

## 航空暨運輸服務管理系 Q&A 說帖

### Q1：航空暨運輸服務管理系的教育宗旨為何？

本系自 1997 年全國首創成立「航空服務科」，2000 年擴展為「航空管理系」，一直以培育航空公司所需之空、地勤基層服務及管理人才為宗旨。並自 97 學年第 1 學期起更動系名為「航空暨運輸服務管理系」，在既有的航空基礎下，將服務面向延伸至軌道運輸服務領域，以培養學生成為運輸服務產業之服務、行政、管理的基層尖兵。

### Q2：航空暨運輸服務管理系的教育目標為何？

本系為運輸服務領域基層從業人員與儲備幹部之養成，其能力之培養包含：

- 一、培育學生具備專業知能：在本系「前場服務模組」(包含『站務服務類別』、『客艙服務類別』)及「後場服務模組」兩大本位課程主軸下培育學生具備符合職場需求之實務操作能力、活動規劃能力、行政管理能力等。
- 二、實務導向及管理專業：課程內容循序漸進，融合理論與實務，掌握產業訊息與技術需求。
- 三、強化國際觀與國際交流能力：提昇學生外語能力，提供國際交流機會及多元化活動機制。
- 四、建立良好的親師關係與生活教育：建立良好親師互動模式，重視師生及學生間之溝通管道與生活教育，凝聚學系向心力。

### Q4：航空暨運輸服務管理系的發展目標為何？

配合本校四化全人教育：

- 一、專業化教育：在國際航空運輸協會及世界旅遊代理協會聯盟自 2008 年起在本校設立大中華地區首座「授權訓練中心」(Authorized Training Centre)的先進者優勢下，強化「應用專業」與「產業實務」的教學內涵。
- 二、企業化經營：目前本校獲得 IATA/UFTAA 授權設立的訓練中心係在「旅遊專業」面向下的「旅遊全球配銷系統」(global distribution system)及「國際航空票務」(ticketing)的國際觀光旅遊業基礎級文憑課程」(International Travel and Tourism Foundation Course)，強化學生「旅遊專業」領域的深耕與授證廣度。
- 三、國際化交流：推動國際交流與合作計畫，舉辦國際性觀光旅遊研討會。
- 四、人文化養成：積極培育具備文化素養與常識之優質運輸服務從業人員。

### Q5：航空暨運輸服務管理系的定位與特色為何？

航空暨運輸服務管理系的定位，是在培育出國內餐旅服務業第一流服務暨管理品質之人力資源。為此目的，本系教學管理上有下列五大特色：

- 一、校內實習：服務人群由自身做起，校內實習的實施，為未來校外實習做準備。
- 二、觀光專題講座：校外實習之前，邀請運輸服務產業主管或職場菁英蒞校指導當屆校外實習生有關產業職場注意事項，使得學生有充分的心理準備迎接未來一年實習生活。
- 三、薪火相傳：本系安排實習過的學長姐，透過實習經驗分享，提供實習經歷及業界耳

提面命之注意事項及忠告。

四、海外或校外實習：透過一整學年的校外實習，學生可以完全體會業界的生態與特性，同時經由實際情境，磨練同學未來競爭力。

五、海外教學參訪：學生經由海外參訪，可將以往在學校「專業化」與業界「企業化」之所看所學，驗證國外「國際化」、「人文化」實際情境。

#### Q6：學校提供學生哪些獎學金？

除了本校提供的校內獎學金已涵蓋學業優良獎學金、員生社獎學金、清寒獎學金…之外，系上亦特別規劃「外語檢定補助辦法」，針對托福 TOEFL、多益 TOEIC、雅思 IELTS、全民英檢 GEPT 及日本語能力檢定，提供經費補助，裨益強化本系學生之語文能力，增進學生在職場上的就業需求與競爭力。

#### Q7：航空暨運輸服務管理系學生未來的進路為何？

本系學生畢業後可以就業與升學為兩大方向：

一、由歷屆考取研究所校友返校分享，本系畢業生研究進修領域包含三大方向：

(一)航空暨運輸方面：如國立成功大學交通管理科學系碩士班、國立成功大學民航研究所、國立交通大學交通運輸研究所、國立交通大學運輸科技與管理學系碩士班、長榮大學航運管理學系碩士班、中華科技大學航空運輸研究所…等。

(二)餐旅觀光方面：如國立高雄餐旅大學運輸與休閒服務規劃碩士學位學程、國立高雄餐旅大學旅遊管理事業研究所、國立高雄應用科技大學觀光管理系碩士班、中華大學經營管理研究所餐旅組…等。

(三)其他：如國立高雄餐旅大學餐旅教育所、國立台灣師範大學餐旅管理與教育研究所、國立嘉義大學科學教育研究所…等。

二、本系畢業生的就業方向可分為「航空運輸業」、「軌道運輸業」、「政府部門」及「餐旅暨觀光產業」四大面向：

(一)航空運輸業：空服人員、機場運務人員、訂位人員、票務人員等。

(二)軌道運輸業：站務人員、列車服勤人員、行車控制人員等。

(三)政府部門：航務管理員、飛航諮詢員、航空管制員。

(四)餐旅暨觀光產業：導遊及領隊、飯店接待與服勤、票務、企劃、行銷規劃等。

#### Q8：航空暨運輸服務管理系學生有哪些畢業門檻？

針對本系四技日間部 100 學年度（含）以後入學之學生（外籍生及僑生不適用）實施「1+3」畢業條件，亦即學生畢業時應具備 1 張畢業證書及 3 張相關證照。

一、3 張相關證照得以下列兩種方式擇一：通過 A 類語文證照及 2 張 B 類證照，或是通過 A 類語文證照及 1 張 C 類證照。

二、各類證照詳如下表：

項目系名	A 類： 外 語 檢 定 標 準	B 類： 一般專業或外語證照	C 類： 中高階專業證照或國際 證照
航空暨運輸服務管理系	依本校「四技日間部學生英文能力檢定實施要點」辦理	<p>※入學前已取得者不予採計</p> <p>【專業證照】：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.基礎訂位訂房租車課程證書。</li> <li>2.華語導遊及格證書。</li> <li>3.華語領隊及格證書。</li> <li>4.丙級餐旅服務技術士證照。</li> <li>5.丙級飲料調製技術士證照。</li> <li>6.青年活動企劃師證書。</li> <li>7.中華民國紅十字會 CPR(心肺復甦術) &amp; AED(自動體外心臟電擊去顫器)證</li> <li>8.中華民國紅十字會急救員證書</li> <li>9.救生員證(如中華民國紅十字會等官方認定具有公信力組織)</li> <li>10.水上安全救生員證(如中華民國游泳協會、中華民國游泳救生協會、中華成人游泳協會等官方認定具有公信力組織頒發之丙級(含)以上救生證照)</li> </ol> <p>【電腦證照】：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.中打專業級 C3 和英打進階級 E2，如 TQC-OA 辦公室軟體應用類等級。</li> <li>2.電子商務應用類。</li> <li>3.電腦辦公軟體應用。</li> <li>4.網頁設計類。</li> </ol> <p>【外語證照】：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.日本語能力測驗 N3 級(含)以上。</li> <li>2.英語能力檢定相當於多益 750 分(含)以上。</li> </ol> <p>註：以上「電腦證照」、「專業證照」、「外語證照」等 B 類證照 3 項擇 2。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.IATA(International Air Transport Association) 相關證書。</li> <li>2.航空訂位 GDS 證書。</li> <li>3.外語導遊及格證書。</li> <li>4.外語領隊及格證書。</li> <li>5.乙級飲料調製技術士證照。</li> </ol> <p>【C 類證照 1 張可抵二張 B 類證照】</p>

三、本系四技日間部 100 學年度之前入學之學生，依本校「四技日間部學生英文能力檢定實施要點」，確認語文能力是否達標準即可畢業。

### Q9：航空暨運輸服務管理系辦學的強項為何？

1. 本系專任教師助理教授級以上比例為 87.5%，有豐富的職場實務經歷或專業證照。
2. 本校已自 97 學年度第 1 學期開始成立「國立高雄餐旅大學成立國際航空運輸協會授權訓練中心(IATA Authorized Training Centre，簡稱『ATC』)」暨開辦 IATA/UFTAA 國際旅遊業文憑基礎級課程；協助學生修習該課程，並通過驗證合格者將能獲頒 IATA/UFTAA 專業檢定證書（國際認可）。
3. 本系透過教育部教學卓越計畫，持續薦送本系專任教師參與「國際航空運輸協會」（IATA）及「世界旅遊代理協會聯盟」（UFTAA）之相關課程，擴大取證質量，提升師資品質，進而促進國際學術交流。
4. 本系教學內容除強調理論與實務並重外，並每學期定期邀請業界相關人士進行實務講座與產學雙師課程。
5. 本系實習合作單位皆為國內知名航空暨運輸相關領域：如國泰航空、港龍航空、長榮航空、立榮航空、中華航空、復興航空、華膳空廚、高速鐵路、高雄捷運等實習合作單位，與本

系培育目標相符。

**Q10：航空暨運輸服務管理系課程核心能力為何？**

**航運系核心能力指標表**

辦學理念	專業化		人文化	企業化	國際化
校核心價值	精 (精進創新)		誠 (誠心服務)	勤 (勤勉實作)	樸 (樸毅致遠)
校核心能力	職場就業能力 實用創新能力		服務關懷能力 誠心敬業態度	經營管理能力 團隊合作能力	溝通表達能力 宏觀國際視野
院核心能力指標	觀光專業能力 B1		服務管理能力 B2	科技應用能力 B3	觀光時事認知 能力 B4
院共構課程	觀光學		管理學	依各系 屬性自訂	觀光 餐旅講座
系核心能力指標	航運服務技術 能力 C1	航運專業語文能 力 C2	服勤專業能力 C3	科技應用能 力 C4	航運時事認知 能力 C5
系核心課程	航空暨運輸運務實 務、航空暨運輸票務 實務、航空暨運輸餐 飲實務	航空暨運輸英 語、航空暨運輸應 用英語、航空暨運 輸應用日語	高速鐵路經營概 論、大眾運輸概 論、服務管理、 餐旅概論、客艙 服務實務	航空公司經 營概論、航空 暨運輸安全 概論、航空暨 運輸訂位實 務、電子商 務、服務行銷	專題製作、校 外實習、校外 參訪研習、民 用航空法
畢業門檻	(1)IATA(International Air Transport Association) 相關證 書；(2)中華民國紅十 字會 CPR&AED 證、中華民國紅十字 會急救員證書、救生 員證、水上安全救生 員證上救生證照 (註：搭配「客艙服 務實務」、「客艙安全 管理」等系訂選修交 叉輔導)	全民英檢中級初 試、多益 500 分、 托福 (ITP)450 分、電腦托福 (CBT)133 分、電 腦托福 (iBT)45 分、雅思 4 級日本 語能力測驗 N3 級	(1)青年活動企劃 師證書；(2)丙級 飲料調製技術士 證照、丙級餐旅 服務技術士證 照、乙級飲料調 製技術士證照 (註：除了軌道相 關課程所授之服 勤知能外，亦搭 配「航空暨運輸 餐飲實務」、「客 艙服務實務」等 系訂選修交叉輔 導)	基礎訂位訂 房租車課程 證書、航空訂 位 GDS 證 書、中打專業 級 C3 和英打 進階級 E2、 電子商務應 用、電腦辦公 軟體應用、網 頁設計類	華語導遊及格 證書、華語領 隊及格證書、 外語導遊及格 證書、外語領 隊及格證書 (註：搭配「餐 旅概論」、「觀 光學」等院共 構課程及「領 隊導遊學分學 程」加值學生 之就業競爭 力。
就業人才	前場服務人才、後場服務人才				