



從詮釋現象觀點中探討飯店經理人對職能發展之主體經驗 Hotel Managers Draw on Hermeneutic Interviews for Inter-Subjective Experience of Competency

鄭傑夫¹
Chieh-Fu Cheng

宋秉明²
Bin-Min Sung

鄭瑞隆³
Rui-Long Cheng

摘要

近年來飯店經理人認為「能力」的觀點已迥異於過往，為應此變化，本研究藉由職場時事評論建構餐旅人力議題之方向，確認研究問題意識之正確性；再從飯店經理人對餐旅學生的接觸與體認中，瞭解餐旅學生在職場中所呈現的真實情況；最後透過對餐旅學生能力展現之探索，詮釋現象背後之教育觀點陳述本質之意義。究結果顯示出學歷變成「參考條件」的情況下，更強調本質為首要優先考量，往後在不同的條件可有不同的發展方向，因此是否具備自我導向學習則成為職場發展關鍵因素。為改善學習本質，本研究建議餐旅教育應從各種學習資源互動過程建立起情意教育，引發學生正向之態度，期盼所有的教育者必須體認教育意義不是為己，是以縮短產學落差為宗旨。

關鍵字：詮釋現象、自我導向學習、餐旅教育。

Abstract

In recent years, the hotel managers consider the hospitality professional different from the previous points of view. Accordingly, this study determines the issues for hospitality human resource according to topical commentary. Then, we explore the real situation about students' performance in the industry through the interaction between hotel managers and students. Eventually, we interpret underlying educational viewpoints and illustrate the nature of meanings through exploring students' capabilities. The result of this study reveals that when a hospitality degree becomes only a "reference", managers put priorities on the inner characteristics. Because different conditions may cause various career development, whether possessing the ability of self-directed learning becomes an essential element in the future workplace. To improve hospitality students' innate learning, this study suggests that hospitality education should establish affective education from different types of learning resources, which encourage students' positive attitude toward future. We expect that educators' could be aware of the purpose of education as shortening the gap between industry and academia.

Keywords: hermeneutic、self-directed learning、hospitality education。

¹國立東華大學自然資源管理研究所博士候選人；太魯閣晶英酒店餐飲部副理

²國立東華大學自然資源管理研究所教授

³慈惠醫護管理專科學校休閒事業管理科講師

1. 議題焦點

從實務面看近年來在餐旅科系的蓬勃發展下理當符合逐年成長觀光產業之需求，但產業對於教育界似乎逐漸出現不滿聲音，餐旅產業指標性人物嚴長壽在其歷年的著作中常呈現對產業及教育的憧憬，但在其 2011 年的新書「教育可以不一樣」中卻反向地探討學生特質與能力培養之問題與教師態度及專業發展等，對教育界頻頻提出質疑；同樣地國宴主廚鄭衍基 2010 年在某技職餐旅學校演講談論個人職涯發展時，開場白時點出今天個人成就跟專業技術沒有非常大的關係，表明個人至今成就是在於「活潑、熱情、主動、積極」，並認為職業道德、人際溝通、人際關係、管理能力、顧客抱怨處理等是生存之道之關鍵因素，此觀點可見現今技術為導向的工作者也認為職業能力方面應重視所謂的社會生存技巧(李桂芬，2000)，而遠勝於個人的專業知識與技術。在不同闡述方式而近乎雷同的觀點下，目前的餐旅教育的本質的確受到質疑，產業界重量級人物已察覺到當前餐旅學生的能力出現嚴重落差的現象。

近一、兩年許多產學界人士及學者亦提出對當今觀光教育的質疑，大致如下四類：(1)高學歷潮流與現有的產業人力結構出現脫鉤現象，實際狀況是學歷提升但能力無隨之提升；(2)職場往往是綜合能力之展現，然而在科系專精化下導致學生學習趨漸狹隘，缺乏思考及創新，與現行多元社會發展趨勢背道而馳；(3)現行高等教育之成果在專科與大學體制的雙軌制度下呈現專業技能既不專精，一般性能力亦不佳之現象；(4)餐旅院校眾多，然訓練出的人力雖多卻良莠不齊，普遍品質有待提升(李青松、2010，李恆霖、2012，林玥秀，2011，崔震雄、2010，嚴長壽、2011，Simon, 2011)。以上所述，再三凸顯近年來餐旅學生的能力備受產業界質疑與不信任。

從教育學術面來看，十年來的學術研究不在少數，但研究者卻發現不少文章除了嚴重謬誤了職能(competency)的內涵外，有些研究為了求得更精確的能力論點，自訂研究框架，採用嚴謹的分析方式探討能力的層次性。事實上當學界不熟悉或主觀地自認為對於產業人力觀點非常精確時，卻是一種瞎子摸象的思維。因此在失焦情況下，對於產業所重視的「質」卻鮮少深入探討，甚至對症下藥地提出應有的教育方針企求改善。所謂山不辭土，故能成其高，反映在現行餐旅教育缺乏質的培育，而質並非直接相關於專業領域，卻是個人長遠發展下最重要且最基礎的能力展現。這也反思至學生在多年的餐旅教育培育下，並未對於產業孕育出應有的從業態度、文化認同等無無法心悅誠服，導致秀而不實的教育思維真實呈現在產業的批判聲浪中。

因此顯而易見的是教育可以是媒介亦是種阻礙，無可避免的在培育發展過程具備著關鍵因素，所以在探討人力的觀點方面應該從學校教育與就業間的關係(李君如，2004)，教育是不可卸責地被深入坦討的對象。據此，本文跳脫主導研究的角色，而由飯店業經理人的主觀經驗，評析學生初始進入職場所觸碰至產業所重視的問題層面。研究者藉由經理人之觀點尋找合適的學術文獻詮釋該現象含意，並進一步反思教育現場，最後提出實質建議與改善方案。期望將產學間對於餐旅能力之觀點詮釋清晰，以了解真正的餐旅人力基礎為何，使餐旅學生的競爭力有所提升。

2. 研究方法

2.1 採樣與資料收集

根據研究者對客觀事實(例如年資、職能獲得之方式與過程、職場地點等)之判

斷，採取立意抽樣法(purposively sampling)選取適合的樣本，用意在建構資訊豐富之個案面(information-rich case) (Patton,1990)，使受訪人在主客觀特質上具多樣性差異。為求得受訪談者較詳實之資料，在正式訪談前先進行多次接觸，以建立雙方間熟悉對話的方式(Neuman, 1997)，使受訪者較願分享內心的想法(Schaefer & Lamm, 1995)。訪談過程為了避免受到研究者表層價值判斷的評語，乃採取雙向交流(范麗娟, 1994)，深入探取受訪者的表達內含；對於複雜的問題、議題或現象，則採取旁敲側擊，以釐清受訪者之觀點，本研究受訪者之代號、客觀條件、訪談的點與時間如表1。

表 1. 受訪者背景資料及訪談時間

代號	張 M01	王 V02	鄭 G03	葉 M04	李 M05	王 V06
性別	女性	女性	男性	男性	女性	男性
學歷	碩士 觀光所	碩士 觀光所	碩士 觀光所	專科 觀光系	大學 外文系	大學 企管系
現任飯店	國○飯店	黃○飯店	儂○別館	遠○飯店	翰○飯店	遠○飯店
歷任	國○飯店	金○飯店	麗○酒店 夏○飯店 遠○飯店	凱○飯店	中○飯店	遠○飯店
年資	25 年	12 年	18 年	19 年	25 年	9 年
現職	人資部經理	業務部副理	總經理	餐飲部經理	人資部經理	客務部副理
訪談地點	飯店會議室	飯店大廳	飯店大廳	樸○咖啡廳	飯店西餐廳	飯店中餐廳
兼任教職	有	無	有	有	無	無
正式訪談 日期時間	2011/11/10 14.00-15.15	2011/11/20 14.30-15.05	2011/11/21 10.00- 12.25	2012/12/05 14.20-16.00	2012/12/10 14.00-15.30	2012/12/18 17.00-18.00

資料來源：本研究整理

2.2 詮釋現象涵義及研究流程

詮釋現象並非著墨在探討一種理解的方法，而是透過文獻產生科學知識，對於存在本身的關心加以修正並建立其哲學詮釋(Gadamer, 1965)，是一種推論之意識形態。詮釋學不只僅限於學術文獻的解釋，而是把詮釋之探討導向理解，理解本身就是一種存在的情況，是「存在之存在性的分析學」(Heidegger, 1957)。學者 Gadamer(1975) 在「真理與方法」書中延續存在的理念，但認為詮釋學尚缺乏運用之觀點，係因其缺乏歷史意識，因此認為詮釋學須特別強調歷史意識及情境意識。學者 Habermas(1979) 更進一步認為情境理念缺乏非理性及語言特性，因而引進意識形態批判與經驗方法，乃將研究者的根基及其特殊動態性之影響更指向關係間的溝通。

如上述詮釋現象學的演進，存在性、重視理解社會意識形態及主客體關係，皆是未來詮釋現象研究者應具備最基礎的意識形態，所以詮釋現象可以說在特殊情境下所產生的意識形態，透過詮釋者帶著個人的視框，對既有的現象加以推論分析。詮釋現象在教育研究本質上並非是跳出現象外的孤立研究，情境並非單一因素，必須分析社會意識形態與學校之關係，才能了解學校深層的結構及其蘊含的意義(Aronowitz & Giroux, 1985)；而所謂的視框對於從事詮釋現象之研究者來說，是種主客關係，即透過詮釋者所形成的期待視野而產生個人特殊觀點(Habermas, 1985)，也是種參與式的省察(Flitner, 1957)。因此在各種事實與意義確認交互為用下，對於

教育實際情形產生綜合式的深思，並與個人生命經驗整合加以理解(Bollnow, 1966)，因而衍伸「溝通」、「批判思考」及「解放」的自我意識。而個人意識的覺醒，乃是真正的思維與反思過程的開端，蘊含著倫理意識之發展基礎，喚起主體真正的涵義(高宣揚, 1988)。因此研究者的角色是詮釋問題意識與探討視野之源頭。

根據上述詮釋現象的蘊含，本研究依據學者 Seidman(1998)所提出三個階段的深度訪談建立現象學之探究流程：〈1〉聚焦過往經驗：談話內容包含經理人成長及學涯背景、職場發展等個人生命史，到體認飯店現場人力的情況等經驗細節，進一步讓其評析餐旅學生的工作現況，並延伸探討至學校教育相關議題等反思經驗之意義，透過經理人個人經驗理解歷史及現行社會情境意識。本研究內文呈現訪談者所說的完整字句，係可反映出受訪者之個人意識(Vygotsky, 1987)；〈2〉現象還原：依據上述訪談內容確認現象的本質(Patton, 1990)，將經理人之經驗材料依諸多主題進行群聚分類，並將之聚焦至產生問題意識之焦點(Benbow, 1994)，以產生已存在的事實現象；〈3〉結構綜合：此階段涉及想像與探索可能的意義以及分歧的觀點(Creswell, 1998)，將結合成為研究本質與深層結構之陳述，為研究者與受訪者間產生主客關係之共同意識建構。

2.3 研究之信度與效度

為求得研究內容之客觀性，本研究收集多重資料來源以達到問題意識之建立，進一步將資料透過產學研究者互相檢證內容解讀之正確性，盡可能達到三角檢證研究效度(Denzin, 1978)；在信度上則以本研究的方法來說明受訪者的選擇、資訊提供者、社會情境與條件、資料收集及分析方法等，皆具複製性(Denzin & Lincoln, 1994)。

3. 研究分析與詮釋

體驗現象與反思詮釋是探究的心路歷程，對於研究者來說要沿著現象的途徑工作主要有兩件事，第一：採取某種合適的態度，乃是反思性與理論性的態度；第二：從事所謂的分析的活動(Embree, 2007)。問題意識往往源於研究者本身的歷程。正如狄爾泰認為命本為存在，個人即是思想事實的系統，因此生命經驗乃聯繫社會性及歷史性的世界，而云：「吾人成為歷史觀察者之前，吾人已經是歷史的本質，也只有由吾人之歷史本質，吾人才可能成為歷史觀察者」(Dilthey, 1979)。

研究者在歷經餐旅學涯、職場工作者及教育者，十多年的時間走過一遭又回頭看歷經的一切，發覺產學傳來的聲音相當不同調。而身為音訊過濾者應該嘗試著連結彼此而非扭曲一方頻率，所以關注的過程及事件是由產學意識交流孕育於生，研究者的價值觀不會刻意去扭曲既有事實現象。近年來從事教職後體會到產學形態關係從單純變為複雜，研究者意旨的並非只是高學歷的來臨以致產業職務缺與學校人力需求間操作面更加複雜外，重點在於彼此間的對於人力培育的意識形態難以產生共識。法國社會學者 Durkheim 1946 年曾說「社會先於個人」乃指社會可引導應該進行的方向，社會化的過程中成員間會建立起被廣泛認同地模後式，同樣地學校教育也難以脫離社會化的過程。

從結構主義的觀點論，教育既是一種社會組織就必須知道社會的意識為何。學校功能包含兩種，「選擇」是指根據社會結構的需求分配人力資源，提供學生未來需要扮演角色的認知、態度及價值觀；「社會化」在於協助個人將價值與規範內化，履行其角色相符合的期望與行為(Parsons, 1959)。社會化有三個面向分別是行為

順從性、道德順從性、文化順從性(Brint, 1998)，行為地順從性乃學生在行為上能遵守規定及可稱為紀律良好；道德順從性乃學生在沒有外控的情況下也能以正確的行為作為規則；文化順從性指涵養，也就是能接受特定文化價值觀或是規範，自然而然成為一分子(Brint, 1998)。研究者依據上述選擇觀點及社會化觀點詮釋餐旅學生的行為現象。

3.1 選擇觀點的背道而馳

餐旅產業職責的形成來自於各種能力推疊而上，呈現出職位科層結構；迥異的是台灣餐旅教育態結構則是技專及大學雙軌，形成理論與實務割半的教育意識，與產業用人實際情況有所背道而馳。因此當學校再製觀點無法從產業職務考量為出發點時，以至經理人認為現行餐旅學生在職場表現往往是經驗缺斤與素養短兩的情況「現在業界很常說，唉！你不是大學生嗎？不是讀這個科系的嗎？你為什麼這個不會呢？也就是說他是這個科系，他有很高的學歷，可是他連最基本的他是不會的，這個才是一個問題。」（張 M01.05.16-18）也正如職場多年業務部王副理所感受的情況「我們主管在現場常常內心都會滴咕這些餐旅的學生，不是說不容許學生犯錯，而是認為你在學校的學習是學到哪裡去了。在學校不認真學習，說你有多專精好像也沒有，學校、職場上態度非常散漫，特質也就培育不出來，再加上餐旅教育的核心是什麼，讓學生變成半調子，什麼都比不上人家真是糟糕。」（王 M03.11.07-10）。

對於經理人來說，個人經驗是歷史性的最大的理解來自於經驗的裂縫(余德慧，2001)，裂縫在於學生特質的改變而教育重心卻是歷年不變。經理人體會到以前的人力具備隱性技能，雖然缺乏顯性知識與技能但透過教育訓練及可成為優秀的餐旅人；而現階段逐漸感受到的是餐旅學生情況是除了缺乏顯性技能與知識，嚴重的也缺乏隱性技能，呈現出表彰的學歷提高，能力及服務態度卻無隨之提升(郭德賓，2004；崔震雄，2011)，此現象驗證著近年產業所感受到對人的最好服務跟學歷沒有必然的關連(崔震雄，2011)「以前基層服務人力比較務實會腳踏實地去做、會依循每個根基去紮根，配合度好、工作投入、吃苦耐勞，但是現在的孩子這個區塊幾乎是做不到的，價值觀的改變導致能力不夠紮實、穩定性不好、常換工作為了能求得更高的職位，但即使現在中高階主管有缺升職上去了，日後上位的主管也會發現基本工就是沒打好。」（張 M01.11.02-06）。

從以上的思維框架反映出主管為何如此重視所謂的「基礎」，理由在於基礎等同於職業能力的隱性技能，乃是職能冰山模式中的主體，難以發展卻是造就個人能力的基石；而專精乃指顯性技能與知識，容易被發展也是高績效者絕對所需的，但只是冰山一小角而非完整的充分條件(Spencer& Spencer, 1993)。因此職能的論點也反映在現行經理人徵才時的主觀意識，如同人資部張經理所認為人力的基礎條件：「面談過程是態度和特質，包括他的配合度，工作性質的認知，再者就是個人的儀表，親和力及乾淨俐落的感覺。」（張 M01.01.05-06），也正如餐飲部葉經理所認知：「徵才最基本的服裝儀容，你的特質、態度的展現，還有對產業的認知為何其實就差不多了。」（葉 M04.01.11-12）從上述的經驗談可推論出餐旅人才的最基礎、最重要條件在於隱性技能的呈現，如態度、特質與產業認知等高績效能力。此外，將此觀點擴大框架思考，代表著符合條件者皆具備進入餐旅業之人力素材，也就是餐旅人力不再只是餐旅學生專屬的行業，而是更多具備同樣件者亦是競爭對象，也如同餐飲部葉經理所擔憂的：「現在很多都不是本科系的進來飯店業，那

說他們專業嗎？應該說本質上很優質就是餐旅業最需要的人才。在來職場上磨練學習一點也不會輸餐旅的學生呀！」（葉 M04.06.19-21），顯示著餐旅業真正重要的不是技術面反而是學習態度的重要性(劉修祥，2004)。反觀近年餐旅教育及學術研究著重在專業知識與技術層面的探討時，應當深入了解所謂的「專業」視野是否與產業選擇觀點相同，而教育上專業能力不該著眼在短期可培育的顯性技術與知識，更應該定義在隱性技能長期培育為教育基礎，乃符合產業的選擇觀點。

對於上述既存的現象，經理人認為餐旅學生在職場上的行為表現可透露出隱性技能的隱憂。在求學階段打工與實習是涉入餐旅產業較深的歷程，也是經理人接觸學生最頻繁的職前階段。對於餐旅學生來說打工情況，人資部張經理深深體認到「打工是要增進一個本身的技能，多一項認識產業的機會，但要是打工而荒廢其他事情甚至是個人課業表現，這也表示你的態度上出現偏差，然而現在的學生往往是本末倒置。」（張 M01.22.18-20），餐飲部葉經理也從第一現場的角度表示：「現在學生打工幾乎都是為了金錢，例如學生開始會多方比較時薪多寡、是不是現領等等，更糟糕的是會比較哪邊打工比較輕鬆就往哪裡去。金錢當然是滿足的基本條件，但似乎完全不在乎有沒有其他學習收穫這些事情，也顯現出是無法吃苦耐勞。」（葉 M04.07.01-04）。這樣的情況證實現今餐旅學生打工意圖過於短視近利只為了較低層次生理需求的經濟收入，令人惋惜的是對於打工所隱含的價值如愛與隸屬、自尊及自我實現感等層次是毫無在乎。所以在功利主義驅使下，餐旅學生在職場上呈現出低價值觀，以致行為表現也相對低，反映出不論在校內外學習心態嚴重地缺乏。

不同於打工內涵，實習可以說是職場的前哨戰，乃指學生早應具備餐旅人的條件，但學生在實習思考面向不會多方面考量外(洪麗美、李德治、陳春富、李雪秀，2011)，並在認知上早已扭曲，認為實習是為了獲得學分數而並非在職場上有所突顯個人能力、抱有學習的心態，以至內在價值觀上除了喜愛挑選所謂的工作輕鬆、良好福利外，在無法承受社會真實情況下容易對於環境充滿怨言，以至在實習過程中因為不適應想換工作、想更換環境等情況層出不窮，情意的醜態卻是嶄露無遺。如同鄭總經理所述：「實習的過程他有沒有想要去多認識同事，過程中是不是有展現我的個人能力，是不是能多學一點什麼。相當多只是來混學分的，或是花時間進來卻又沒有要走這條路，畢業之後又要跳到其他產業，是一種人才的浪費，所以學校並沒有幫產業培育出這樣合適的人才。」（鄭 M03.04.01-04）也如同人資部李經理所感受到：「實習要是表現不好變成是一件很頭痛的事情，有時候主管跟我抱怨實習生表現很差，甚至有些在快結束實習前地一段時間表現得很離譜時，真不知道該怎麼打實習成績，我們還是會覺得情面一場還是讓學生過關...。」（李 M05.17.23-25）。這些實習亂象顯示出除了學生本身從業心態不佳外，也反映出學校對於實習地安排及重視的態度缺乏。另一方面教育往往灌輸學生美好的畫面，而忽略至職場上所應具備的現實面，以致就業時難以服從餐旅文化，導致三輸的局面不斷重演。

的確時代轉變下高等教育持續擴張的基本來自於經濟性的考量(Perkin, 1991)。然而餐旅教育從理想化趨於現實面考量時卻無法真正地融入社會需求而顯得有點詭譎，一方面又為了達到教學績效往往短視近利，著重在看得見的專業知識與技術的培育，立即成效的心態將學生推上檯面，從教育社會學衝突的觀點來看教育可以說是社會再製的幫兇(Bourdieu, 1977)，對於學生的基礎性且長遠性的能力並無採取相關的評量及實際地應對措施，似乎是種蒙蔽的思維，也難怪櫃檯王副理感受到地區飯店的用人哲學：「說老實話，飯店急需要人力打工配合的時候就會找餐旅相關學

生，他們可以在現場直接上手操作；但是要找長期培育的員工就會找其他大學學生，畢竟人家比較有潛力，適合當同事也很適合培育當主管職位。這種現象我想是個人長期體驗累積而變成主觀的判斷！其他飯店我是不敢說百分百，但是我們這間的主管幾乎都是這麼認為。」(王 M06.09.11-15) 形成將餐旅學生視「短」、視他人為「長」的思維。從以上的現象不難發現產業、學校及學生在選擇的觀點不同時，產學離異的現象也在無形間逐漸擴大。

3.2 社會化的缺乏

3.2.1 餐旅教育是淺層的內化

社會化是個人將價值與規範的內化，履行其角色相符合的期望與行為。對於餐旅產業來說內化的定義研究者認為可以釋義為餐旅文化涉入的程度，而涉入的深淺則影響個人展現出餐旅人應有的角色。餐旅文化起源來自於市場需求及公司管理而制定規範「除了公司自訂的規範外，我們也要考慮顧客的感受，給與顧客的印象與感覺，幾乎所有飯店都應該會考量這兩個層面來制訂公司制度。」(張 M01.02.04-06)，市場需求反映在餐旅產業所制定的服務層面，所以在顧客所能接觸到任何細節必須顯露出各家餐旅產業的文化感受，而第一現場的員工則扮演著舉足輕重的角色。

對於王經理人來說內化可以透過言行舉止、儀表體態的展現即可判斷員工是否具備著餐旅文化的心態，然而事實上經理人認為餐旅學生在長期的制服教育下依然無法將「制服文化」著於內心「在面試的時候餐旅學生反而比不上非本科系的大學生，別人會注重個人的穿著打扮，正確的說應該是會很重視面試這件事，但餐旅學生連最基本的頭髮、門面一比較就輸一大截，真不知道學校管理管到哪裡去了。」(王 M02.09.17-19) 也正如餐飲部葉經理所述：「餐旅學生在學校走漏洞到了職場也是一樣。我看到誰在服務現場沒有穿高跟鞋或是自己今天穿平底鞋沒有被發現，就開始有樣學樣地，服務現場就是要高標準，這種最基本的概念應該要很清楚，精神的展現呀！」(葉 M04.06.03-07)。

以勞力階層學生為主的學校強調行為的控制和規則的服從(Bowles & Herbert, 1976)，看似同樣的規範理念而產業卻是要求員工達到自我管理，尤其在主管的視野外更應該主動地從事個人應盡的工作職責，而能不能被管理除了是一種文化的適應外是否能遵照公司制度而行；反思餐旅教育比一般教育訂定不少生活規範，事實上諷刺的是有多少餐旅學生認為穿著制服是表現出端莊優雅的體態、學校文化的展現，以至於餐飲部葉經理抱怨說：「在學校的學習過程像是技術操作等等會跟職場有所差異，不過學生的內心層面的或是品德操守是應該不會變的，在學校認真的到職場一樣認真，鬼混、行為不佳的到職場上也會一樣，在個性上的塑造就應該在學校的時候慢慢有基礎觀念。」(葉 M04.03.11-14) 因此在「自主性」的選擇觀點離異下導致學生在離開學校後，無法發自內心對於從業應有的行為態度。

這些現象早在 1991 年學者 Pavesic 已感受未來高等餐旅教育可能面臨過於專精化，認為餐旅教育應該將教育重心轉換外，並讓學生發展溝通及人際技巧等，朝向一般性的主流教育脈動；反觀國內餐旅教育正逐漸獨立門戶、自隔成專業學派的同時，教育者的思維往往無法融入多元的視野，呈現權威式的教育方法，導致餐旅學生逐漸地缺乏自主及思考能力，在面對未來多變的社會環境下更無法自我思考個人的身處，採取應有態度及能力去面對。

3.2.2 缺乏自主性，難以履行其角色相符合的期望與行為

自主性是一種綜合的概念並視為個人具備著自我主導性，而其中自我學習則扮演著個人成長的關鍵因素，從職業能力的觀點來看必須是「整合學習經驗」將技能、知識與能力發揮，這樣的過程才能真正評估其職場表現。職能超越了「有能力執行」的簡單層次，而是知識、特質、動機、自我概念與個人技巧間的整合，產生卓越的工作績效(Hayes, 1979 ; Klemp & McClelland, 1986 ; Spencer et al., 1993)，此定義已突顯出職能並非僅注重個人所擁有的知識與技巧，尚包括許多特質概念，也就是說職能「自我學習」的關鍵將隱性與顯性技能交叉運用達到提升職務績效(Mirabile, 1997 ; Schoonover, Schoonover, Nemorov & Ehly, 2000 ; Spencer et al., 1993)。人資部張經理對整體餐旅人力職涯發展之觀點認為：「你是本科系是一個優勢，可是你進去之後你自己要再去提升你的技能。你要比人家好、比人家成功，你可能要考慮你第二年的時候應用你自己本身的一個能力，能夠再提升自己，這才是最重要的。」(張 M01.03.04-07)同樣地觀點反映在業務部王副理個人職涯發展上：「在我們集團是很重視個人要自我學習，網站上有各式各樣的課程，自己上了課程並自我測驗學習的成果，從基層到高層都必須要有這樣的學習風氣，所以說自我學習對我是很重要的。以語文能力來說，其實是可以靠自己努力學習，我自己體認到普遍觀光系的學生就是不愛讀書，因此老師應該要給他們正確的觀念。」(王 M02.15.07-11)。

從上述觀點可知道餐旅人除了必須了解自己並且充實自己才是職場的生存法則，而實際狀況是許多餐旅學生懵懂的進入餐旅科系後、懷抱著好玩的心態(劉修祥、2004)，進入學校教育後並沒有因此多大的改善，對於學習可說是乏善可陳；一方面學校體制面臨這群非學習導向較高的學生而採取較高壓式的教育，這樣的學習份圍下優點在於容易管控與掌握，缺點則是學生難以提升個人學習意志而產生學習意圖。因此在教育現場不難發現學生往往把個人的學習不佳歸咎在老師、學習環境、同儕等等因素，缺乏自我反省之能力。反觀餐旅產業對於自我導向的學習可以說是逐年重視，如高雄義大皇冠飯店除了一般傳統教育訓練外，更採用線上個人學習系統，期望員工能自主性學習；而台北君悅飯店的組織培訓口號「為未來訓練」，涵義上亦可發現組織期待員工對於職涯發展的心態。如上述自我導向學習是職場的生存之道，展現出個人態度及職場之企圖心，除了是一種學習型態、更是一種人格或心理特質的展現(Tough, 1966)。而好的人格特質與現行的高學歷的時代似乎是無法證實有何正相關，因此學歷變只是參考條件之情況下，產業反而重視地是學涯過程中個人的涉入程度及參與程度等，因此在基本課業為前提下除了上述的打工外、參與社團活動與專業證照等皆是衡量自我導向學習的依據。

參與社團活動代表學生願意為某些理想付諸於行動而從事學習之心態，社團如同於小型社會，參與的過程中學生淺移墨化地接近社會化之歷程，比其他未參與社團活動的同學相較下，有更多的互動關係及思考的空間而增長個人之隱性技能「大專是需要多元的東西讓他去活絡，能夠活潑、去學會和人溝通、建立人際關係，做人處事地這區塊，所以可以增加社團等等去做參與。要是沒有工作經驗，你的社團經驗會讓主管去做考量的，由其是擔任幹部時表示你的領導能力，溝通能力這區塊會比別人好。」(張 M01.11.07-11)。在證照方面近年來如雨後春筍般地出現，學校方面亦將證照制定為餐旅學生畢業門檻，看似有助於學生的成長，但在實務操作過程卻未必是如此。早在 1971 年學者 Collins 曾提出工業化後職業所需要的知識與技能未必提升，甚至很多工作所需的知識與技能是降低的，然而相關工作所需要的證照卻是不斷提升，這並非工作有所需求而至，而是團體的競爭結果導致教育內容

與職業工作需求脫節。因此經理人認為證照早已是教育的遊戲且課程內容流於形式無法與產業脈動，另一方面也在於老師的專業素養不足、教法老舊或是為了達到考照成效，往往無法讓產業多變的情境融入教育過程，形成只知其一不知其二的教育成果。就如同人資部張經理所感受證照的專業性早已蕩然無存：「你有證照，喔！不錯喔有在學習成長喔！應該只能這樣評估，對而我的感覺來說，近入職場後幾乎跟證照早已毫無關係，也只能說只是面試時的評量依據。」(張 M01.13.21-23)也如同餐飲部葉經理在學校兼課時所感受到：「餐旅多數相關證照會有多高的門檻，我想心裡有數啦！加上學校的證照教學的過程只重視考試結果只有教師版本，難怪學生進入職場難以習慣所謂的變化。但是證照張數要是多這也表示這個學生願意去多花時間學習成長，也是一件好事。」(葉 M04. 17.11-15)因此在認為證照早難以與專業畫上等號的同時，只好退而求其次認為具有學習的心態的參考價值，所以鼓勵學生多拿證照有益無害，但絕非是在專業知識與技術上受到完整的肯定。嚴格來說證照教育的本質中除了基本的知識學習、技術的演練外，更應該重視教學過程中融入不同的餐旅產業文化形態，讓餐旅學生知道真正的專業不是單一版本，而是在各種情境下該如何採取最好的應變態度及生存技巧等方式才是專業實質的含意，也就是從最基礎做中學之概念中必須達到個人內化之歷程，才能達到專業教育之目的。

綜觀上述，當餐旅學生在社會化的行為順從性、道德順從性、文化順從性等隱性技能皆無法達到內化層次而不被經理人所肯定外，自主的角色也在長期高壓的教育體制下而逐漸失去覺醒的意識，顯見的在面對未來多元的社會絕對是危機重重，各種表現跡象讓產業質疑起學校教育對於基礎能力的重視與落實性，的確值得身為第一線場的教育者敞開心門反思與探討。

4. 結論與建議

4.1 結論

4.1.1 情意教育為隱性職能之基礎

實務教育本為技術教育為基礎，從行動中學習由個人直接面對實際、複雜之問題，也就是強調真正的學習必須具有實際的行動，從解決實際問題中產生學習意識(吳宗雄，2003)。所以在行動的過程中學生不僅學習到課程知識還包含著溝通能力、問題解決等基本生活能力之涵養(Liberman & Hoody, 1998)，亦是從職能的隱性能力為教育起始點，以情意涵養為首要目標，融入之相關知識與技術的學習，三者相輔相成，才能真正符合具有廣度及深度的教育宗旨。

4.1.2 互動是情義教育核心的基礎

情意教育是一個複雜且容易混淆的概念，發展上容易受到瓶頸與限制(歐用生，1998)，互動是情意的基礎(Romiszowski, 1989)，感人之所感、知人之所感(張春興，1990)，教育現場教學互動的情意教育即是教育本身，也是餐旅教育的核心，藉由情感的力量幫助學生導向豐富、有效率的生活(黃月霞，1989)。情意的培育有時與課程並非有直接的關係而是在師生之間的互動關係淺移墨化的培育，也就是說從教師的身上感受所謂的專業素養，使得學生對自己、教師、同學等有正向態度，進一步影響其學習行為(周天賜，1988)。才能真正達到完整情意教育的目標培育。

4.1.3 教育的改變由自我導向學習能力培育開始

過去餐旅研究採用橫向層次性的觀點探討能力議題，而自我導向學習的能力在職能的觀點中可說是縱向面地橫跨更層次之概念，亦正符合市場所需要綜合能力展現之需求念，所以自我導向學習除了是隱性職能較佳的展現外，更能將顯性能力的

知識與技術突顯與發揮。回歸教育現場，教師除了深入探討學生認知發展區間外，並須了解學習之動機為何(Brophy, 1999)，教育首要目標必須放在樂在自我學習能力之培育，在引發學生了解產業實務現況後應給與個人之目標設定，加強其內在學習動機從學習者自主到產生精熟、勝任感提升自我效能(Deci, 1975)。

4.2 建議

4.2.1 由產業界來說話，開放式訪談才能真正挖礦

在時空的轉變，情靜脈絡的演進下，身為研究者探討職場能力時，不能只是探究過去的相關學術文獻的歸納做為測量的量表，形成學術思維落後產業的情況，應該以現行的狀況或是未來的發展趨勢做為衡量職場能力的情境依據，才能真正探究職場之所需。在研究方法上，過餐旅相關研究鮮少採用開放式訪談的方式作為資料採集的方式，開放式的訪談的用意在受訪者可以不受研究者框架的限制下，完全依照受訪者的自我主觀，陳述呈現出不一樣真實的思維，破除表層的挖沙淺見而達到真正挖礦的深層意涵。

4.2.2 由教育現現場來說話，教師亦是教革者

其他教育相關研究，不難發現早以將研究的主體下放至教育現場，形成遍地開花、百花爭鳴，產生所謂的教育者在教育現場即研究者、行動者的概念(Stenhouse, 1975)，採取各種教學策略、教材教法等，企求教育現場的學習品質有效的提升。然而在餐旅教育方面不難發現對於第一現場的研究相當稀少，對於學生的學習型態的深入探討也就乏善可陳，相對的了解學生、教育及產業關係就難以產生相關性之連結。對於教師來說，自我研究並非自曝其短而是教師意圖專業化之表現外，身為教育者必須是為理想家、實踐者等多重角色，抱持著學生的成就可以不必在我，為學生創造長遠的價值而共同努力；此外在學術研究上必須跳脫過去產業所批評的「研究不會對學生有所幫助」的意象，研究內容的價值性勢必對教改產生實質的效益，三方產生共利之效果。

4.2.3 由餐旅學生來說話，最真實呈現教育成果

餐旅教育鮮少從質性面深入探究學生的學涯問題，甚至從職場上的表現反思教育問題，而過往的觀點往往由教育研究者為意識主軸探討課程學習的情況，似乎對於學生真實的感受並未深入的呈現。不可否認的，學生如同教育者的顧客，不能忽略其多年來接受服務後的感受，透過長期的田野筆記或是訪談訪的回饋才能真實的檢視教育真正的問題點。

文獻來源

1. Simon , (2011) , 為餐旅教育的發展憂心【線上資料】，來源：
<http://tw.myblog.yahoo.com/ahlablogahlablog-eiahlablogeiahla/article?mid=868>。
2. 李青松，(2010)，業界缺工學生補產學合作扼殺餐旅教育【線上資料】，來源：
<http://twtf2010.pixnet.net/blog>。
3. 李桂芬，(2000)，整合每一顆學習種子【線上資料】，來源：
<http://www.ltivs.ilc.edu.tw/library/education/eee.htm>。
4. 李恆霖，(2012)，缺乏國際觀及開創性觀光人才問題在素質【線上資料】，來源：
<http://twtf2010.pixnet.net/blog>。
5. 林玥秀，(2011)，餐旅觀光人才：量有了質待提升【線上資料】，來源：
http://talent.tsvtc.gov.tw/inside.php?index_id=70。

6. 崔震雄，(2010)，觀光餐旅教育重學術輕實務 業界缺工嚴重【線上資料】，來源：http://www.idn.com.tw/news/news_content.php?catid=4&catsid=5&catdid=1&artid=20110302richA001。
7. 崔震雄，(2011)，國內餐旅科系應更務實【線上資料】，來源：<http://www.ner.gov.tw/index.php?act=culnews&code=view&ids=128299>。
8. 周天賜，(1988)，情意教學目標的理論及其評量方法，測驗年刊，35，167-180。
9. 李君如，(2004)，台灣旅行業研究之發展回顧與評析，觀光研究學報，11(2)，113-134。
10. 吳宗雄(2003)，行動學習的理念、取向及其在成人教學上的啟示，成人教育，73，41-49。
11. 高宣揚，(1988)，解釋學簡論，台北：遠流。
12. 余德慧，(2001)，詮釋現象心理學，台北：心靈工坊。
13. 洪麗美，李德治，陳春富，李雪秀，(2011)，餐旅實習生投入相關產業意願之研究，弘光學報，60，46-60。
14. 范麗娟，(1994)，深度訪談簡介，戶外遊憩研究，7(2)，25-35。
15. 黃月霞，(1989)，情感教育與發展性輔導，台北：五南。
16. 歐用生，(1998)，學校情意課程與兒童人格建構，國民教育，38(4)，2-10。
17. 張春興，(1990)，張氏心理學辭典，台北：東華。
18. 郭德賓，(2004)，技職教育實務課程學生滿意度之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲實務課程為例，餐旅暨家政學刊，1(1)，87-104。
19. 劉修祥，(2004)，餐旅人力資源部門主管觀點之觀光餐旅教育：教學、實習、就業、徵才暨合作夥伴關係的探討，高雄應用科技大學學報，33，101-113。
20. 嚴長壽，(2011)，教育應該不一樣，台北：天下。
21. Aronowitz, S., and Giroux, H. (1985). *Education under Siege: The conservative liberal and radical debate over schooling*. South Hadley, Mass.: Bergin and Garvey.
22. Benbow, J. T. (1994). Coming to know: A phenomenological study of individual actively committed to radical social change. Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences.
23. Bollnow, O F (1966). *Krise und neuer Anfang. Beiträge zur pädagogischen Anthropologie*. Heidelberg, Quelle and Meyer.
24. Bourdieu, P. (1977). *Reproduction in Education, Society and Culture*. Beverly Hills, CA: Sage.
25. Bowles, S. and Herbert, G. (1976). *Schooling in Capitalist America: Education Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books .
26. Brint, S.(1998).*Schools and Societies*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
27. Brophy, J. (1999). Toward a model of value aspects of motivation in education: Developing appreciation for particular learning domains. *Educational Psychologist*, 34(2), pp.75-85.
28. Collins, R. (1971). Functional and Conflict Theories of Educational Stratification. *American Sociological Review*, 36(6), pp.1002-1019.
29. Creswell, J. W.(1998). Qualitative inquiry research design : Choosing among five traditions. Thousand Oaks, CA: Sage.
30. Deci, E. L. (1975). *Intrinsic Motivation*. New York: Plenum Press.
31. Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.

32. Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
33. Dilthey , W.(1979), *The Critique of History Reason*. Chicago and London. The University of Chicago Press.
34. Durkheim, E. (1946), *The Rules of Sociological Method*. New York: Free Press.
35. Embree, L. (2007). *Reflective Analysis: A First Introduction into Phenomenological Investigation*. Bucharest: Zeta Books.
36. Flitner, W. (1957). *Das Selbstverständnis der Erziehungswissenschaft in der Gegenwart*. Heidelberg: Quelle & Meyer.
37. Gadamer, H.G. (1965). *Wahrheit und Methode: Grundzüge einer Philosophischen Hermeneutik* (2. utg.). Tübingen: Mohr.
38. Gadamer, H.G. (1975). *Truth and method*. New York: Seabury Press.
39. Habermas, J. (1979) *Communication and the Evolution of Society*. Boston, MA: Beacon Press.
40. Habermas, J. (1985) *Zur Logik der Sozialwissenschaften*, Frankfurt am M., Suhrkamp, S.283.
41. Hayes, J. L. (1979) A New Look at Management Competence: The AMA Model Of Worthy Performance. *Management Review*, 68(11), pp.2-3.
42. Heidegger, M. (1957), *Sein und Zeit*, 9. Tübingen, (1 Aufl., 1927), S. 38.
43. Klemp, G. O. and McClelland, D. C. (1986). What Characterizes Intelligent Functioning Among Senior Managers? In R. J. Stenberg & R. K. Wagner (eds.), *Practical Intelligence: Nature and Origins of Competence in the Everyday World*. New York: Cambridge University Press. pp.31-50.
44. Liberman, G. and Hoody, L. (1998). *Closing the Achievement Gap: Using the Environmental as an Integrating Context For Learning*. Poway, CA: Science Wizards.
45. Mirable, R.J. (1997). Everything You Want To Know About Competency Modeling. *Training and Development*, 51(8), pp.73-77.
46. Neuman, W. L. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Apporaoches*(3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
47. Parsons, T. (1959). The School Class as a Social System: Some of Its Function in American Society. *Harvard Education Review*, 29(4), pp.297-318.
48. Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.
49. Pavesic D. V. (1991).Another view of the further of hospitality education. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 32(4), pp.4-8.
50. Perkin, H. (1991). History of universities, In P. G. Altbach (Eds.), *International higher education: An encyclopedia*,Chicago: St. James Press.
51. Romiszowski, A. J. (1989). Attitudes and affect in learning and instruction. *Educational Media International*, 26(2), pp.85-100.
52. Schaefer, R. T. and Lamm, R. P. (1995). *Sociology*. New York, NY: McGraw-Hill.
53. Schoonover, S.C., Schoonover, H., Nemerov, D. and Ehly, C. (2000). *Competency-Based HR Applications: Results of a Comprehensive Survey* . Falmouth, MA : Schoonover, Arthur Andersen, & SHRM .
54. Seidman, I. (1998). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences* (2nd ed.). New York: Teachers College Press.
55. Spencer, L. M., and Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. New York: Wiley.
56. Stenhouse, L. (1975). *An introduction to curriculum research and development*. London: Heinemann Education.

57. Tough, A. M. (1966). The assistance obtained by adult self-teachers. *Adult Education* , 17(1), pp.30-37.
58. Vygotsky, L. (1987). *Thought and Language*(A. Kozulin, Trans. and ed.). Cambridge, MA: MIT Press.

