最大的海外實習機構 AIESEC 的報告中指出國際實習生大幅增加的現象，從1998到2005年國際實習生從1,000人增加到了4,342人，而且持續成長中(van't Klooster et. al., 2008)，然而當海外實習風行草偃的在世界各地進行，對海外實習學習效果的研究卻極其有限(Litvin, 2003)，有限的文獻中指出文化距離、行政安排、明確責任、適當管理與實務經驗均會影響學習效果(Feldman & Bolino, 2000, van't Klooster et. al., 2008)，海外實習的成功需要仰賴有效地主國機構的支持，也要隨時檢視實習生是否有機會得到新的知識與技能，才能讓實習生建立持續性的學習、技能與文化適應力(Feldman & Bolino, 2000)。實習生是觀光餐旅業重要的人力資源，也是未來的產業的中堅份子。實習生參與勞動市場的意願、對實習工作的看法與價值觀，不但會影響其實習工作的意願與投入度，也左右個人未來的職業抉擇與生涯發展，同時對企業人力運用成效與人力政策的擬定也有深遠的影響，而海外實習與國內實習有何差異是值得深究的教育議題。

海外學生在文化適應、全球觀與個人發展上有較佳的成果(余梅香，2008)，海外實習可以學習國外大公司的運作理念，感受他們的工作環境有利於學生的職業生涯和性格塑造。海外實習能讓我們本土人才走出去開闊眼界，讓國外企業更貼近地認識台灣。可是，在許多學校、機構以培養國際化人才為己任，實施各種海外實習專案的同時也遭到一些人的質疑，學生們到底能從海外實習的經歷中獲得什麼？海外實習真的能夠為求職增加籌碼嗎？海外實習是否成了變相的勞務輸出?(魏梅，2007)

二、教學目標與職涯意願

Anderson & Krathwohl (2001)指出認知領域教育目標可分成知識向度與認知歷程向度以從事課程規劃、教學設計與測驗編製，知識向度協助指導者該教什麼可幫助學生達成階段性知識，認知歷程向度則促進學生保留或遷移所習得的知識(表 1)。海外實習教

學設計在此兩個目標向度上會依不同的影響因素而獲致不同的目標達成度，研究指出認知因素會對實習教學目標造成顯著影響(劉麗雲，2000，吳淑禎、吳武忠，2006，彭康麟，2008)，而本研究即欲了解學生在學校海外實習教學設計的目標後，其所認知的職涯意願是否有所影響。

表 1 認知領域教育目標之分類表

知識向度	認知歷程向度					
	1. 記 憶	2. 了 解	3. 應 用	4. 分 析	5. 評 鑑	6. 創 造
A.事實知識						
B.概念知識						
C.程序知識						
D.後設認知知識						

資料來源：Anderson, W & Krathwohl, D. R. (Eds.), (2001), *A Taxonomy for Learning Teaching and Assessing: A Revision of Bloom's Educational Objectives*, NY: Longman, p.268.

Holland(1985)認為職涯意願在尋找一個可以滿足個人職業適應傾向的狀態，亦即個人對職業滿足、穩定、成就等狀態；學校辦理海外實習是為了讓學生嘗試職涯選擇的模擬歷程，輔導學生建立正確的國際價值觀，進而為未來職涯意願選擇建立良好的基礎(黃英忠、黃培文，2003)，至於海外實習究竟會對學生的職涯意願造成什麼樣的影響？方崇雄(1979)指出學校、家庭、地區及個人因素對學生職涯意願具有很大的影響，Holland(1985)指出個人特質、工作環境的調和會影響學生的職涯意願，至此，可以將影響學生職涯意願的因素歸納為家庭因素、教育因素、與社會因素(Weatherald & Taylor, 2002)。

職涯的意願影響其未來的職涯規劃，學生會在其一生中，在不同的生涯階段、歷程對於產業、職業、職位等一連串選擇的過程有不同的規劃(蘇靖淑，2006)，本研究即在探討海外實習在整個求學過程中對於職涯意願乃至職涯規劃的態度、目標設定及自我期許的變化。承本整合型計畫之第一階段子計畫-海外實習評鑑指標建構計畫所建立之指標(表 2)，本研究將接續進行衡量以了解完成海外實習學生之海外實習滿意度、能力提升乃至其職涯意願對海外實習教學設計之各項評估。

表 2 評鑑構面與衡量指標

構面	海外實習滿意度	能力提升	職涯準備
衡量指標	海外學習成果	外語能力	獲得國際職場訊息與機會
	海外工作表現	團隊合作能力	增加國際職場的認識
	海外實習單位	問題解決能力	增加學習職涯知識的意願
	海外媒合單位	服務技術能力	增加求職自信心
	學校實習安排	海外文化適應力	增加職場適應力
		工作抗壓性	提升專業知識

參、研究設計

服務計算(services computing)為現代橋接商業服務與資訊技術的跨領域學科與技術(Zhang, et. al. 2007)，本文應用服務計算的觀點，採 AHP 法並自行撰寫程式計算表 2 評鑑指標之信度並確認本整合計畫之有效評鑑指標。

一、問卷設計及資料蒐集

研究樣本為本校 2007 至 2008 年(96 學年度)參與海外實習之 8 位學生。問卷在掌握各衡量指標的必然性、問題範圍的適切性以及受測者能回答等三樣設計重點下，依內容效度之科學性要求而參酌文獻而彙整問卷衡量指標如表 2，以此問卷對研究樣本進行施測 8 份問卷全數收回。

二、研究方法

層級分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 可應用於多目標決策或評估 (Saaty,1980)，正可應用於多構面模型而為其衡量工具(Huang, 2009)，在餐旅產業的分析上已有應用先例(Tzeng, Teng & Chen, 2002; 柯文華、蕭靜雅，2008)。AHP 計算指標即為海外實習學生之評鑑構面與衡量指標，其權重大小則代表評鑑構面與衡量指標之排序，進行評估上，主要分為兩大階段，第一是層級的建立，第二是層級評估。AHP 首先將海外實習學生評鑑構面與衡量指標，以簡明之要素層級加以表示，並藉著比率尺度及名目尺度進行要素的成對比較，再建立矩陣，並求得特徵向量，代表該層級要素的優先順位，並衍生出最大特性根 (特徵值)，用以評定成對比較矩陣一致性的強弱，具體而言，AHP 進行的步驟如下：

建立層級 (Hierarchy)：本研究所建立之層級為評鑑構面主層級與衡量指標次層級。

建立成對比較矩陣 (Pairwise Comparison Matrix)：成對比較矩陣之建立，在於求取要素間之相對重要程度，並進行因素間的成對比較。因此若有 n 個因素，建立如下的成對比較矩陣 A。

$$C.R. = \frac{C.I.}{R.I.} \quad \text{若 } C.R. \leq 0.1 \text{ 則符合一致性。}$$

若所建立的層級超過一層，則必須求算整體一致性指標 (C.I.H)，其計算方式如下：

$$C.I.H = \sum (\text{每層級的優先向量}) * (\text{每層級 C.I. 值}) ;$$

$$R.I.H = \sum (\text{每層級的優先向量}) * (\text{每層級 R.I. 值}) ;$$

$$C.R.H = C.I.H / R.I.H \quad \text{若 } C.R.H \leq 0.1 \text{ , 則層級的一致性可被接受。}$$

表 3 隨機指標表

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
R.I.	0	0	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.48	1.56	1.57	1.59

資料來源：Saaty, T. L., (1980), The Analytic Hierarchy Process, Pittsburgh: RWS Publication.

三、AHP Maker 系統實作

為了進行層級分析法之計算，本研究搜尋目前相關之計算軟體，發現這些軟體在功能上仍有不足。雖然 AHP 的計算可利用 Expert Choice 軟體進行計算，但目前該軟體尚未提供方便的群體整合以及評鑑衡量分數計算之功能。故本研究以自行開發之層級分析法程式，命名為 AHP Maker，用以計算層級分析法。

四、系統說明

本研究以 Delphi 語言透過物件導向的觀念開發。系統架構圖設計如圖 1，共分為系統操作介面模組、資料轉換元件模組、圖表產生元件模組、評鑑資料管理模組、計算模組等五大模組。以下便依照本研究實際資料如何在 AHP Maker 分析的過程說明如下：

建立本身的研究模式：利用 AHP 進行海外實習評鑑指標評選，評估評鑑構面與衡量指標是否成立，此一階段任務為建立分析模式。

資料輸入：鍵入研究樣本 8 位海外實習生之評鑑構面與衡量指標填答數據。

AHP 資料計算（計算模組與資料轉換模組）：本模組提供了三大功能：(1)AHP 權重運算；(2)群體整合功能；(3)評鑑認知分數計算。AHP 權重運算過程乃先透過資料轉換模組，將輸入資料的 AHP 評估值進行轉換，然後進行矩陣運算，求出 AHP 權重，同時也計算一致性 C.R. 比例，若 C.R. < 0.1 表示符合一致性標準，最後將計算結果輸出。資料轉換模組的目的在於作樹狀結構與陣列之間的轉換，乃因模式建立係採用樹狀結構方式儲存，然而在權重的計算上係採用矩陣的方式運算，為了方便矩陣運算，便設計此模組將模式的樹狀結構資料轉換成陣列方式儲存，以便計算其權重，運算完畢之後，再將運算結果轉存回樹狀結構，並透過圖表產生元件。

群體整合：當每位海外實習學生的評估值皆輸入之後，便需進行群體整合的動作，以得知整體學生的意見。

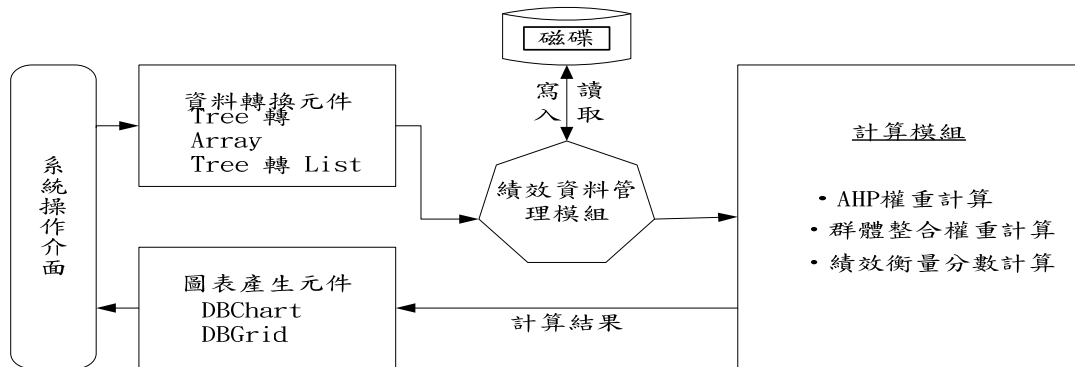


圖 1 AHP Maker 系統架構圖

肆、資料分析

本研究的目的是在依本整合型計畫第一階段子計畫-海外實習評鑑指標建構計畫之指標進行權重排序，以了解海外實習教學設計會對實習學生職涯意願所造成之影響。各項構面與衡量指標之優先向量如圖 2 所示，其中優先向量值大小即為評鑑構面與衡量指標之排序情形。

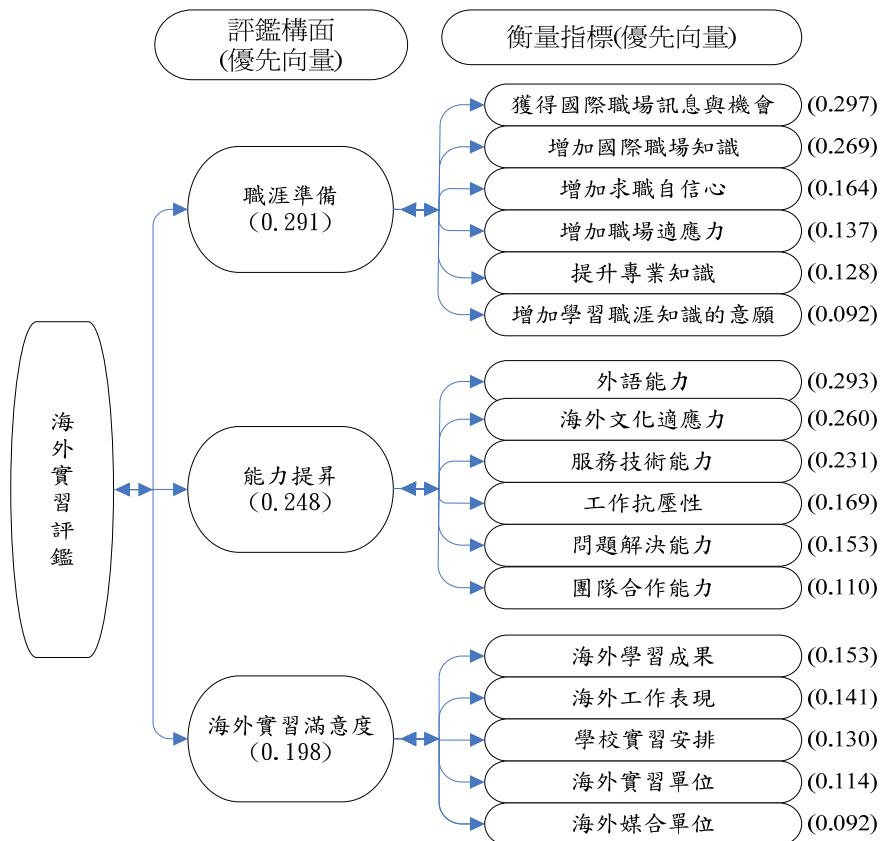


圖 2 海外實習學生職涯意願分析圖

伍、結論與建議

經 AHP 法分析海外實習評鑑各項評鑑排序可知學生在完成海外實習後，對職涯準備之評價最高、能力提昇次之、海外實習滿意度居末，推論學生在海外實習一年後的確對職涯意願的肯定有所幫助，然而，海外實習各項艱辛卻造成學生在海外實習的滿意度上有所保留。在細部衡量項目上，職涯準備構面評價排序依序為獲得國際職場的訊息與機會、增加國際職場知識、增加求職自信心、增加職場適應力、提昇專業知識與增加學習職涯知識的意願，顯示海外實習在學生的國際視野與職場發展上有相當程度的助益；在能力提昇構面上評價排序為外語能力、海外文化適應力、服務技術能力、工作抗壓性、問題解決能力與團隊合作能力，顯示海外實習對學生於國際職場之服務能力確實有所提昇，對就業應有正面之助益；最後在實習滿意度構面的評價依序為海外學習成果、海外工作表現、海外實習安排、海外實習單位與海外媒合單位，顯示學生相當滿意自己海外實習之表現，將有助於學生之職涯發展。

96 學年度旅館系學生第一次接受海外實習之洗禮，從 24 位同學接受新加坡代理機構之面談到最後 8 位同學獲選赴新加坡五星級飯店進行一年的海外實習，這 8 位同學的確不實眾望的完成了一年的艱難訓練，回國後每位同學都從青澀的小蛙轉變成銳利的飛鷹，相信是海外實習的艱難訓練讓學生成熟長大，也相信在日後的職涯上會有著與其他國內實習同學不同的視野與發展。

參考文獻

- 方崇雄，(1979)，我國公立高級工業職業學校升學及就業意願調查分析，台灣師範大學工業教育研所碩士論文。
- 余梅香，(2008)，海外遊學參與者之行前準備、文化適應、全球觀與個人發展之評估，餐旅暨家政學刊，5:2，163-184。
- 柯文華、蕭靜雅，(2008)，廚師專業能力研究-層級分析法之應用，餐旅暨家政學刊，5(1)，69-91。
- 蘇靖淑，(2006)，「愛我所選擇、選擇我所愛」--餐飲管理科畢業生在餐飲業的發展歷程，餐旅暨家政學刊，3(4)，453-471。
- 魏梅，(2007)，海外實習對求職籌碼，中國青年報，2007/04/12 取自 <http://www.cnwest.com>。
- 劉麗雲，(2000)，專科餐旅教育三明治教學之效能評估研究，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 吳淑禎 & 吳武忠，(2006)，實習生的工作表現與工作滿意分析-以觀光產業為例，餐旅暨家政學刊，3(4)，473-491。

- 彭康麟 & 林明珠，(2008)，產學訓儲旅館人才模式之探討，2008 年航空暨餐旅管理研討會論文集，144-152，新竹。
- Anderson, W & Krathwohl. D. R. (Eds.), (2001), *A Taxonomy for Learning Teaching and Assessing: A Revision of Bloom's Educational Objectives*, NY: Longman, p.268.
- Feldman, D.C. & Bolino, M.C., (2000), Skill utilization of overseas interns: antecedents and consequences, *Journal of International Management*, 6, 29-47.
- Holland, J.L., (1985), Making Vocational Choice: A theory of Vocational. *Personalities and Work environment (2nd)*, Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.
- Huang, H.C., (2009), Designing a knowledge-based system for strategic planning: A balanced scorecard perspective, *Expert Systems with Applications*, 36(1) 1, 209-218.
- Litvin, S., (2003), Tourism and Understanding the MBA Study Mission. *Annals of Tourism Research*, 30, 77-93.
- Peng, K.L. & Lin, M.C., (2008), Providing Service Innovation for Creative Life, *Proceedings of the 3rd IEEE Asia-Pacific Services Computing Conference (APSCC 2008)*, Taiwan.
- Stewart, D.W., & Shamdasani, P.N., (1990), **Focus Groups: Theory and Practice** , SAGE: California
- Tzeng, G., Teng, M. & Chen, J. (2002), Multi-criteria Selection a Restaurant Location in Taipei, *Hospitality Management*, 21, 171-187.
- van 't Klooster, E., van Wijk, J., Go, F. & van Rekom, J., (2008), Educational Travel - The Overseas Internship, *Annals of Tourism Research*, 35; 3, pp. 690-711
- Weatherald, C. & Taylor, D., (2002), Higher Education: The Future for Adults? *Adult Learning*, 13(5), 18-19.
- Zhang, L.J., Zhang, J. & Cai, H. (2007), *Services Computing*, Berlin: Springer.

明新科技大學 97 年度 研究計畫執行成果自評表

計畫類別： <input type="checkbox"/> 任務導向計畫 <input checked="" type="checkbox"/> 整合型計畫 <input type="checkbox"/> 個人計畫 所屬院(部)： <input type="checkbox"/> 工學院 <input type="checkbox"/> 管理學院 <input checked="" type="checkbox"/> 服務學院 <input type="checkbox"/> 通識教育部 執行系別：旅館事業管理系 計畫主持人：林明珠 職稱：講師 計畫名稱：海外實習學生職涯意願個案研究 計畫編號：整 3-2 計畫執行時間：97 年 1 月 1 日至 97 年 9 月 30 日					
計畫執行成效	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">教學方面</td> <td style="padding: 5px;"> 1. 對於改進教學成果方面之具體成效： <u>分析海外實習教學設計對完成實習學生職涯發展之影響</u> 2. 對於提昇學生論文/專題研究能力之具體成效： _____ 3. 其他方面之具體成效： <u>作為推廣海外實習至其他單位之參考</u> </td> </tr> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">學術研究方面</td> <td style="padding: 5px;"> 1. 該計畫是否有衍生出其他計畫案 <input type="checkbox"/>是 <input checked="" type="checkbox"/>否 計畫名稱：_____ 2. 該計畫是否有產生論文並發表 <input type="checkbox"/>已發表 <input checked="" type="checkbox"/>預定投稿/審查中 <input type="checkbox"/>否 發表期刊(研討會)名稱：<u>餐旅暨家政學刊</u> 發表期刊(研討會)日期：____年__月__日 3. 該計畫是否有要衍生學合作案、專利、技術移轉 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 請說明衍生項目： _____ </td> </tr> </table>	教學方面	1. 對於改進教學成果方面之具體成效： <u>分析海外實習教學設計對完成實習學生職涯發展之影響</u> 2. 對於提昇學生論文/專題研究能力之具體成效： _____ 3. 其他方面之具體成效： <u>作為推廣海外實習至其他單位之參考</u>	學術研究方面	1. 該計畫是否有衍生出其他計畫案 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 計畫名稱：_____ 2. 該計畫是否有產生論文並發表 <input type="checkbox"/> 已發表 <input checked="" type="checkbox"/> 預定投稿/審查中 <input type="checkbox"/> 否 發表期刊(研討會)名稱： <u>餐旅暨家政學刊</u> 發表期刊(研討會)日期：____年__月__日 3. 該計畫是否有要衍生學合作案、專利、技術移轉 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 請說明衍生項目： _____
教學方面	1. 對於改進教學成果方面之具體成效： <u>分析海外實習教學設計對完成實習學生職涯發展之影響</u> 2. 對於提昇學生論文/專題研究能力之具體成效： _____ 3. 其他方面之具體成效： <u>作為推廣海外實習至其他單位之參考</u>				
學術研究方面	1. 該計畫是否有衍生出其他計畫案 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 計畫名稱：_____ 2. 該計畫是否有產生論文並發表 <input type="checkbox"/> 已發表 <input checked="" type="checkbox"/> 預定投稿/審查中 <input type="checkbox"/> 否 發表期刊(研討會)名稱： <u>餐旅暨家政學刊</u> 發表期刊(研討會)日期：____年__月__日 3. 該計畫是否有要衍生學合作案、專利、技術移轉 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 請說明衍生項目： _____				
成果自評	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">成果自評</td> <td style="padding: 5px;"> 計畫預期目標：分析海外實習學生職涯意願 計畫執行結果：肯定海外實習對學生職涯意願的正面成效 <div style="text-align: right;">預期目標達成率：90%</div> 其它具體成效： <div style="text-align: right;">(若不敷使用請另加附頁繕寫)</div> </td> </tr> </table>	成果自評	計畫預期目標：分析海外實習學生職涯意願 計畫執行結果：肯定海外實習對學生職涯意願的正面成效 <div style="text-align: right;">預期目標達成率：90%</div> 其它具體成效： <div style="text-align: right;">(若不敷使用請另加附頁繕寫)</div>		
成果自評	計畫預期目標：分析海外實習學生職涯意願 計畫執行結果：肯定海外實習對學生職涯意願的正面成效 <div style="text-align: right;">預期目標達成率：90%</div> 其它具體成效： <div style="text-align: right;">(若不敷使用請另加附頁繕寫)</div>				