

學生餐廳實習滿意度與餐旅服務證照之關聯性研究：

以台南某餐旅管理系學生為例

The Relationship between internship Satisfaction and Obtaining Certificate in Hotel & Restaurant Service C: the Case Study of Tainan's Students of Majoring in Hospitality Management

王聖文

Sheng-Wen, Wang

南榮技術學院 餐旅系 助理教授

摘要

本研究是以台南某技術學院餐旅管理系為例，運用質化研究的方式，探討學生餐旅服務證照與校外實習的滿意度與工作績效間的關係，進而了解學生對餐旅服務管理課程的改進或建議。研究結果顯示對於學生參與證照考試與學習技能，首先要思考未來的職場需求與發展，再者調整自己的心態，應當勉勵自己做好角色內外的服務行為，以提升服務品質，化被動為主動、加強專業能力、提高自己對顧客服務工作。不僅能增進工作績效、使工作成果更順利完滿，更能成就自己與整個團隊。另建議人事或訓練相關單位應該建立系統化訓練評估制度，針對不同的參訓者、課程內容以及課程性質，擬定適當合理的評估程序。進行長時間的觀察、追蹤，給予學習成效評估優良者適當的表揚或鼓勵，藉此提升學習意願。

關鍵字：餐旅，實習，滿意度，工作績效，餐旅服務證照

壹、緒論

一、研究背景與目的



(一) 研究目的

近年來，因周休二日與政府的觀光政策的推行，促成了觀光與休閒的風氣，亦促成觀光餐旅業的興盛。也因如此，近年來，觀光餐旅科系也漸興盛。黃英忠，黃培文(2004)認為餐旅業之淡、旺季明顯，企業為因應旺季時節的人力需求及營運成本考量，因而僱用大量的實習生，而學界也為了達到學生的實務訓練，也積極與業界建教合作，一方面提供學生實習單位，讓學生在求學期間能先至社會中磨練，一方面也幫助業者解決人力流動的問題，期待學生能達到學以致用。

在餐旅學生的培育發展定位與方向研究中，楊玲惠、吳柏萱、林世馥與楊主恩(2010)的研究餐飲產業職能分析及學生訓練課程之研究中發現結果發現，餐飲管理人才的定位與洪久賢(2007)所提出的人才培養定位中的「高中職主要在培育基層操作人員；專科主要在培養中階管理人才；技術學院與科技大學部分則在於培養飯店之高階管理人才」概念相互呼應。亦即技術學院與科技大學部分則在於培養飯店之高階管理人才。就廠商對餐飲管理系學生應具備證照分析中，其中以餐旅服務丙級與中餐烹調丙級與學生認知排序互調，學生應具備證照次序原為(1)中餐烹調，(2)餐旅服務丙級，而改為(1)餐旅服務丙級，相關工作為前台、領班(接待、客服)與專業經理人(行銷、財務、採購、人資) (2)中餐烹調。在上述的相關的研究中，突顯出餐旅服務證照的重要性。

因此，本研究的主要目的是探討持有餐旅服務丙級證照的學生參與校外實習其(一)於校外實習的滿意度。(二)工作績效間的關係。

貳、文獻回顧

一、餐旅服務意涵

牛津辭典對餐旅業(Hospitality)所下的定義為係指對客人懇懃款待的一種服務業。就從餐旅服務業的類別來看，陽琬、謝美婷(2007)認為餐旅業主要是係指提供離家在外者，有關住宿及餐飲服務的行業。蘇芳基(2007)指出所謂「餐旅服務」英文稱之為“Hospitality”或稱之為“Hotel & Restaurant Service”，其意思係指餐廳、旅



館之接待服務。吳勉勤(2009)認為餐旅業的範圍，是指以餐飲業、觀光旅館業、旅館業及其附設之餐廳為主的行業；如廣義而言，甚至還包括旅行業、休閒旅遊產業在內。王斐青(2010)認為餐旅服務業的範疇是廣泛的，舉凡提供有關住宿，食物與飲食需求的所有行業，例如各類餐廳、飲料店、速食店、餐盒業、外燴業、糕餅店、西點麵包店、小吃店、旅館業、壽司店、俱樂部、旅行社、遊樂場、航空公司、高爾夫球場、運輸業、停車場及相關產業等均為餐旅服務業的範圍。

從服務業的角度來看，美國行銷學者 Kotler (1995) 所下的定義為「所謂服務，係指一項活動或一項利益，由一方向另一方提供，本質上是無形的且無法產生事物所有權轉變者。」蘇芳基(2007)認為至於服務，英文稱之為“SERVICE”，其內涵係指：Smile、Expertise、Resourcefulness、Volunteer to help、Interests in the problems、Courtesy at all the time、Enthusiasm in your work，亦指服務的含義為：微笑、專業技術、機敏、樂於助人、主動發掘問題、溫文有禮、工作熱忱之意思。吳勉勤(2011)認為餐旅業是為服務業中重要產業之一，其定義是為提供旅客餐飲(Food & Beverage)、住宿、旅遊及其他相關服務項目之營利事業，並以滿足旅客餐旅需求的事業。

綜合以上的定義，餐旅業是指提供服務且以滿足顧客需求為導向的食宿業，並以提供服務而親切自然的笑容、處處為別人著想的行業，例如餐飲、住宿等相關便利性行業。

二. 建教合作的意涵

建教合作的實行，而是由來已久的做法，並非現代社會才有的新制度。就西方國家而言，最早發生是在於1880年英國的三明治課程(sandwich courses)，學生於半年期間在工廠從事技術的實習與學習，而另半年在學校接受知識道德教育，並依此循環的進行。依牛津字典與韋氏字典的解釋為：做實用工作或研究的人們，不是在教室或者實驗室中工作。主要指學生跳脫出學校的學校環境中，實際的到人群服務機構，學習如何提供專業服務以及技能。



康自立(1988)亦認為建教合作的方式是讓補足學校的技職教育與企業需求間落差的有效方案，所發展出來的規劃與實施方式，就如同其他國家：德國的學徒制(德國)、建教合作教育(美國)、三明治學制(英國)與產學合作制度(日本)…等等，是為因應教育背景不同，並培育符合業界需求的技術人才之所以發展出來的教育制度

對學生而言，實習可以幫助學生掌握實際工作時的相關技能 (Garavan & Murphy, 2001)。陳信宏 (2004) 認為實習是指學生實際的到人群服務機構中，跳脫出學校的學校場域中，學習如何提供餐飲專業服務。Hall(2006)認為學校教育可用於業界實務，並使學生兼具理論學習與實務學習、建立學習信心與自我成長，所以學校課程中應設計安排實習課程。

從實習制度的類型來類，唐智(1986) 認為實習可分為：1. 階梯式實習：前幾年在校內上課，最後一年在外實習。2. 利用假期或是課餘時間去實習，一般傳統式教學多採用寒暑假讓學生去業界實習的方式。3. 輪調式實習：將學生分成兩組，一組在外實習、一組在校內上課，例如現在許多學校推行的三明治式教學，即屬於輪調式實習。

周思穎(2005)亦認為餐旅業是一個視技能、經歷為重的產業，為使學校培育之餐旅人才符合業界所需，加強學校與企業間的關係，建教合作制度是為一種兼具學術與經歷的職業教育制度。餐旅實習提供了一個有利於各方—學生、業界和學校的經驗。黃培文 (2003) 指出實習工作正是大專學生嘗試生涯選擇的模擬歷程，瞭解學生的實習對工作價值觀的影響無疑是學校輔導學生建立正確價值觀，進而為未來職業選擇建立基礎的重要課題。

黃英忠，黃培文(2010) 認為學校規定學生到與相關的職場實習，其目的是希望學生累積實務經驗，使理論與實務能相互結合以加強未來就業的能力。而各校基本上對實習都有一定的限制及規定，如：最低時數、工作必須與所學相關、學分的給予和實習分數等等。蔡欣蓓、林宜玄 (2009) 指出校外實習是指學校利用業界資源推展教學活



動，使學生的學習環境由學校拓展至有關之工作中。校外實習的課程教學目的之訂定、相關師資之配合均可包含在真實的職場實務經驗中。

本研究將實習定義為學生依據學校制定的實習辦法，於在學期間（包括寒、暑假）為取得實習學分（必修或選修），到相關職場工作（正職或兼職）一段時間。

三、工作滿意度與績效

Fournet、Distefano 及 Pryer (1966) 則將影響工作滿意度的因素分為個人特性及工作特性兩類因素：（一）個人特性因素：包括年齡、教育程度、智力、性別、職業水準等；（二）工作特性因素：包括組織及管理、上司的監督、社會性環境、溝通、工作安全、工作單調性行為、工資等。Herzeberg(1959)認為是激勵因子 (Motivator Factors) 會影響工作滿意的因素，包括成就感、晉陞、成長機會、富有挑戰性的工作、賦予責任、受人讚賞與認可等因素。

從工作者自身的角度來看滿意度，員工工作滿意度高，對其工作也較抱持正面態度；反之，員工工作滿意度低，對其工作也容易有負面的工作態度 (Robbins, 1992)。李佳怡(2000)則定義為工作者對工作本身、工作環境或此兩者組合的一種態度或情緒反應。Wexley & Yukl (1977) 認為影響工作者工作滿意度決定因素，是取決於工作者之其「應得結果」與「實得結果」之差距，若結果其為「實得」大於「應得」則較滿足；若反之，則反之。而影響「應得結果」與「實得結果」的因素有三：

- （一）工作者個人特徵：包括需求、價值觀、人格特質等。
- （二）工作情境：包括與目前社會比較、參考群體、以前工作經驗等影響。
- （三）現實工作環境：包括待遇、監督方式、工作本身、同事、安全、升遷機會等項目。

Hoppock(1935)認為工作滿意是為工作者對工作情境之主觀反應，例如人生、心理與環境因素結合，使得個人對於工作本身產生之快樂感覺。Olanrewaju(2002)認為工作



滿意度是指員工對於工作的觀點，即針對工作後所產生喜愛或厭惡的感覺。洪雪珍(2003)將工作滿意定義為工作者對於其工作所提供的相關因素之主觀情緒狀態。陳聖芳(1998)認為工作滿意是個人對於他的工作的知覺與原來預期之間的差距。沈惠瑩(2008)認為工作滿意是個人對工作情境內部各類活動所產生的整體性的主觀感受，而其層面更是多向度的。

馬芳婷(1989)認為滿意度是一種學習活動的感覺或態度，形成滿意度主要的原因是學生喜歡該學習活動，並在其過程中達到其需求。的一種心理感受。因此，實習滿意度包含了學習滿意度及工作滿足感，這些為藉由學校與業界簽定之產學合作，便可協助學生於理論及實務上交互應用學習，並且也可作為學生之前之準備。

黃韞臻，林淑惠(2010)研究發現，大學生的打工、實習經驗與其工作價值觀具顯著關係，建議：(1)學校提供必要的資訊和服務，篩選出適合學生打工與安全性高的工作；(2)多開設實習課程，讓學生有機會至與所學相關場所實際工作或參觀訪問，增加就業競爭力，為正式投入職場做充分準備。

許銘珊，詹玉瑛(2010)對餐旅系學生對校外實習制度知覺之差異分析研究中發現，專業證照的考取一方面代表學生對於專業技能的自信心與興趣，另一方面也代表著學生的學習態度積極與否，會考取證照的學生表示其對於自己的專業能力較高的把握或者願意去挑戰自己的能力，這樣的學生是有較高的學習意願與較正向的學習態度，因此對於實習制度的知覺也傾向較為積極與正向。

綜合以上學者論點，因在學生學習條件層面的各種條件下，其感受或情緒反應的相互作用的架構下，如對專業技能的自信心、興趣、積極的態度、相關資訊的取得。因此，本研究認為學校的學生參與證照考試與實習滿意度是有其關連。

四、餐旅服務證照



台灣於2001年1月1日開始實施週休二日，近年來政府政策的推動，因而促成觀光與休閒的風潮，亦提供無限的商機與工作機會。李隆盛、李信達與陳淑貞(2010)強調職業證照對於就業市場而言，不但是品質保證機制也是資歷管控措施，再者若技職教育推行證照化得宜，亦可提升學生的競爭力外，亦將有助於產業與學界對接，形成產業、學校和學生三贏的局面。

行政院勞工委員會於2004(民93)年08月所開辦的餐旅服務證照丙級檢定是適用於餐飲業之餐飲服務的人員，可適用於餐旅服務證照丙級的工作範圍，為主要於住宿業相關類別，例如：觀光旅館或民宿、企業、俱樂部社團、或其他組織之餐飲部門，例如飛機、船舶、火車等提供餐飲的場所，以及供應餐飲或調配飲料之人員，均是屬於餐旅服務證照的範疇與運用。

依據勞委會中部辦公室於100年11月11日所公告的餐旅服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢參考資料中，目前餐旅服務證照丙級技術士的考照為丙級檢定，考試內容丙級檢定學、術科，其學科測驗內容包括基礎餐飲及旅館知識與技能，餐旅技術士的術檢定依職業分為餐飲項與旅館項2項，其範圍則可應用於職務為飯店工作人員。

其中的餐飲服務生學科的測驗內容包括基礎餐飲及旅館知識與技能，學科筆試內容的範圍如下：1、餐具認識與餐桌擺設；2、餐飲服勤方式；3、飲料服務；4、餐飲安全與衛生；5、客房作業與6、相關法規與職業道德。

在術科檢定部分為餐廳技能、客房技能2種。其中在餐廳技能方面，丙級技能檢定術科測驗試題有六大題，其中第二大題以三小題(餐廳技能)、第四五六題(客房技能)以二小題分別呈現，檢定時由應檢人員依序號抽題測驗之，於規定檢定時間3小時30分鐘內完成。在餐廳技能檢定方面：

一、服務檯佈置：將固定之工作檯一張，佈置成含檯布、桌裙之服務檯。

二、西式餐桌擺設與服務

西式餐桌擺設：



1. 擺設四人份西式菜單(口布四種款式，外加麵包籃巾)
2. 擺設三人份西式菜單(口布三種款式，外加麵包籃巾)
3. 擺設二人份西式菜單(口布二種款式，外加麵包籃巾)

三、中式餐桌擺設：

1. 擺設六人份中式宴席基本型餐桌(口布六種款式)
2. 擺設六人份小吃基本型餐桌(口布六種款式)。

只是在服務的技能上認定。蘇芳基(2008)認為「餐旅服務」是為一種以「顧客為中心」，針對其需求並事先規劃其服務環境與場所，以及服務傳遞其過程系統，藉以提供顧客盡善盡美之服務，創造顧客滿意度，給予顧客溫馨美好的體驗。

因此，在學生的實習或職場工作的過程中，從餐旅服務證照丙級技術士的檢定考照的角度來看，餐旅服務證照雖有學科與術科檢定，但餐飲業除了須滿足不同層次的客人外，服務人員還須具備服務熱忱及親切的態度與專業知識與技能，更重要的是能確保服務品質的一致性與持續性。

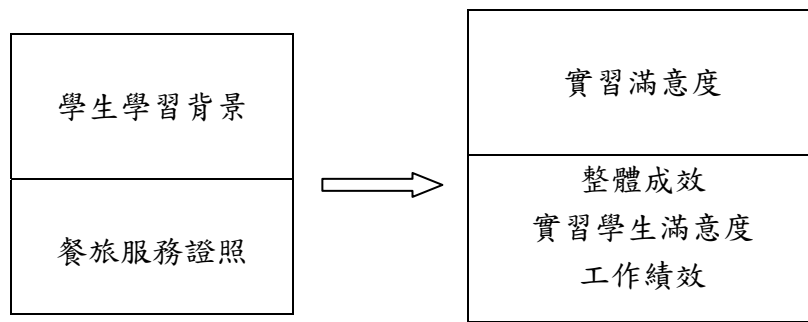
參、研究方法

一、研究背景與目的

(一) 研究目的

本研究的目的主要是想要了解學生的背景，並進而了解學生的滿意度，更進一步的了解學生的實習滿意度之關係，如圖一所示。因此，本研究經文獻回顧與學生訪談後，所發展出的研究架構：





圖一 本研究觀念性架構圖

二、研究對象

本研究以南部某技術學院餐旅系三年級學生為研究對象，時間上學校規定自 2011 年 8 月 1 日至 2012 年 7 月 31 日需參加校外實習的學生，且已實習半年以上的學生為抽樣對象。

三、研究設計

本研究是採用訪談質性研究法。胡政源(2009)認為其質性研究的長處是為了解事物之間所以存在的因果關係，其研究的結果適合於解釋特別的情況或事務。

研究者於各班選取一位幹部為聯絡人，並委請其協助調查學生所實習的類別與部門，發放的對象為餐旅系三年級 A、B 兩班的學生。研究之抽樣設計是採取便利性取樣，先訪談 3 位學生，在將其內容歸類成 3 題開放式問題，再將問題編號，訪談大綱與設計與修正，為並發放予學生。

訪談的問題：

1. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與餐飲服務實習的整體成效如何？
2. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與實習學員滿意度之關係？
3. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與餐飲服務實習與工作績效間的關係？

再藉由老師實習訪視時，先跟業主溝通，再行錄音與訪視，因需要時間訪視與錄音，需業主同意才可實施。共有 12 位學生，但只有 6 位學生其單位營運及時間的考量下

配合。訪談時間為計從 2012 年 2 月 13 日至 2 月 29 日，有效訪談數為 6 份，訪談的樣本如表一所示。

表一 訪談的樣本與資料

訪談人員	實習地點	實習餐廳	供餐方式	餐服證照	高職/大專是否為本科及修習過相關課程
A	新竹市五星級飯店	西餐廳	自助式	否	是/是
飯店座落新竹市，鄰近新竹科學園區，結合了商務與休閒的特質。旅館包含 238 間精緻客房、商務中心、健康俱樂部、咖啡廳與經典牛排館，以完善的服務與設備營造出家庭的氛圍。					
B	台南市某連鎖飯店	自助餐廳	自助式	否	否/否
飯店座落台南市(原台南市)緊鄰台南火車站，交通樞紐地帶，地點四通八達，提供便利的休閒購物享受。飯店亦有提供精緻的飲饌選擇，如大廳酒廊、國際自助餐廳、中餐廳、廣式和台式料理。					
C	台中市國際連鎖飯店	西餐廳	自助式	是	否/否
酒店自 1993 年開幕，座落於台中市最具商業潛力的中港商圈，佔地一千七百多坪，擁有高雅舒適的客房及美味健康的餐飲；精緻貼心的服務，滿足了觀光客及商務人士多樣化的需求。					
D	台北市國際連鎖飯店	西餐廳	自助式	否	否/否
位於台北新興熱鬧的信義商區，緊鄰台北 101 與台北世貿中心建築群，為一個繁華的商務、購物和休閒娛樂區域，為旅客提供最便捷的服務，同時也讓度假旅客置身於台北最佳娛樂和購物的天堂之中。獨具風貌的九間餐廳與酒吧，不論是朋友與家庭聚會，或是正式的商業餐敘，提供您溫馨雅趣的豐富饗宴。					
E	高雄市某五星級飯店	西餐廳	自助式	是	否/否
飯店坐落於高雄市愛河邊，具有優越的地理環境，房間共有 453 間的客房，另設有戶外游泳池、健身房、三溫暖、商務中心及禮品店等應有盡有的服務設施，充分滿足商務或渡假行程之多元性。旅館內五個餐廳分別提供川菜、粵菜、西式自助餐、法日式甜點蛋糕、咖啡廳與啤酒坊等，提供不同旅客的需求。					
F	新竹市國際連鎖飯店	西餐廳	單點、套餐	是	否/否
飯店為台灣最大的連鎖飯店集團，座落在新竹市中心。結合商務及休閒的功能，旅館共有 126 間典雅的商務客房，並提供不同風格的中西式餐廳如咖啡廳、百匯自助餐、法式套餐 上海菜、粵菜等佳餚。					

肆、研究結果

一、訪談的結果

訪談的問題：

1. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與餐飲服務實習的整體成效如何？

我想餐旅服務證照與餐飲服務實習是「沒有關聯」，但是目前為止，實習單位認為我動作太慢，我是沒有餐服證照，但是高職是為本科，高職與大學也都上過餐旅服務相關課程，但是還是沒法快速的完成工作(A)。像是年底與過年期間，就是旺季，再怎快，就是沒法子快，還好是已經工作幾個月囉，不然是會被操死(B)。其實是看個性，因為我比較外向，不怕生，所以我大多是對客應對部份，如接電話、領檯…等等工作，然後有空再去協助餐桌擺設，較不緊迫，沒有餐服證照也還好(E)。

2. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與實習學員滿意度之關係？

實習至今，已有半年。餐服證照與實習滿意度之關係，其實很難說，因為餐旅業本來就是辛苦，薪資、技術跟服務，很難對等。服務包含對客應對、禮儀…等等，所以餐服證照無法代表全部(C)。我覺得是餐旅服務證書跟餐飲實習沒有關聯，因為員工相處合宜，加上新人上手大約也需時間，餐旅業工作環境本來就是Team work，互相Cover，雖動作較慢，大家相處愉快，實習學員滿意度就會高(A)。

3. 本研究欲瞭解餐旅服務證照與餐飲服務實習與工作績效間的關係？

實習時，挫折很大，因為會一直輪調，每個單位所使用的餐具有不太一樣。還沒適應，又要換單位(D)。剛來，工作有點亂，就先上個固定班，人較少的班，熟悉後，上手後，就較容易適應了(F)。餐旅服務證照與餐飲服務實習與工作績效並沒有絕對的關係，因為是人與單位之間關係，單位適宜，工作發揮性較高，Daily Routine的工作的次數較多，上手的機率高，相對的工作績效就高(C)。

伍、結論與建議

一、結論



本研究發現餐旅服務證照與學生實習滿意度並沒有絕對上的關係。對於管理者而言，員工證照的取得是對於職能管理的提升並有助於提高工作績效。

但對於餐飲業的外場而言，餐旅服務證照對於組織並沒有具有舉足輕重的成敗因素，因此，組織應注重潛在管理人才與現有管理者的管理職能發展，並透過管理職能發展出評鑑標準，挖掘出影響管理職能的關鍵因素，作為將來執行內部晉升或人才招募的參考依據，藉以增進該組織之整體績效。並將此績效考評及獎勵與服務行為相結合，使其達到正增強的效果，甚至為了達到網羅優秀人才的目的，亦可訂定一套績效獎勵方式，諸如針對新進人員年資的不同，訂定各類層級的薪資待遇或薪資加給方式。

二、建議

對於學生參與證照考試與學習技能，首先要思考未來的職場需求與發展，其次是必須分析自己的能力，以及學習的目的為何，另增加一至兩種最重要的證照去準備。因此，本研究提出以下建議：

(1)強化扎實的教育基礎

不管是餐飲的基礎教育或是餐廳所提供的職前教育訓練，都應把握每一次學習的機會，為自己建構穩固的基礎。

(2)調整自己的心態

餐旅業有別於一般企業的員工，餐旅人應當勉勵自己做好角色內外的服務行為，以提升服務品質，化被動為主動、加強專業能力、提高自己對顧客服務工作。不僅能增進工作績效、使工作成果更順利完滿，更能成就自己與整個團隊。

(3)訓練評估制度

建議人事或訓練相關單位應該建立系統化訓練評估制度，針對不同的參訓者、課程內容以及課程性質，擬定適當合理的評估程序。進行長時間的觀察、追蹤，給予學習成效評估優良者適當的表揚或鼓勵，藉此提升學習意願。

(三)對後續研究者的建議

本研究選擇以餐旅系學生為調查研究對象，對象為已實習及尚未完成實習的學生，受限研究資源的限制，無法發放予實習中的全體學生，因此，研究對象無法得知全體實習學生的想法與認知。



本研究雖然以國際觀光旅館的實習生做為研究對象，以減少組織情境差異過大所造成的影響效果，但實際上各旅館間的組織情境仍會有所不同，是為後續研究者可以討論或控制的變數之一。

參考資料

1. 王逸峰、潘嫚羚、劉致維、盧逸夫、紀志旺(2009)。探討三明治實習制度對未來職場發展影響以南台科技大學學生為例。南台科技大學休閒事業學系專題。
2. 吳勉勤(2011)。觀光餐旅概論-餐旅達人必備的服務知識。台北：華立圖書。
3. 吳柏萱(2009)。餐飲技職教育校外實習運作之成效分析-以大同技術學院餐飲管理系為例。國立高雄應用科技大學觀光管理系主辦2009校外實習國際學術研討會。
4. 李隆盛、李信達、陳淑貞(2011)。技職教育證照制度的回顧與展望。教育資料與研究雙月刊，93，31-52。
5. 洪久賢(2007)。餐旅課程發展與規劃，師大書苑，台北。
6. 胡政源(2009)。企業研究方法:質化與量化技術與應用。台北:鼎茂圖書。
7. 唐智(1986)，建教合作通論,1版，國立編譯館。
8. 康自立（1988）。職業學校輪調式建教合作教育評鑑之研究。台北：教育部技職司專案研究。
9. 許銘珊，詹玉瑛(2011)。餐旅系學生對校外實習制度知覺之差異分析研究。大仁學報，p.99-112
10. 陳信宏（2004）。餐飲科系大學生工作價值觀對就業意願選擇之研究。輔仁大學餐旅管理學系碩士班碩士論文，未出版，台北縣。
11. 黃英忠與黃培文(2004)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係--以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例。觀光研究學報，p.63-79。
12. 黃培文(2011)。實習滿意度之定義。南台科技大學，商學院，企業管理系，未出版專題。
13. 黃清澤(2008)。餐旅產業行銷管理。台北:文京出版社。
14. 黃韞臻，林淑惠(2010)。中部大學大學生打工、實習經驗與工作價值觀之相關探討。心理諮商季刊。2(2)，P.36-57。
15. 楊玲惠、吳柏萱、林世馥與楊主恩(2010)。餐飲產業職能分析及學生訓練課程之研究--以大同技術學院餐飲管理系為例。大同技術學院學報，p.229-252。
16. 蔡欣蓓、林宜玄(2009)。我國大學校院學生校外實習制度之探討，商業職業教育，112，17-22
17. 蘇芳基(2007)。餐旅概論。台北:揚智文化。



18. 蘇芳基(2008)。餐旅服務管理與實務。台北:揚智文化。
19. 行政院勞工委員會中部辦公室(2012)。餐旅服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢參考資料。上網日期：2012 年 3 月 14 日，檢自：
20. http://web1.labor.gov.tw/management/sitemap_upload_file/iiv/exambank/exambank3_97/131003_101.pdf
21. Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*, New York, The Free Press.
22. Pryor, R.(1979). In Search of a Concept, Work Values, *Vocational Guidance Quarterly* 27. (pp. 250-258).
23. Kotler P. (1995). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*, 8 th ed

