

教育部教學實踐研究計畫成果報告  
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PHE107015

學門分類/Division：民生學門

執行期間/Funding Period：2018/08/01-2019/07/31

**餐旅管理系學生高齡學職能建構與課程實踐**  
配合課程:107 下銀髮族餐飲(餐旅系、通識)

計畫主持人(Principal Investigator)：李貴宜 副教授

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：東海大學 餐旅管理系

繳交報告日期(Report Submission Date)：09/07/2019

## 餐旅管理系學生高齡學職能建構與課程實踐

### 一. 報告內文

#### 1. 研究動機與目的(Research Motive and Purpose)

##### 研究動機

銀髮人口在全球呈現不斷增長的狀況之下，銀髮產業也更成為焦點。然而在高教體系當中餐旅領域，銀髮相關課程仍未受重視。因此研究者在 101 學年因參與校內大型計劃的關係，同時參與教育部跨科技 SHS 計畫，因此第一次在餐旅管理系開設『銀髮族營養與照顧』，帶領餐旅系學生認識高齡相關知識。之後也在 104 年學年度參與教育部青年署補助『以社區為基礎的服務學習創新方案』『重現亨德精神-活化大肚山社區』其中樂齡安居之銀髮餐飲管理，以及 106、107 學年度的教育部社會責任實踐計畫(USR):青銀共創、樂齡樂活。但這幾年下來，在教授課程，發現課程評量狀況不穩定(參閱下圖一)，學生在反饋上面，大多是針對活動(例如:服務學習)，和長輩接觸的想法，感覺較表面，較難有深度的感覺。因此，在課程檢討時，建議加入具體學習目標及其所對應的相關職能。但發現，目前課程當中未有針對餐旅系學生所建構的高齡學職能指標，因此這次研究計畫，將針對餐旅系學生高齡學指標建構，以其確認為在將來高齡職能可順利融入課程對學生學習上有更明確的深化作用。

圖一、相關課程開設與教學評鑑回饋

學年學期	課程名稱	修習系級	每週時數	修習人數	必選修別	教學評鑑(餐旅系/通識,滿分 100)
107 下	銀髮族餐飲	餐旅系 2-4(15 人) 通識合掛(10 人)	2	25	選修	86.9/99.6
107 上	銀髮族營養與照顧	餐旅系 2-4(22 人) 通識合掛(10 人)	2	32	選修	89/99.3
106 下	銀髮族餐飲	餐旅系 2-4(28 人) 通識合掛(10 人)	2	38	選修	86.7/98.2
106 上	銀髮族營養與照顧	餐旅系 2-4(22 人) 通識合掛(9 人)	2	31	選修	91.5/98.1
105 下	銀髮族餐飲	餐旅系 1-4	2	26	選修	86.4
105 上	高齡膳食服務	運健學程 2-3	2	17	選修	99.5
104 下	銀髮族餐飲	餐旅系 1-4	2	33	選修	93.2
103 下	銀髮族營養與照顧	共選修 2-4(餐旅系開)	3	56	選修	75.6
103 上	銀髮族休閒產業管理	共選 3-4(企管系開)	2	41	選修	88.9
102 下	銀髮族營養與照顧	餐旅系 1,2,3,4	3	23	選修	91.6

## 研究目的

本研究之目的為了解餐旅管理系學生所需具備之高齡學職能。藉由問卷方式邀請相關的學者專家們確認出所有餐旅系學生適合之高齡職能，並針對重要性分析選出較重要的職能，在職能建構完成後，可提供給在餐旅管理系開設銀髮相關課程的老師一完整依據，以這些職能為標準建構課程大綱，設定課程內容之依據。

本次計畫之目的在於確認餐旅管理系學生高齡學職能指標架構並將餐旅系學生職能融入課程教案中。研究之次要目的呈現於以下細項：

1. 藉由相關文獻統整餐旅管理系學生高齡學職能指標
2. 建構餐旅管理系學生高齡學職能指標架構
3. 分析餐旅管理系學生高齡學職能指標架構的相對權重與重要性

## 2. 文獻探討(Literature Review)

為因應台灣高齡人口的增加所衍生的相關需求，包含有生理機能衰退、心靈支持...不同需求皆需各方面專業人才來應對，像是：醫師、護理人員、社工、營養師、職能治療師、物理治療師...等。因此行政院（2007）在『建構長期照顧體系十年計畫』中，提出『照顧管理人才』培訓之需求，因此技職專校在此年開始廣為開設「銀髮相關系科」。同時教育部在 2008 年鼓勵大專院校以「學分學程」或「學位學程」開設老人照護相關課程，培育銀髮產業人才（教育部，2008）。而目前政府所推之長照十年計劃 2.0（衛生福利部，2016），當中包含有餐飲服務此區塊，其中針對失能、失智的長輩們若進入安養護機構或是日間照護中心，機構皆須提供不同需求長輩的餐飲服務。而針對社政單位所提供的餐食服務包含有送餐到家和定點用餐(共餐)。而針對教育部所補助辦理的樂齡教育活動，其中教導銀髮族如何吃得營養健康，也皆和營養餐飲服務密不可分。因此針對當前政府的長照政策下，為照顧更多的長輩，營養餐飲此區塊需要更多相關領域專業人才投入，其中餐飲專業人才更是補可或缺。

高齡學或稱老人學，英文為Gerontology。根據美國高齡學會(Association for Gerontology in Higher Education, 2016)認定，高齡學的定義為是一門關於老化過程的相關科學，而其老化的過程主要強調是由中年跨域至老年的過程。同時研究人類老化的生理、心理和社會層面。高齡學最開始在高等教育成為一門課程始於1990年代(陳惠姿等，2003)，其中一些專業領域，例如醫學、藥學、社工、營養、護理...等多已有高齡相關課程。李孟芬(2003)針對全國開設老人學及老人醫學相關課程系所進行調查，發現108科/系/所開設的課程中，醫學院佔最多(65.8%)，社科院次之(16.2%)，民生學院最少(11.7%)。醫學院中開設高齡學相關課程的主要為護理系。另外，公共衛生、醫務管理、衛生政策也開有相關課程，社科領域中，以社工系的高齡相關課程較多。

在高等教育中，銀髮相關課程對大學生來說，是重要的(Morgan & Kunkel, 2007)。當對銀髮族的認識愈深或接觸頻率愈多時，學生對銀髮族的接受程度愈大。Heuberger 和 Stanczak(2004)研究發現，藉由問卷調查蒐集 1755 位大學生發現，修過銀髮相關課程的學生，會更有意願在將來和銀髮族一起工作。特別針對餐旅管理系的學生對於和銀髮族一

起工作的意願進行調查，發現和長輩接觸頻率(愈多愈願意)，相處的品質(品質愈高意願愈高)和個人對老化的焦慮感(焦慮感愈高意願愈低)有顯著的影響(Zhong & Hertzman, 2014)。同時 Zhong 和 Hertzman (2014)再次指出餐旅管理系學生和銀髮族一起工作意願偏低，因此在課程設計上需有一些新的元素加入，以提升學生對銀髮族的認知和工作意願。

餐旅管理系以培養餐旅專業人才為宗旨，所接觸的員工及顧客年齡層將不單一只是年輕族群，將有大量的機會接觸到銀髮族群之客人或是同事。若能使餐旅系的學生具備和銀髮族相處且了解銀髮族需求的職能，將使餐旅管理的學生更具市場的競爭力，同時業者們若僱用具備高齡學職能的餐旅系學生可減少額外教育訓練的時間。然而，當相關的研究證實餐旅業需要具備高齡職能的學生，但到底學生學習到了哪些知識或是擁有那些高齡學的能力呢?因此先行確認餐旅管理系學生於進入餐旅職場前所要具備的所有高齡學職能，更進一步可將職能進行權重分析，以確認學生所需具備的最重要且基本的職能。

### 3. 研究方法(Research Methodology)

本研究主要使用四種方法，按先後順序進行。文獻分析法確認所有餐旅管理系學生高齡學相關職能，在使用修正式德菲法和層級分析法確認學者專家認定對餐旅系學生所需具備之高齡學職能。修正式得菲法:餐旅管理系學生高齡學職能指標之適切性與重要性。層級分析法:餐旅管理系學生高齡學職能指標之權重與重要性排序。內容分析法:藉由期初修課動機、期末學生反思，確認課程學習。以下針對修正式得菲法和層級分析法進行解釋。

#### 修正式德菲法

德菲法(Delphi method) 是一種特別針對結構性團體有效溝通與決策的方法。在團體溝通的過程中，允許每位成員充分表達其意見並受到同等重視，有求得在該複雜議題上意見的共識。此方法過程採取匿名式的專家集體決策技術，可保有專家團體決策的優點且能避免成員面對面時的溝通干擾。除匿名的群體互動與回應之外，多次且反覆的意見調查，再經由研究者的意見回應統計與分析，將可以統計方式呈現集體意見。

Murry & Hammons (1995) 提出修正式德菲法。修正式德菲法主要是將中開放式問答改以文獻探討或專家訪談方式取得，直接於修改後發展出結構式問卷，作為第一回合的調查問卷。此方法的優點為可節省大量時間，並且能夠讓參與研究的專家群將注意力集中於研究的主題上。而本研究其主要目的為確認餐旅管理系學生高齡職能指標架構，因此決定修正式德菲法為較德菲法適用。將在無干擾情況下蒐集專家意見，再由科學的計量方法將主觀因素量化以達成主觀因素客觀化之目的。

#### 研究對象

Delbecq、Van de Ven 與 Gustafson (1975)建議德菲法的參與成員以 5-9 人，因此本研究將邀請產、官、學界各 3 位專家共 7 位專家參與。

#### 資料分析

本研究將以相關文獻所得結果發展出初步問卷。第一回合採半結構式問卷型式，請參與者廣泛提供意見，以為調整問卷做為基礎。問卷回收後進行整理、分析、修正，計算每一題項所有參與者之統計數據，再由參與者填寫第二次問卷，在求得的平均數若大於 3.5 以上，亦即

問卷一件落於重要區間以上，可達到篩選門檻(陳素卿，2012)。

### 層級分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP)

當前一階段的修正式德菲法已完成後，並確認出所有針對餐旅高齡相關課程的職能指標後，將利用層級分析法將所有職能指標之重要性選出。層級分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP)是 Saaty 於 1971 年所提出之理論。只要是當有問題需要做決策時，經常會發現它是一些複雜因素的組合，因素間彼此又會互相的影響。而 AHP 發展的目的就是將一個複雜的問題，切割成不同的層級。當問題經過切割分解之後，更容易分析，而分析的效果也會比為切割之前更好。因此更可以提供決策者更好的決策方案，做決策時也可以減少決策錯誤的產生(Satty, 1980)。由專家依據上層各目標準則，進行兩兩準則間之成對比較(Pair-wise Comparison)，並給予達成目標之重要權重值。最後總和算出各目標策略之加權權重值，進而得知策略發展之優先順序，以作為策略選取之依據。然而，在計算權重值時可依合理的假設下，應運用幾何平均數來代替算術平均數，做為整合之函數。且由於餐飲衛生課程所需具備的專業能力範圍涉及較廣，相較來說，單一的評量工具將顯得較為不足，且評估各層面的重要性相形之下較為困難，因此欲評估餐旅管理系學生所需具備餐飲衛生與安全的相關職能之重要性，AHP 藉由各層面的評估來進行全面性的考量將為一良好之方法。

### 研究對象

問卷發放並蒐集回共 20 位產、官、學方面專家。確認一致性(C.I.值)，需小於或等於 0.1，在刪除 2 位專家問卷後，通過一致性檢定。

### 資料分析

修正式德菲法的施測，將所有餐旅管理系學生高齡職能項目和指標列出，編制為相關問卷使用 Excel 設計程式取得群體專家一致性，並求得構面及各指標因素之權重質。

## 4. 教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)

### (1) 構面確認

餐旅管理系學生高齡學職能建構經過文獻探討後，確認初步五大構面，共 21 項相關職能，其解釋說明如圖二。

圖二、餐旅管理系學生高齡學職能說明

構面	職能	說明
1. 老化知識	1. 老化生理	了解銀髮族生理之變化，包含外觀(頭髮灰白、皮膚鬆弛)老化、聽力減退、視力衰退、肌肉無力、注意力無法專注…等等。
	2. 老化心理	了解銀髮族心理之變化，包含短期記憶功能衰退、反應力變慢、失智症、憂鬱…等等。
2. 靈性價值理念	1. 生死學	思考生死議題，進而省思生死關懷的理念與實踐。
	2. 信念培養	培養其價值觀、哲學觀、社會公民及回饋社會的概念。

	3. 生命回溯	具備引導老人回憶紀錄其生命經驗之能力，能理解其歷史、文化、背景。
3. 老化社會	1. 溝通	培養和老人溝通的能力（傾聽的技巧、表達說明的能力）、建立信任關係的能力，且對不同世代文化有涉獵。
	2. 同理心	具備同理心，理解高齡者會面對的問題，成因與解決之道。
	3. 語言能力	能說多種語言的能力，包含有：國語、台語、客家話、日語的能力。
	4. 高齡教育	理解高齡教育，包含高齡者在參與學習時的能力、需求、特性、優缺點及可能預見之問題。
	5. 高齡倫理及法規	具備高齡者常見之倫理、法規、福利與權益之相關知識。
	6. 生活品質	理解影響銀髮族生活品質的相關因子，並致力於維持及提升其老年生活品質，維持其生命尊嚴。
4. 銀髮餐飲產品創新研發	1. 資源整合	有整合社區資源的能力，並具有公關、行銷能力，善於表達、並作文字陳述。
	2. 健康促進推廣	活躍老化強調，倡導增進老年人及其照顧者健康促進相關事宜。
	3. 科技運用	懂得運用相關科技解決銀髮生活相關問題。
	4. 研究分析	訓練邏輯思考、提出問題、研究方法、蒐集資料、資料分析、提出答案…等能力。
	5. 銀髮餐飲製備	理解銀髮族之飲食特殊需求，並製備其適合之飲食。
	6. 飲食需求評估	確認飲食評估之目的、步驟及其闡釋。同時，運用有效溝通理解銀髮族在感官、語言及認知上的限制，再針對飲食上進行調整，並選用可靠有效的評估工具進行評估。
5. 銀髮餐飲產業服務和管理	1. 銀髮族服務	訓練體察需求的敏感度及整合能力，提出創新銀髮餐飲服務規劃，同時具備銀髮餐飲服務技術和能力。
	2. 照護技巧	生活照護、疾病照護、飲食照護及一般輔具的使用觀念和技巧。
	3. 產業領導	具備銀髮餐飲產業領導統御能力
	4. 營運管理	具備銀髮餐飲產業營運管理能力，包含有觀察力、了解消費趨勢，熟悉生活形態、經濟結構、科技趨勢，和財務規劃成本分析。

資料來源：(岳方如、張盈如、胡芳文,2018;林欣慈、胡夢鯨,2017; 胡夢鯨、王怡分、嚴嘉明 ,2017; 陳慧姿、李光延,2012; 東海大學餐旅管理系, 2019, Schoenmakers,et al, 2016; AGHE, 2014; Ucan 大專院校就業職能平台, 2019; Ucan, 2019)

## (2) 權重分析

在完成初步構面確認後，接下來的秀正式得菲法，邀請 7 位產、官、學專家確認各指標平均數大於 3.5 以上，皆落於重要區間。因此確認 5 大構面、共 21 高齡學指標。

接下來的層級分析法，問卷發放並蒐集回共 20 位產、官、學方面專家。確認一致性(C.I.值)，需小於或等於 0.1，在刪除 2 位專家問卷後，通過一致性檢定。層級分析法的專家對象基本資料如圖三。

圖三、層級分析法專家基本資料

學界	
1.	文化大學觀光系教授
2	實踐大學餐飲管理系 副教授
3	輔仁大學餐旅管理系 助理教授
4.	亞洲大學營養保健學系 副教授
產業	
6.	弘道不老 125 市長官邸餐飲專員
7	弘道不老 125 市長官邸專員
8	弘道不老 125 市長官邸組長
10.	松竹安養中心負責人
11.	松竹安養中心督導
12	私立健復老人長期照顧中心護理長
13	私立健復老人長期照顧中心廚師組長
14	私立健復老人長期照顧中心督導
官方	
15	台中市政府長照科科長
16	台中市政府長照科股長
17	台中市政府長照科科員
18	台中市政府長照科個管師(護理師)
19	台中市政府長照科技正
20	台中市政府社會局約聘專員

在五大構面中，構面「銀髮餐飲產品創新研發」和「老化知識」分別為排序前兩名。

而在職能方面，「老化生理」和「老化心理」，為權重排名第一和第二。可見雖然是餐旅管理學生的高齡學職能，基本的老化生理和老化心裡仍被專家們排行於最前，顯見基本知識的重要(請參閱圖四)。

圖四、高齡學職能指標因素之相關權重前十名

職能	權重值
老化生理	0.1363
老化心理	0.0949
高齡倫理及法規	0.0717
銀髮族服務	0.0665
生死學	0.0576
語言能力	0.0561
高齡教育	0.0547
照護技巧	0.0471
信念培養	0.0445
研究分析	0.0438

### (3) 學生學習回饋

此研究配合之課程，利用學生學習單和反思，相關質化資料，蒐集學生課堂意見檢視課程的某些職能是否已經融入課程中，並確認那些重要職能在後續課程中須加強融入課程中。

結果發現，學生期初動機(希望課程中包含有哪些高齡學職能指標)，已融入的職能包含有「老化知識(老化生理、老化心理)」

- “學習更多銀髮族的知識”(學生\_1)
- “...上完後，能給予家中長輩相關知識或推薦他們該如何做，吃得更健康”(學生\_17)

還有「銀髮餐飲制備」、「飲食需求評估」

- “了解老人的感受和需求”(學生\_4)
- “了解銀髮族餐飲跟一般的餐飲有甚麼不一樣”(學生\_11)
- “對配置營養的食譜和特殊營養要求的食譜有興趣，且家裡也有三高和糖尿病的家人”(學生\_12)

除了期初所提到高齡學職能構面中的「老化生理」「老化心理」「銀髮餐飲制備」「飲食需求評估」外。反思中另有提到之職能指標：

「高齡倫理及法規」：

- “但有些老人還是很有活力，可以參加運動比賽、出門工作，成為老年勞動力”。(學生\_2\_13)
- “了解獨居老人的生活困難，不希望自己家人在未來也遇到這些問題……。”(學生\_2\_17)

「同理心」：

- “對於老人們的飲食、生活起居、健康、心理狀態都更了解，也更有同理心”(學生\_2\_24)”
- “同理長輩吃流質食物的心情”(學生\_2\_7)

後續的延續將有教案設計:重要職能指標融入課程，同時確認課程學生高齡學職能及學生學習成效。最終能將培育出具高齡學相關職能的餐旅從業人員。

## 二. 參考文獻(References)

行政院 (2007)。2015 經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫之產業人力套案 (2007 至 2009 年)。取自

[http://www.ndc.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=9CB39E0F5292E9C1&sms=DB5CA7E8ABA7E5DC&s=6E09876CD1A38B01](http://www.ndc.gov.tw/News_Content.aspx?n=9CB39E0F5292E9C1&sms=DB5CA7E8ABA7E5DC&s=6E09876CD1A38B01)

李孟芬(2003)。台灣老人學專業人力培育現況與發展。中華民國社區發展協會研討會-老人保健與啟能發展論文集。台北:中華民國社區發展協會，p. 55-70

東海大學餐旅管理系(2019). Retrieved from

<http://thotel.thu.edu.tw/web/about/page.php?scid=2&sid=2>

岳方如、張盈如、胡芳文(2018)。護理人員高齡照護能力培訓課程之成效探討。台灣老年醫學暨老年學雜誌，13(2)，87-99。

林欣慈、胡夢鯨(2017)。中高齡瑜珈教學指標建構與應用。運動休閒管理學報，14(3)，1-22。

胡夢鯨、王怡分、嚴嘉明 (2017)。高齡教育教師老化教學知識與技能評估指標建構之研究。課程與教學季刊，20(2)，85-110。

陳慧姿、李光延(2012)。長期照護專業人員核心能力與培訓。護理雜誌，59(6)，12-18。  
Doi:10.6224/JN.59.6.12

陳惠姿、胡名霞、林麗嬋、吳肖琪(2003)。台灣地區未來長期照護人力供需分析與推估，衛生署 DOH92-TD-1022

教育部 (2008b)。教育部補助大學校院辦理跨領域學位學程及學分學程要點。取自  
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL043447>

衛生福利部(2016)。長照 10 年計畫 2.0。取自

[http://www.mohw.gov.tw/CHT/LTC/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=976&fod\\_list\\_no=0&doc\\_no=55616](http://www.mohw.gov.tw/CHT/LTC/DM1_P.aspx?f_list_no=976&fod_list_no=0&doc_no=55616)

Association for Gerontology in Higher Education (AGHE), (2014). Gerontology competencies for Undergraduate & Graduate education. Retrieved from

[https://www.aghe.org/images/aghe/competencies/gerontology\\_competencies.pdf](https://www.aghe.org/images/aghe/competencies/gerontology_competencies.pdf)

Association for Gerontology in higher education (2016). Gerontology / Geriatrics definitions.

Retrieved from <https://www.aghe.org/resources/gerontology-geriatrics-descriptions>

Delbecq, A. L., Van de Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1975). Group techniques for program planning: a guide to nominal group and Delphi processes. Chicago: Scott, Foresman and Company.

Heuberger, R. A., & Stanczak, M. (2004). Knowledge and attitude of undergraduate students regarding the health and nutrition of older adults. *Educational Gerontology*, 30(8), 677-689.

Morgan, L. A. & Kunkel, S. R. (2007). *Ageing, society, and the life course* (3<sup>rd</sup> ed.). New York, NY: Springer Publishing.

Murry, J. W., & Hammons, J. O. (1995). Delphi: a versatile methodology for conducting qualitative research, *The review of higher education*, 18(4), 423-436.

Satty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process*. New York : McGraw-Hill

Schoenmakers, E. C., Damron-Rodriguez, J., Frank, J. C., Pianosi, B., & Jukema, J. S. (2016). Competencies in European gerontological higher education. An explorative study on core elements. *Gerontology & Geriatrics Education*. Doi: 10.1080/02701960.2016.1188812

Zhong, Y. Y. & Hertzman, J. (2014). Identifying factors that influence hospitality students' willingness to work with older employees. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 26, 21-28.

Ucan 大專院校就業職能平台 (2019). Retrieved from <https://ucan.moe.edu.tw/Account/Login.aspx>

Ucan (2019). 休閒與觀光旅遊-餐飲管理專業職能. Retrieved from [https://ucan.moe.edu.tw/search/search\\_1.aspx?f1=HTC&f2=43](https://ucan.moe.edu.tw/search/search_1.aspx?f1=HTC&f2=43)

### 三. 附件(Appendix)

層級分析法問卷:

**相對權重問卷**  
**餐飲管理系學生高齡學職能因子**

敬愛的先進您好：

感謝您撥冗填寫本問卷，這是一份關於『餐飲管理系學生高齡學職能建構』之研究問卷。本研究已在第一階段運用修正德非法建立層級評估架構，本問卷為第二階段問卷，主要運用層級程序分析法(Alytic Hierarchy Process，簡稱 AHP) 來探討餐飲管理系學生高齡學職能建構之內涵，亟需您提供寶貴意見以建立學術理論。問卷採匿名的方式，您在問卷中所提供的資訊，僅供學術研究之用，不做其他用途。您的意見將成為餐飲管理系學生高齡學職能建構因子權重選擇之評定基礎，回答之內容將絕對保密。您的賜答對此研究具有莫大的貢獻。懇請惠允收到問卷後依您的個人感受與豐富經驗填答，俾利分析工作之進行。

感謝您的鼎力支持與協助!

對於您百忙中抽空填寫這份問卷，在此謹致最誠摯的謝意，更對於您在工作上的辛勞與奉獻致上最高敬意!

敬祝 健康快樂，喜樂如意

東海大學餐旅管理系  
副教授&系主任  
李貴宜 敬上



若您認為車子的選擇價格『極為重要』勝過廠牌，請打勾於因素 A 價格數字『7』的下方。

因素 A	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍為重要		同等重要		稍為重要		頗為重要		極為重要		絕對重要	因素 B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
價格			V															廠牌

#### 四、基本資料填寫：

1. 請問您的性別? 男  女
2. 請問您的教育程度? 國中  高中  大(專)學  研究所以上
3. 請問您的年齡? 21~30 歲  31~40 歲  41~50 歲  50 歲以上
4. 請問您的職稱? 職稱: \_\_\_\_\_
5. 請問您對『餐飲管理系學生高齡學職能建構的關鍵職能因子』，您的看法與建議是?

---



---



---

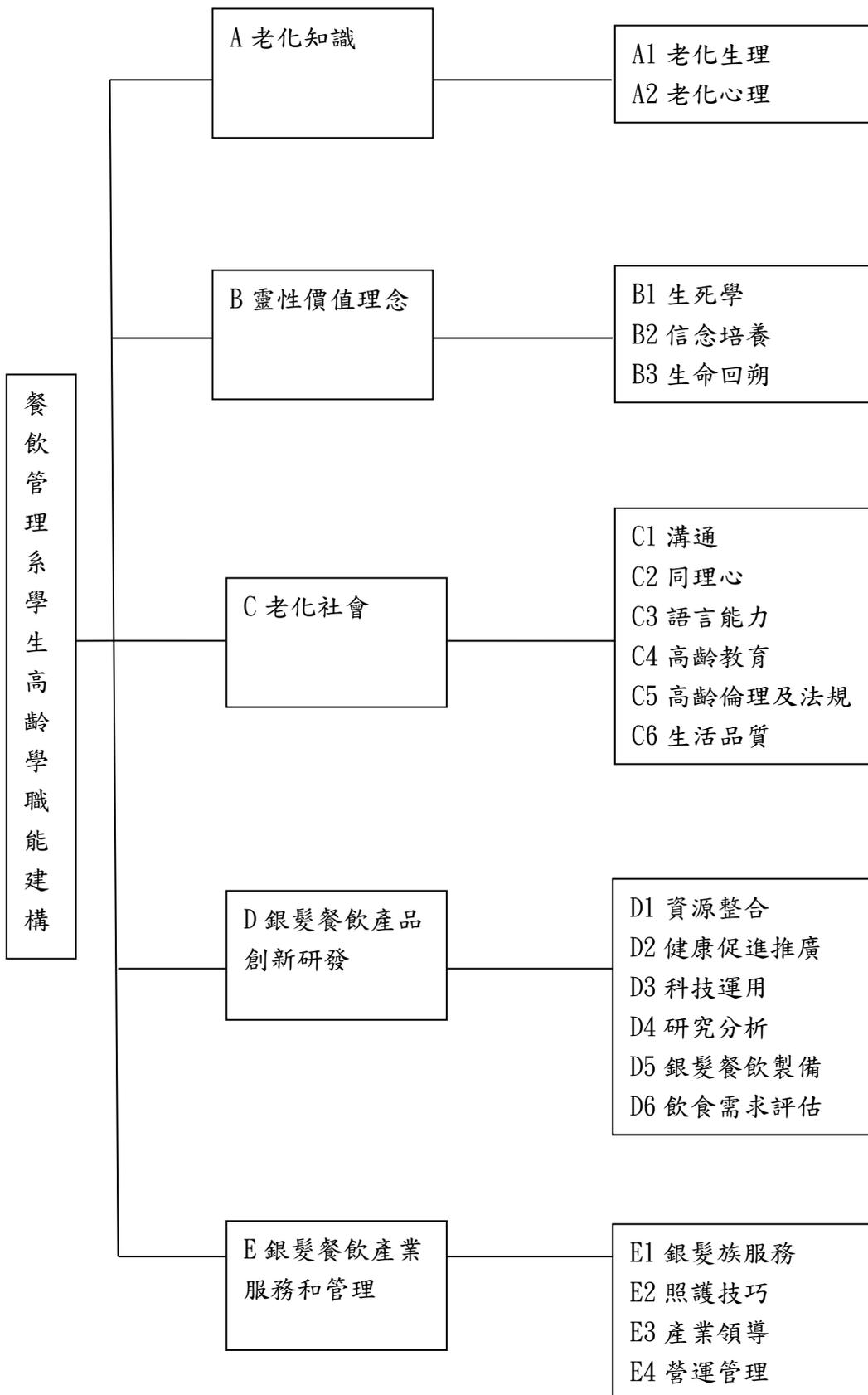
## 第二部分：評估準則說明、層級架構圖

### 評估準則說明：

構面	職能	說明
1. 老化知識	1. 老化生理	了解銀髮族生理之變化，包含外觀(頭髮灰白、皮膚鬆弛)老化、聽力減退、視力衰退、肌肉無力、注意力無法專注…等等。
	2. 老化心理	了解銀髮族心理之變化，包含短期記憶功能衰退、反應力變慢、失智症、憂鬱…等等。
2. 靈性價值理念	1. 生死學	思考生死議題，進而省思生死關懷的理念與實踐。
	2. 信念培養	培養其價值觀、哲學觀、社會公民及回饋社會的概念。
	3. 生命回溯	具備引導老人回憶紀錄其生命經驗之能力，能理解其歷史、文化、背景。
3. 老化社會	1. 溝通	培養和老人溝通的能力(傾聽的技巧、表達說明的能力)、建立信任關係的能力，且對不同世代文化有涉獵。
	2. 同理心	具備同理心，理解高齡者會面對的問題，成因與解決之道。
	3. 語言能力	能說多種語言的能力，包含有：國語、台語、客家話、日語的能力。
	4. 高齡教育	理解高齡教育，包含高齡者在參與學習時的能力、需求、特性、優缺點及可能預見之問題。
	5. 高齡倫理及法規	具備高齡者常見之倫理、法規、福利與權益之相關知識。
	6. 生活品質	理解影響銀髮族生活品質的相關因子，並致力於維持及提升其老年生活品質，維持其生命尊嚴。
4. 銀髮餐飲產品創新研發	1. 資源整合	有整合社區資源的能力，並具有公關、行銷能力，善於表達、並作文字陳述。
	2. 健康促進推廣	活躍老化強調，倡導增進老年人及其照顧者健康促進相關事宜。
	3. 科技運用	懂得運用相關科技解決銀髮生活相關問題。
	4. 研究分析	訓練邏輯思考、提出問題、研究方法、蒐集資料、資料分析、提出答案…等能力。
	5. 銀髮餐飲製備	理解銀髮族之飲食特殊需求，並製備其適合之飲食。
	6. 飲食需求評估	確認飲食評估之目的、步驟及其闡釋。同時，運用有效溝通理解銀髮族在感官、語言及認知上的限制，再針對飲食上進行調整，並選用可靠有效的評估工具進行評估。

5. 銀髮餐飲產業服務和管理	1. 銀髮族服務	訓練體察需求的敏感度及整合能力，提出創新銀髮餐飲服務規劃，同時具備銀髮餐飲服務技術和能力。
	2. 照護技巧	生活照護、疾病照護、飲食照護及一般輔具的使用觀念和技巧。
	3. 產業領導	具備銀髮餐飲產業領導統御能力
	4. 營運管理	具備銀髮餐飲產業營運管理能力，包含有觀察力、了解消費趨勢，熟悉生活形態、經濟結構、科技趨勢，和財務規劃成本分析。

層級架構圖：



第三部分：問卷內容填寫，請您就下列之要素項目，評估其相對重要性。

一、構面相對權重比較：

共有「老化知識」、「靈性價值理念」、「老化社會」、「銀髮餐飲產品創新研發」、「銀髮餐飲產業服務和管理」等五個構面。

因素 A \ 尺度	絕對重要		極為重要		頗為重要		稍為重要		同等重要		稍為重要		頗為重要		極為重要		絕對重要		因素 B \ 尺度
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
A 老化知識																			B 靈性價值理念
																			C 老化社會
																			D 銀髮餐飲產品 創新研發
																			E 銀髮餐飲產業 服務和管理
B 靈性價值 理念																			C 老化社會
																			D 銀髮餐飲產品 創新研發
																			E 銀髮餐飲產業 服務和管理
C 老化社會																			D 銀髮餐飲產品 創新研發
																			E 銀髮餐飲產業 服務和管理
D 銀髮餐飲產 品創新研發																			E 銀髮餐飲產業 服務和管理







