

計畫編號：NSC 99-2410-H-328-012-SSS

計畫主持人：林珮秀

共同主持人：無

執行單位：國立高雄餐旅大學台灣飲食文化產業研究所

中華民國 100 年 12 月 15 日

摘要

從過去以來，餐旅業界中發生過最嚴重的倫理事件，莫過於是 1898 年知名經理 Cesar Ritz 與知名主廚 Auguste Escoffier 因涉及向供應商收取回扣，而雙雙被 Savoy Hotel 解聘。隨著社會發展與世代價值觀的轉變，近年來，全球經濟發展依然籠罩在 2008 年金融危機的震撼中，經過這些衝擊，也讓我們瞭解到「倫理」在這些過程中扮演著極重要的角色。

「倫理」是道德行為的指導方針，也是一個人用來判斷是非對錯的根據，在商業經營情境中，「倫理」指的是一項溝通公司期待的標準，這項標準所傳達的意念是，當員工遇到測試自我價值的決策時會如何表現？依循相同脈絡，「餐旅倫理」指的是當餐旅業員工遇到測試自我價值的決策時會如何應對與處理？倫理的啟發需要透過學習而內化，學校是培育未來潛在員工的場所，因此將餐旅倫理相關議題納入學校正式教育中是有必要的。

本研究透過收集餐旅相關科系學生問卷 643 份進行統計分析，瞭解學生對餐旅倫理的重視程度，學生認為最重要的倫理議題是職場性騷擾，其狀況包含主管、客人與同事間的騷擾，以及較不重要的越級報告，大都是指直接向上級報告事項，而忽略了自己所屬的原主管。另外根據因素分析的結果，本研究萃取出四項餐旅倫理的重要構面，分別是「個人誠信」、「環境倫理」、「個人權利」與「組織文化」，後續透過受訪者分群的分析方式，本研究獲致以下結論，在校內是否修過倫理相關課程的經驗對餐旅倫理議題的重要性認知有顯著差異，其效果較學生在外工作實習的經驗或是藉由工作場域獲得的倫理訊息更為顯著。

由於餐旅業的工作特性較易遇到倫理困境，因此在設有餐旅相關科系的校園中，除了應設置餐旅倫理相關課程外，也需要針對學生對於倫理議題重要性的認知高低，安排教學大綱與課程規劃，以協助學生未來進入職場後，面對不同倫理困境都能得心應手。

【關鍵詞】 倫理、餐旅業、餐旅倫理、餐旅倫理教育

Abstract

In 1898, the famed chef Auguste Escoffier and manager Cesar Ritz were both dismissed from Savoy Hotel due to their unethical behavior. Unethical employees can cause enormous harm to the cooperation and to the public as well. For example, the financial crisis of 2008 has made a serious impact on economic in the world.

Hospitality ethics refers to a path which guides people in hospitality industry to act right, and make a right choice. As time goes by, hospitality ethics also refers to the accountability to the environment. More and more managers claimed the concern with ethical issues. They believe that only the employees with strong ethical values can ultimately succeed. However, the ethical belief is not inherent, it need to be instilled into one's value system. Therefore, it is necessary to include ethics related issues in the curriculum of hospitality education.

The study collected data 643 from students in Hospitality relative departments. After statistic analyzed by SPSS, the results were emerged as below. First, sexual harassment is the most important issue in the students' points of view which involves situations with supervisors, customers and colleagues; however ignoring the direct supervisors and making a report to a higher managers is the least important issue perceived by the students. Factor analysis categorize four factors including "personal integrity", "environmental ethics", "individual rights" and "organization cultures". Cluster analysis found the most effective method to increase perceptions of hospitality ethics is to enhance ethical learning in the school.

Many employees are easily to encounter ethical dilemma in the hospitality working environment; therefore, schools should design a complete curriculum to build up students' ethical concepts before they start their career ladder.

Keywords: Hospitality ethics, ethical issues in hospitality, ethics education in hospitality

目 錄

摘要	I
Abstract.....	II
壹、前言	1
貳、文獻回顧	4
一、倫理.....	4
二、餐旅倫理.....	7
參、研究方法	9
肆、研究結果	11
伍、結論與建議.....	16
陸、參考文獻	17
柒、計畫成果自評.....	21

壹、前言

近年來，隨著金融風暴的浪潮襲捲世界後，美國聯邦調查局已著手調查超過2,000件以上的詐欺貸款、銀行倒閉和金融界的挫敗事件(Perez, 2008)。雖然許多人回應2008年的全球財務危機是多項因素造成的，但全世界的媒體也不得不承認「倫理淪喪」，在整起事件中扮演間接性的重要角色(Becker & Gao, 2010)。實際上，除了Selvarajan (2006)曾針對安隆(Enron)事件、世通公司(WorldCom)和泰科(Tyco)國際醜聞案，對美國企業提出倫理問題外，其他各國的學者也相互呼應，如法國的Doro(1997)、德國的Naughton(1996)、瑞士和許多亞洲地區國家(Ferrell, Fraedrich, & Ferrell, 2002; Pedersen, 2006)的研究人員都紛紛提出不合倫理的行為會對企業產生負面影響。

餐旅業早期最著名的醜聞莫過於發生在1898年英國倫敦Savoy Hotel的糾紛。其著名主廚Auguste Escoffier及餐廳經理Cesar Ritz同年被飯店解聘，理由是他們要求供應商給回扣，而且讓供應商提供偷工減料的原料，甚至Escoffier主廚還轉賣材料賺取價差(Taylor, 1996)，組織內的員工若缺乏倫理觀念，將使企業付出極高的金錢代價與法律相關的懲處，同時也會使公司蒙受信譽方面的損毀。由上可知，倫理的重要性確實攸關公司、企業、國家甚至世界的整體安危，然過去文獻所討論的倫理，大都著墨在企業管理方面，本研究將倫理應用到餐旅產業，探討餐旅產業中的倫理觀念以及所重視的倫理行為。

「倫理」是道德行為的指導方針，也是一個人用來判斷是非對錯的根據，在商業經營情境中，「倫理」指的是一項溝通公司期待的標準，這項標準所傳達的意念是，當員工遇到測試自我價值時的決策會如何表現(Stevens & Brownell, 2000)？依循同樣道理，本研究將人處於餐旅產業中的行為、決策或行動是否符合正當程序的準則，定義為「餐旅倫理」，同時「餐旅倫理」也是指當餐旅業員工遇到測試自我價值的決策時，會如何應對與處理？有些人或許會回應可藉由員工訓練時加強宣導與訓練，或是藉由高壓式的條文、規定和監督，禁止員工從事不合倫理的行為，但是，高壓的方式或許只適用於主管看得到的地方，但主管看不到的地方，又該如何處理？根據過去研究指出，處罰或是負面處理事情的結果，反而會加深違反倫理事件的意圖(Arce & Gunn, 2005; Markoczy & Xin, 2004)，且相較於傳統工廠作業模式，餐旅產業屬於低度監督的產業，不分組織階層的員工皆能與顧客接觸的工作型態，主管能夠監督的範圍實在有限，最好的方式還是由員工自發性的培養優良倫理觀念與態度才是根本之道(Becker & Gao, 2010)。

餐旅產業因特殊的工作環境、勞力密集性、特別的工作時間、許多不可預期的事件以及員工與顧客皆來自不同文化與背景的情況，實在比一般工作環境更容易陷入倫理困境中(Yeung & Pine, 2003)，例如中東地區的美國籍旅館經理是否可以為了達成任務而賄賂該國廠商？另外，在餐旅工作場域中員工會與許多不同文化和背景的人接觸、處理大量的現金，因此容易造成員工為了符合顧客期待，而

濫用職權或顧客濫用權利而破壞了社會共存已久的倫理觀念(Stevens, 2001)，也因為這些特性，讓餐旅產業充滿著許多灰色地帶(Becker & Gao, 2010)；瞭解餐旅產業的低工資、長工時、標準作業程序低與輪調性質後，回到餐旅產業首重的基本特性「服務」，如何做到好服務？關鍵在於「人」，培養與訓練好的服務人才，是餐旅業的目標，然而，好人才的培訓不僅需要培養其服務態度與技巧、更需要培養完善的倫理觀念，好的服務態度是教導我們如何將事情做到完美，並提升原有產品之附加價值；完善的倫理觀念不只教導我們該如何明辨是非，分辨對錯，也顯示出一個人的正直與否、責任心、忠誠度、同情心、自信心、誠實度與是否尊重他人，因此，對餐旅從業人員來說「倫理」是一項重要的元素。

若能在員工正式進入職場前對潛在員工培養正確的倫理觀念，引導員工在做決策時跳脫自我利益的思考層面，並且思考有關社會的利益(Cheung, 1998)，不僅可為潛在員工未來謀職加分，對企業與社會來說也是一大福利。Butcher(1997)曾說只有強烈倫理觀念的人，才具有與他人競爭的軟實力，故對個人而言，倫理在自我實現的階段中扮演了重要的角色，同時倫理的培養，也需經過不斷的學習與指導而內化至身心靈層次，因此餐旅倫理教育的規劃確實是校園開課清單中一項不可或缺的課程。餐旅倫理教育的課程不但能建立學生對相關議題的基本倫理價值觀，也能為學生提供『基模』做為日後實際遭遇倫理兩難狀況時的決策考量與依據 (Yeung & Pine, 2003)。不過倫理課程授課教師根據自身興趣選擇教授內容是十分常見的狀況(Yeung, 2004)，Kanji, Malek and Tambi(1999)強調在設計課程時應納入不同利害關係人的意見，包括學生、雇主與公司本體，而Conaway and Fernandez(2000)則強調教學者在發展與設計倫理教學的模式時，應採用業界看法相互融合，達到產學合一的效果；Yeung(2004)鑑於餐旅倫理教育內容大多根據授課者的興趣，卻未能與實務結合，而調查了產業界對不同倫理議題的重視程度，試圖發展出適合香港餐旅倫理教育的教學內容，同時也為亞洲餐旅倫理發展的研究邁出第一步。

倫理議題不論是對企業或個人都有重要的影響，然而在臺灣的餐旅倫理研究近年來才慢慢受到重視，因此對臺灣研究發展而言仍有相當大的空間，本研究基於前述各項動機與理由，試圖找出與臺灣餐旅產業相關的倫理議題，並調查餐旅相關科系學生認為哪些倫理議題是重要的，以及如何習得重要倫理觀念的方式，發展出適合臺灣的餐旅倫理教育課程。

過去研究結果顯示性別、年齡、工作經驗、工作部門的不同會對餐旅倫理的認知造成影響 (Wong, 1998; Beck, Lazer, & Schmidgall, 2007; Wilbon, Brymer, & Schmidgall, 2007; 廖瑞芳, 2010)，若保有優良的餐旅倫理觀念，將使得企業、員工、顧客三方面都得到好處，然餐旅倫理觀念並非與生俱來，必須藉由後天薰陶與培養而來，因此發展適合臺灣本土的倫理教育不容懈怠。若能釐清學生對餐旅倫理的看法並比較其差異，將有助於餐旅倫理教育課程之發展，因此本研究目的如下：

一、調查餐旅學院學生對餐旅倫理議題的認知。

- 二、調查餐旅學院學生對餐旅倫理議題的認知是否因性別、工作經驗有顯著差異。
- 三、調查餐旅產業與教育界人員對餐旅倫理議題的認知。
- 四、比較學生倫理修課經驗與工作實習經驗對餐旅倫理議題重要性認知的差異。

貳、文獻回顧

一、倫理

(一) 東方的倫理觀

禮記樂記篇：「凡音者，生於人心者也；樂者，通倫理者也」是中國文化中最早出現倫理一詞的地方，此處的倫理指的是人倫道德的常理（王臣瑞，1980；周明智，2004；教育部，2011），而道德是人類共同生活時，行為舉止應合宜的規範與準則（教育部，2011）。倫理是道德觀念內化後表現出來的外在行為，充分具有社會性，是個人與個人、個人與群體甚至是群體與群體間相應而生的行為方式（許倬雲，1995）。陳秉璋（2000）指出中國文化特別強調社群關係中的規範性文化，亦即人倫關係。儒家文化發展五倫，分別為父子有親、夫婦有別、長幼有序、朋友有信、君臣有義，五倫關係是相對的，也顯示雙方對彼此都有期待（蔡禮旭，2011），如君臣關係，便是領袖與部屬、上級與下級的關係，亦即是如何處理君臣關係，君仁臣忠就是君使臣以禮，臣事君以忠，因此在上位者應奉行國家制訂的法律，多關心屬下的困難和需求，同時臣也應盡心完成，不做出欺上瞞下、貪污舞弊等行為，這些規範就如同風俗習慣一樣，有時應用至當代雖不盡然合理，但也是過去祖先為維持這龐大農業經濟社會的秩序與和諧，而產生的倫理規範（許倬雲，1995）。

(二) 西方的倫理觀

西方的倫理(ethics)一詞最早源於希臘，其後西方便出現許多學者如蘇格拉底、柏拉圖和亞里斯多德等對於倫理概念的思辯與討論，其著名的理論包含康德的定然律令，強調「尊重他人」與「一致性」的原則，認為「己所不欲，勿施於人」的觀念；約翰羅爾斯的正義理論提出，分析事情前，應先將所有人處於無知之幕背後，不去思考自己處在什麼位階與角色，只需關注事物本身是否合乎倫理(Liberman & Nissen, 2008)；亞里斯多德的德行論重視人的德行與性格，只要人認為什麼是好的、對的或符合倫理的就應該去做（孫振青，1996）；較多人應用的實用主義則著重於「以行為結果來判定對或錯」，只要該行為能為最多人謀得最大福利，就是好的或對的行為(Whitney, 1992)。徐木蘭(1989)指根據韋氏大辭典，解釋倫理的意義是要符合道德標準或是某一專業行業的行為標準，且在法律不周延的範圍外需靠倫理來運作。

不論東方或西方的倫理觀，對於倫理的看法雖不盡然一致，但大體上卻是相符的，倫理建立於人際相處上並規範人類行為應符合的某種文化標準，當法律無法規範某些行為時，倫理是最後一道防線，為了預防人們做出傷害自己、他人甚至是社會的事，需要倫理來把關。倫理規範並非由倫理學家憑空杜撰，倫理規範是與人類社會同時出現的，而倫理學家的任務正是研究及發現這些規範供世人運用（王臣瑞，1980）。

（三）倫理學

亞里斯多德是西方第一個建立倫理學系統的學者，其倫理思想有兩項特徵，一，重視道德的客觀性，認為善惡具有客觀意義，非主觀好惡或個人意見形塑而來；二，分辨善惡的標準是理性而不是感覺（孫振青，1996）。王臣瑞(1980)認為倫理學是研究人類行為的原則和做人之道，因此，應以人為依據進行討論。倫理學基本上可分為描述倫理學、規範倫理學與統合倫理學等三大類（李春旺，2000），以下將分別說明：

- 1、描述倫理學(Descriptive Ethics)：不對人類行為做價值判斷，只描述某社會、文化、事件的現象（王臣瑞，1980），這種倫理學對不同的倫理體系、信念、原則與價值觀做比較，是規範倫理學的基礎（李春旺，2000）。
- 2、規範倫理學(Normative Ethics)：研究人類行為本質，試圖發展社會中道德體系之基本道德原則與價值，也就是倫理理論（李春旺，2000）。
- 3、統合倫理學(Meta-ethics)：研究規範倫理學所提及倫理字詞的內涵與倫理推理邏輯（李春旺，2000），與王臣瑞(1980)提到之分析倫理學(Analytical Ethics)相同。例如「善良」，統合倫理學研究的是善良的定義，而不是評價誰「善良」；至於評價誰是「善良」與否，屬於規範倫理學之範疇。

判斷行為是否合乎倫理必須靠倫理原則。Nusbaum(1992)提出簡單明瞭的判別原則思考方法：

- 1、這個標準公平嗎？
- 2、這個標準合法嗎？
- 3、這個標準會傷害他人嗎？
- 4、我是否對那些會被標準所影響的人誠實坦白？
- 5、我是否可依憑這些標準和行動，心安理得的活下去？
- 6、我願意讓這件事情公開在我家人、朋友、公司和社會面前嗎？

若思考過上述六個問題且答案都是正面的，那麼這起事件可能就是一項符合倫理的事務。

（四）應用倫理

不論東、西方皆有許多倫理哲學家，對於該採用何種倫理規範爭論不休，其衝突發展至今，已有部分學者認為，與其爭論何者才是主導的道德法則，不如調和兩者觀點，針對實際需求與具體情況，提出道德實踐上的合理見解，而不停留在原則層次上的辯論，這是應用倫理的基本立場（余坤東，2008）。Beauchamp and Childress (2008)就曾針對醫學倫理提出四大原則，包括自主原則、不傷害原則、慈惠原則和正義原則做為醫學道德上的研判基礎，近年來應用倫理的蓬勃發展，除了醫學倫理外，還包括科技倫理與企業倫理等。本研究的開端，亦是以應用倫理為出發點，欲建構出適用於臺灣本土的餐旅倫理教育素材，而不是依循著過去傳統觀念或西方倫理觀來建構有關臺灣餐旅倫理重要性議題的認知。

二、企業倫理

1960年代美國企業界發生許多商業醜聞，使得因資本主義盛行的商業社群開始注意倫理的重要性(Beltramini, Peterson, & Kozmetsky, 1984)，也開啟了企業倫理學的研究，企業倫理是將倫理應用於企業中，即企業應遵守的行為方式，因此與企業涉及的所有行為、活動都是企業倫理的議題。Lewis(1985)為企業倫理下定義，其認為企業倫理不只是美德、誠實或品行，還涉及當個體面對倫理兩難時，對道德權利與誠實的研判能力。Carroll 於1989年提出企業倫理是企業組織內的工作人員，其行為、決策或行動的正當或錯誤標準，企業倫理學研究的是個人的道德規範如何應用到商業活動與企業目標（引自張培新，2007）。張培新(2008)認為企業倫理是「企業對員工、股東、環境、政府、消費者的種種行為規範」，並指出企業的長遠利益端賴企業主管與員工做出正確的倫理判斷與決策。

周明智(2004)指出企業倫理在符合道德原則及標準下，提供個人或企業行為的指引，並將國內學者對企業倫理的定義做出歸納整理，認為企業倫理共通的主要觀點有兩項特色：

- (一) 企業倫理是表現出道德行為，或是企業從業人員在決策時的法則、標準、慣例、原則或規範系統。
- (二) 企業倫理適用的對象包括企業組織內部上司與員工的互動、企業組織對外與客戶、社會大眾的互動。

企業倫理涵蓋的範圍非常廣，只要涉及商業活動或行為都在企業倫理的研究範圍內。根據成中英(1984)的分析將企業倫理分為對內與對外兩種，對內即針對企業內部的員工，主要探討勞資關係，對外則包括對政府、環境、消費者、其他企業與自身等五個部分。葉保強(1995)認為企業倫理的研究範圍大致包括三個層面：

- (一) 社會層面，如企業是否應積極參與環保、回饋社區；
- (二) 企業層面，包括企業與員工的關係，如招聘、賞罰是否公正的問題，企業與消費者的關係，如推銷、宣傳手法是否符合倫理；
- (三) 個人層面指的是在實際環境中，主管、員工、消費者、政府官員、民意代表等人彼此的倫理關係與決策。

上述三者間互有關係，意即三者會相互影響，若企業本身的倫理觀念甚強且執行倫理政策也相當確實，員工不但較有榮譽感，其所表現出來的行為也較符合倫理(Nusbaum, 1992)。Beltramini等學者(1984)調查28 所美國公私立大學的學生對企業倫理的看法，研究中由200位大學生列出他們所關心的企業倫理議題，再經由分析選出最多人覺得重要的10 項議題做為研究問卷，結果顯示年級、主修學科、性別都會影響大學生對企業倫理的看法。

而晁罡、袁品與段文(2007)的研究也有相似結果，研究結果指出非經管學科的學生較經管學科的學生企業社會責任取向高，曾修過倫理學的學生比未修過者有更高的企業社會責任取向，不過此研究中並未發現性別差異。

三、餐旅倫理

Hall(1992)所編著的書提出超過20個餐旅倫理議題(Stevens & Fleckenstein, 1999)，書中分別詳述餐旅產業中不同部門的員工、主管可能遭遇到不同的倫理兩難與必須面對的倫理議題，如企業主及主管應該公平地對待員工，包括薪資、獎懲制度、工作安排等(Morgan, 1992)；顧客權利與公司政策發生抵觸時，主管面臨的兩難，如客人因想要性服務而自行尋找對象到旅館房間內，旅館主管的應對方式(Nusbaum, 1992)；餐廳管理中的倫理議題(Divine, 1992)如原料採買及真實的呈現菜單，例如遇到原物料上漲，餐廳為了不將費用調漲，而將菜單上的10盎司牛排，轉變成9盎司；餐旅業中的性騷擾議題是最常見的倫理議題，同時遭遇性騷擾的員工可能造成績效變差(Eller, 1992)。餐旅產業的生存仰賴員工服務顧客的表現，若員工表現不佳引起顧客抱怨，長期下來將使餐旅產業蒙受經濟上的損失。Hall這本書是第一本針對餐旅倫理而出的專書，證明餐旅產業的倫理議題已引起學者及業者們的關注。

國外學者對餐旅倫理議題有許多不同的研究，如：觀光產業的倫理模型(Payne & Dimanche, 1996)、觀光產業的倫理規範(Kazimierczak, 2006)，兩篇皆偏重於倫理對觀光發展的重要性，強調建立在倫理基礎上的觀光永續發展；Hultsman(1995)認為應在觀光教育上，建立一套倫理議題的課程發展；Wong研究香港旅館的員工(1998)與旅客(2000)對於旅館員工從事與工作相關的可疑性行為如私吞小費、使用客房內的廁所等行為進行研究；Stevens(2001)也調查餐旅業主管與餐旅學院的學生對於餐旅倫理議題的看法，研究結果指出學生較餐旅業主管不重視倫理議題的重要性，一來是學生並未察覺到若做出不合倫理的行為時，所應付出的代價和法律問題，二來是學生並不知道這就是不合倫理的行為；Pratten(2007)和Pfaffenberg(2004)分別研究含酒精飲料服務相關的倫理議題；Beck, Lazer and Schmidgall(2007)針對飯店行銷部經理調查有關倫理困境的回應，結果顯示45%的飯店行銷部經理回應，大學時期的老師會影響他們面對倫理困境時的決策方式；Chen, Tsai and Bellino (2010)針對博奕產業的組織正義、員工倫理行為和工作滿意度進行調查，發現組織的公平正義和員工的倫理行為成正相關。以上研究除了提供我們國外的餐旅倫理發展概況，也提醒我們校園中的餐旅倫理教育不容忽視。

過去國內餐旅倫理相關研究的方向，較著重於單一面向，如員工於餐廳中遭受性騷擾的議題(林珣秀, 2005；林珣秀、黃毓伶, 2001；林珣秀、蕭靜芬, 2007)；速食店員工偷竊問題(黃喬穎, 2008)；林怡君、郭如秀(2007)調查觀光系學生對觀光旅館工作環境倫理困境的認知，發現曾經修過倫理課程的學生較有倫理觀；陳琪婷、吳欣怡(2008)調查國際觀光旅館的薪資制度公平狀況與組織承諾的關聯；陳美華(2010)研究高雄地區公私立學校設有餐旅科系之學生，調查其學生的專業能力、工作價值觀與職業道德知覺之研究，發現學生們普遍認為職業

道德比工作能力重要；廖瑞芳（2010）以高雄地區高職餐飲科學生為研究對象，探討品德教育對學生專業態度之影響，發現餐飲科學生接受品德教育課程對其專業能力發展有所差異；陳琪婷（2011）針對 10 位餐旅學群教師進行深度訪談，探討餐旅學群倫理教育課程的發展與設計。

隨著觀光餐旅產業的蓬勃發展，連帶著觀光餐旅教育的重要性也日益受到重視，好地方一定要有好人才才能吸引觀光客前來，同時，人才的培育是學校教育的職責，因此發展優良倫理道德的餐旅人才，是全台設有餐旅相關科系的學校所應努力的目標。

參、研究方法

本研究試圖找出現階段臺灣餐旅學群學生所重視的餐旅倫理議題，希望藉此發展適合臺灣餐旅倫理教育課程的議題，過去研究成果指出受訪者的性別、年紀、是否修過倫理課程、工作或實習經驗對餐旅倫理議題的認知有影響。本研究為瞭解不同背景屬性的學生對餐旅倫理議題重要性認知的狀況，而提出以下六項假設分別說明之：

假設一：不同性別對餐旅倫理議題重要性的認知有顯著差異。

假設二：不同年紀的學生對餐旅倫理議題重要性認知有顯著差異。

假設三：有無餐旅工作經驗對餐旅倫理議題重要性認知有顯著差異。

假設四：有無餐旅實習經驗對餐旅倫理議題重要性認知有顯著差異。

假設五：是否於工作或實習中接受過餐旅倫理相關訊息，對餐旅倫理議題重要性認知有顯著差異。

假設六：學生是否學習過餐旅倫理相關的課程，對餐旅倫理議題重要性認知有顯著差異。

本研究分四階段發展適合臺灣餐旅倫理議題的問卷，第一階段透過文獻回顧 (Dufrene & Daniel, 1990; Daniel, Howard, & Dufrene 1997; Yeung & Pine, 2003; Yeung, 2004; Lieberman & Nissen, 2008; Hall, 1992; Stevens, 2001; Wong, 1998)，另外增加適合本研究的 19 題問項，整理出 66 項餐旅倫理議題。

第二階段本研究為確定所編製之問卷能確實量測研究所欲評估之內容，採用專家效度法檢覈問卷之內容效度。一共邀請國內 43 位餐旅領域學界與實務界專家評鑑，43 位專家中有 28 位具餐旅業實際工作經驗的從業人員，15 位為學界代表，專家檢覈的問卷共有三部分，第一部分是前述 66 個餐旅倫理議題，篩選方法是請專家分別評斷各議題是否與餐旅倫理有關，若有關給 1 分，無關則不給分；第二部分為開放性題項，供專家寫下認為重要但第一部分未提及的餐旅倫理議題；第三部分則調查專家的人口統計變項，包括性別、工作年資及工作經驗。經專家回饋後再形成的預試問卷共 68 題，而成預試問卷。

第三階段將發展完成的初始問卷進行預試，本研究預試問卷包括第一部分「餐旅倫理議題重要性」及第二部分「學生背景屬性」，預試之目的在於瞭解問卷是否適當、團體施測程序、受試者答卷所需時間，及對問卷的理解程度等。在預試階段，本研究依研究範圍及目的，選擇年齡相仿及有類似實習經驗之某校學生為研究工具之預試樣本群，得有效問卷 303 份，依預試結果，每份問卷的填寫時間約需 20 分鐘。餐旅倫理議題共 68 題問項，透過因素分析進行刪題，即形成本研究之正式問卷。

第四階段，將預試完成信效度良好的問卷進行正式測試，正式問卷分成兩部分，分別是餐旅倫理議題及學生背景屬性。經過預試後，正式問卷的第一部分保留 24 題，讓受訪者評斷不同問項的重要程度，請受訪者根據自己的想法評分，

衡量尺度採用五點量表（非常重要得 5 分、重要得 4 分、無意見得 3 分、不重要得 2 分、非常不重要得 1 分），而第二部分－背景屬性則調查學生的性別、年齡、學制、科系、在校修餐旅倫理課程經驗、課名、餐旅業工作經驗、餐旅業實習經驗及是否曾在工作或實習時接受過餐旅倫理相關的訊息等題項。

本研究共蒐集 643 份四年技制度餐旅相關科系的學生問卷，研究場域挑選位於臺灣各區設有餐旅相關科系的學校各一所進行之，包括北部 A 科技大學、中部 B 科技大學、南部 C 大學、東部 D 學院及離島的 E 科技大學。考慮施測一致性，研究者事先擬定施測說明，請求各校教師以班級為單位發放問卷，並根據施測說明發放問卷與填答。

肆、研究結果

本研究問卷回收結果，共蒐集餐旅相關科系學生的問卷 643 份，性別比例部分，男生佔 215 位(33.9%)，女生 419 位(66.1%)，符合餐旅相關科系中的男女比例；由於本研究主要針對四年技制度的大專院校學生進行取樣，因此在年齡分布上，最小 18 歲，最大超過 22 歲，但大部分的比重仍落在 19-20 歲的學生族群中，其中 18 歲的學生 55 位(8.7%)、19 歲的 253 位(39.9%)、20 歲的 160 位(25.2%)、21 歲的 99 位(15.6%)，大於 22 歲的 67 位(10.6%)；本次研究分析，發現曾經在校內上過倫理課程的學生人數非常稀有，僅有 46 位同學(7.3%)，然而尚未經過倫理課程指導的學生，則呈現 580 位之多(92.7%)；此外，本研究也統計，曾經有工作經驗以及現任仍半工半讀的學生佔 487 位(76.9%)，從未有過工作經驗的學生則有 146 位(23.1%)；除工作經驗外，本研究也探究學生的實習經驗，發現有實習經驗的學生佔 231 位(36.6%)，無實習經驗的學生佔 401 位(63.4%)；最後，我們討論曾經在工作或實習過程中接受倫理相關訊息的比例，曾經接受過的學生有 336 位(66.4%)，不曾接受過的學生有 170 位(33.6%)，其詳細說明列於表 1：

表 1、受訪學生基本資料

性別	人數	百分比	工作經驗	人數	百分比
男性	215	33.9%	是	487	76.9%
女性	419	66.1%	否	146	23.1%
總計	634	100%	總計	633	100%

年齡	人數	百分比	實習經驗	人數	百分比
18 歲	55	8.7%	是	231	36.6%
19 歲	253	39.9%	否	401	63.4%
20 歲	160	25.2%	總計	632	100%

在校修過倫理相關課程	人數	百分比	工作或實習時 接受過倫理相 關訊息	人數	百分比
是	46	7.3%	是	336	66.4%
否	580	92.7%	否	170	33.6%
總計	626	100%	總計	506	100%

本研究經過敘述性統計分析方式，找出倫理議題的重要性排序，發現受訪者認為

重要的倫理議題依序是「性騷擾」、「員工合理付出取得合理薪資」與「品質管理」，較不重要的議題是「公器私用」、「跟客人要小費」與「越級報告」，其詳細說明如表 2：

表2、餐旅倫理議題的重要性

餐旅倫理議題	個數	平均數	標準差
職場性騷擾	634	4.6136	.68188
員工合理付出取得合理薪資	634	4.4653	.70625
品質管理	634	4.4558	2.13866
遭遇危機時的處理態度	634	4.4543	.69434
空氣與水汙染	633	4.4439	.71849
為了私利欺騙公司	631	4.4295	2.94624
有害廢棄物處理	633	4.3997	.73118
保護自然資源	632	4.3671	.74139
為了賺錢欺騙員工	632	4.3354	.83967
菜單標示	633	4.3239	.72545
破壞或違法入侵電腦	634	4.2618	.76095
為了潛在問題停止販賣特定商品	631	4.2520	.74635
員工濫用公司福利	633	4.2417	.75475
員工拿走不屬於自己的物品	634	4.2066	.80080
限制受傷或不滿的消費者對公司採取法律行動	632	4.1709	.80563
根據個人交情決定僱用政策	634	4.1514	2.19631
接受來源不明的資金投資	634	4.1435	.82606
對公司與股東負同等責任	632	4.0934	.77755
員工掠奪同事的業績	631	4.0697	.81546
就業服務法	634	4.0489	.72365
接受賄賂	633	4.0237	.91804
公器私用	632	3.8892	.83907
跟客人要小費	634	3.8533	.92649
越級報告	631	3.7274	.88651

本研究透過因素分析方式，淬煉出餐旅倫理重要性認知的四大構面，分別為個人誠信、環境倫理、個人權利與組織文化，統計資料中顯示 KMO 值為 0.873；巴氏球形檢定值為 3431.686；自由度為 105；顯著程度 <0.001，皆顯示此份資料適於因素分析，然其在構面與變數配置上，第一項構面-個人誠信，包含四項變數，分別是為了賺錢欺騙客戶、公器私用、員工私自拿走不屬於自己的物品與員工接受顧客賄賂；第二項構面-環境倫理，包含三項變數，分別是空氣與水汙染、

有害廢棄物處理與保護自然資源；第三項構面-個人權利，包含四項變數，分別是遭遇危機時的處理態度、員工合理付出取得合理薪資、破壞或違法入侵電腦與職場性騷擾；第四項構面-組織文化，包含四項變數，分別是越級報告、跟客人要小費、接受來源不明的資金投資與員工濫用公司福利。因素分析構面與變數分類呈現如下表 3：

表 3、因素分析構面與變數類別

構面或變數	解釋變異量	因素負荷量	共同性	內部一致性
構面一:個人誠信	36.64%			0.771
為了賺錢欺騙客戶		0.737	0.618	
公器私用		0.727	0.586	
員工私自拿走不屬於自己的物品		0.708	0.646	
員工接受顧客賄賂		0.708	0.579	
構面二:環境倫理	10.80%			0.806
空氣與水汙染		0.875	0.819	
有害廢棄物處理		0.841	0.778	
保護自然資源		0.608	0.554	
構面三: 個人權利	8.58%			0.727
遭遇危機時的處理態度		0.797	0.693	
員工合理付出取得合理薪資		0.744	0.622	
破壞或違法入侵電腦		0.63	0.577	
職場性騷擾		0.589	0.594	
構面四: 組織文化	6.90%			0.714
越級報告		0.796	0.639	
跟客人要小費		0.724	0.59	
接受來源不明的資金投資		0.594	0.592	
員工濫用公司福利		0.562	0.55	

本研究運用獨立樣本 t 檢定的方式來檢視不同性別、年齡、倫理修課經驗、工作經驗、實習經驗與工作或實習時是否接受過倫理相關訊息的資料，來探究其與餐旅倫理重要性認知的相關性，由表 4 性別對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表與表 5 年齡對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表可知，受訪者的性別與年齡對餐旅倫理的重要性認知皆無顯著差異，其顯著值皆大於 0.05，因此，後續分析中，本研究將不再控制年齡與性別對餐旅倫理重要性認知的影響。

表 4、性別對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表

餐旅倫理構面	性別		t 值	顯著性
	男	女		
個人誠信	4.10	4.12	0.353	>0.1
環境倫理	4.36	4.43	1.192	>0.1
個人權利	4.39	4.48	1.797	>0.05
組織文化	4.00	3.99	0.107	>0.1

表 5、年齡對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表

餐旅倫理構面	年齡					F 值	顯著性
	18	19	20	21	大於 22		
個人誠信	4.11	4.10	4.16	4.07	4.11	0.335	>0.1
環境倫理	4.44	4.44	4.40	4.37	4.31	0.764	>0.1
個人權利	4.55	4.47	4.45	4.40	4.36	1.232	>0.1
組織文化	4.00	4.02	4.04	3.85	3.95	1.599	>0.1

接續，本研究討論在校修習過倫理相關課程與餐旅倫理重要性認知的影響如表 6，發現倫理修課經驗，對於個人誠信、環境倫理與個人權利三項構面，皆有顯著影響，因此，後續分析中仍會持續討論。

表 6、在校修過倫理相關課程對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表

餐旅倫理構面	在校修過倫理相關課程		T 值	顯著性
	是	否		
個人誠信	4.14	3.92	2.192	<0.05
環境倫理	4.44	4.00	3.738	<0.001
個人權利	4.48	4.09	3.269	<0.001
組織文化	4.00	4.00	0.050	>0.1

透過表 6 的呈現，我們清楚了解在校是否修習過倫理相關課程對餐旅倫理重要性認知的表現有顯著差異，緊接著我們繼續控制未修過倫理相關課程的變數，並分析其在工作與實習經驗上對餐旅倫理重要性認知的差異如表 7，由表中可知，工作與實習經驗對餐旅企業與組織文化間的重要性認知有顯著差異，但其正面影響有限，因為根據雪費事後檢訂的結果，發現個人權利與工作和實習經驗的平均數皆相同，因此有無工作和實習經驗對組織文化的重要性認知，才是真正具有顯著差異的影響。

表 7、工作與實習經驗對餐旅倫理重要性認知的 t 檢定摘要表

餐旅倫理構面	工作與實習經驗	F 值	顯著性
--------	---------	-----	-----

	兩者皆無 (n=101)	僅有工作經驗 (n=174)	兩者皆有 (n=260)		
個人誠信	4.12	4.18	4.09	0.957	>0.1
環境倫理	4.35	4.45	4.46	1.191	>0.1
個人權利	4.41(a) ¹	4.55(a)	4.44(a)	3.803	<0.05
組織文化	3.86(a)	4.05(b)	4.03(a,b)	3.524	<0.05

¹ 根據雪費事後檢訂的結果，相同英文數字表示平均數相同

本研究進一步分析工作與實習經驗對餐旅倫理重要性認知的影響,是來自工作或實習經驗本身,還是因為工作或實習時所接受的倫理相關訊息所影響,根據表 8 結果顯示在實習與工作時接受倫理相關訊息對倫理重要性認知的影響有限,因為僅對組織文化產生影響,並未對其他三項構面個人誠信、環境倫理與個人權利產生顯著影響。

表 8、工作實習場所接受倫理相關訊息對餐旅倫理重要性認知的影響

受訪者分群					
餐旅倫理 構面	有工作實習經驗			F 值	顯著性
	無任何工作 實習經驗 (n=99)	但沒有接受倫理 訊息 (n=179)	有工作實習經驗並接 受倫理相關訊息 (n=294)		
個人誠信	4.11	4.07	4.19	2.172	>0.1
環境倫理	4.34	4.41	4.49	2.625	>0.05
個人權利	4.40(a)	4.45(a)	4.53(a)	2.908	<0.05
組織文化	3.84(a)	3.94(a,b)	4.08(b)	3.524	<0.05

¹ 根據雪費事後檢訂的結果，相同英文數字表示平均數相同

根據以上討論,本研究結論認為,只有在校內修習過倫理相關課程的經驗對餐旅倫理重要性認知的效果最顯著,因為不論有無工作或實習經驗以及是否接受過倫理相關訊息的受訪者,都表示對餐旅倫理重要性認知的影響非常有限,大都反應在組織文化構面上,其主要原因在於受訪者投入職場後,開始接受該公司或組織所提供的文化氛圍與倫理氣候,因此影響受訪者未來在組織文化上的差異。

伍、結論與建議

本研究發現有關倫理重要性認知的知覺反應，是與我們過去的學習經驗相關，根據 Kohlberg, Levine and Hower (1983)的道德成熟度架構來看，道德層級分為三階段，一是未受教化，只是單純的考量是否會被處罰以及是否滿足個人利益；二是傳統規範，開始依循社會期待與法律規定；三是接受教化後，開始學習自律並且輔以更宏觀的角度接受世界的多元文化價值觀。因此，瞭解學生對於倫理議題的重要性認知是影響人格發展的重要階段，從學生觀點中發掘出倫理相關的課程內容是非常有效且重要的一步，這樣的探索方式，不但能於課堂中提供教學素材，還可幫助學生學習，並且為餐旅業者培育優良的未來職員。校園內由於上課時間有限，經常造成授課老師在議題分配上的不均與略過，因此本研究的貢獻，不但可為眾多老師們的課程設計帶來助益，也可為學生的上課成效帶來不錯的表現。本研究分析的四項重要餐旅倫理議題「性騷擾」、「員工合理付出取得合理薪資」與「品質管理」建議應優先置入課程內容設計中，以做為課程大綱發展的基礎，本研究與 Yeung & Pine (2003)分析學生與 Yeung (2002)分析業者的結果相似，皆認為「性騷擾」是一項重要的議題，同樣的在 Weaver, Choi and Kaufman (1997)也說明餐旅相關科系的學生認為「性騷擾」是一項重要的倫理議題，因此，在餐旅倫理教育中應該更加重視性騷擾對從業人員的影響與預防方法。

本研究透過因素分析方式萃取出四項構面，分別是「個人誠信」、「環境倫理」、「個人權利」及「組織文化」。其分析結果與 Daniel et al.(1997)所提出的分類十分契合，分類中包括個人誠信議題、企業誠信議題、個人權利議題、環境議題與國際議題，因此，未來研究除了可擴充問項做為傳統倫理道德評估的工具外，還可依循這些議題開發不同型式的量測工具，如設計事件性、情境性與脈絡性的問題，訪談餐旅相關的學生、業者、客戶或利害關係人等。

另外，本研究也與 Epstein (1989)所提出的四項倫理階層討論相呼應，分析出相同重要性的倫理構面，其第一層倫理分析，涵蓋宏觀的倫理架構，即維持社會政經系統的典範和價值觀，也就是我們說的「環境倫理」；第二層與第三層則為處理各產業中的倫理行為，包含企業對企業間、企業對員工間、員工對員工間，或特定公司對待顧客的企業文化，都是我們所分析的「個人權利」與「個人誠信」更面；最後一層，則專注於個體表現上，也是我們所討論的「組織文化」，包括員工向客人要小費、員工濫用公司福利與越級報告等行為，都屬於個人私利的部分，而與他人無正面關係的影響。

本研究瞭解修習倫理相關課程，對學生倫理價值觀是有幫助的，但因為人們的行為驅動來自於價值與態度，因此瞭解學生於倫理價值背後的驅動力量或是重要關係人也是值得我們研究的。根據 Stevens and Fleckenstein(1999)研究指出，學生容易將自己限制在自我生活觀點中，而忽略了真實生活的情境與狀況，不瞭解什麼情境下的行為是不合乎倫理的展現，因此未來若能朝向餐旅產業的利害關係人如業者、老師、工作人員和顧客進行調查，將能使餐旅倫理研究更加臻至完美。

陸、參考文獻

- Bauchamp, T. L. & Childress, J. F. (2008). *Principles of Biomedical Ethics*. Oxford: Oxford University Press.
- Becker, C., & Gao, Y. (2010). Delineating the gray areas in hospitality workplace ethics: Perceptions of international interns. *Journal of Human Resource in Hospitality & Tourism*, 9, 142-162.
- Beck, J., Lazer, W., & Schmidgall, R. (2007). Hotel marketing managers' responses to ethical dilemmas. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(3), 35-48.
- Beltramini, R. F., Peterson, R. A., & Kozmetsky, G. (1984). Concerns of college students regarding business ethics. *Journal of Business Ethics*, 3, 195-200.
- Butcher, W. C. (1997). The need for ethical leadership. *Executive Speeches*, 11(5), 83-86.
- Cheung, C. K. (1998). Business education in Hong Kong after 1997. *Journal of Education for Business*, 73(6), 333-335.
- Conaway, R. N., & Fernandez, T. L. (2000). Ethical preferences among business leaders: Implications for business schools. *Business Communication Quarterly*, 63(1), 23-38.
- Daniel, L. G., Howard, F. E., & Dufrene, D. D. (1997). The ethical issues rating scale: An instrument for measuring ethical orientation of college student toward various business practices. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 515-526.
- Divine, H. A. (1992). Ethical concerns in food and beverage management. In S. S. Hall (Ed.), *Ethics in Hospitality Management: A Book of Readings* (pp. 101-110). East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Doro, A. (1997). Les affaires. *Across the board*, 34(7), 44-48.
- Dufrene, D. D., & Daniel, L. G. (1990). Development of rating scale for determining importance of ethical issues in business. Paper presented at the *Delta Pi Epsilon Research Conference Proceedings*.
- Eller, M. E. (1992). (Ed.) Sexual harassment in the hospitality industry. In S. S. Hall (Ed.), *Ethics in Hospitality Management: A Book of Readings* (pp. 53-61). East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Epstein, E. M. (1989). Business ethics, corporate good citizenship and the corporate social policy process: A view from the United States. *Journal of Business Ethics*, 8(8), 583-595.

- Ferrell, O., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2002). *Business ethics: Ethical decision making case*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Hultsman, J. (1995). Just tourism: An ethical framework. *Annals of Tourism Research*, 22(3), 353-567.
- Kanji, G. K., Malek, A., & Tambi, B. A. (1999). Total quality management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*, 10(1), 129-153.
- Kazimierczak, M. (2006). Code of ethics for tourism. *Studies in Physical Culture & Tourism*, 13(1), 93-97.
- Kohlberg, L. Levine, C., & Hewer, A. (1983). *Moral Stages: A Current Formulation and A Response to Critics*. Basel, NY: Karger.
- Lewis, P. V. (1985). Defining 'business ethics': Like nailing jello to a wall. *Journal of Business Ethics*, 4, 377-383.
- Lieberman, K. & Nissen, B. (2008). *Ethics in the Hospitality and Tourism Industry*. Lansing, MI: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Morgan, H. (1992). Ethics and labor relations. In S. S. Hall (Ed.), *Ethics in Hospitality Management: A Book of Readings* (pp. 201-212). East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Naughton, K. (1996). Not with a bang, but a settlement. *Business Week*, 3506, 38.
- Nusbaum, E. F. (1992). Morality-the rights of guests, the responsibilities of management. In S. S. Hall (Ed.), *Ethics in Hospitality Management: A Book of Readings* (pp. 25-39). East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Payne, D., & Dimanche, F. (1996). Towards a Code of Conduct for the Tourism Industry: An Ethics Model. *Journal of Business Ethics*, 15(9), 997-1007.
- Pedersen, M. H. (2006). Business integrity in China. *The China Business Review*, January-February, 32-36.
- Perez, E. (2008, September 24). Pressure is on FBI, regulators, to hold executives accountable. *Wall Street Journal*, p. A8.
- Pfaffenberg, C. J. (2004). Beverage ethics: education for alcohol responsibility. *FIU Hospitality Review*, 22(1), 41-46.
- Pratten, J. D. (2007). Responsible alcohol service: Ethics and the licensee. *Service Industries Journal*, 27(5), 605-616.
- Selvarajan, T. T. (2006). A cognitive processing model for assessing ethical behavior of employees. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 9(1), 86-91.
- Stevens, B. (2001). Hospitality ethics: responses from human resource directors and students to seven ethical scenarios. *Journal of Business Ethics*, 30(3), 233-242.

- Stevens, B., & Fleckenstein, A. (1999). Comparative ethics: How students and human-resources directors react to real-life situations. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(2), 69-75.
- Stevens, B., & Brownell, J., (2000). Ethics: Communicating standards and influencing behavior. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2), 39-43.
- Taylor, D. (1996). Cesar Ritz and Auguste Escoffier vs the Savoy Hotel Company. *International Journal of Hospitality Management*, 15(1), 29-39.
- Weaver, P., Choi, J., & Kaufman, T. (1997). Question wording and response bias: students' perceptions of ethical issues in the hospitality and tourism industry. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 9(2), 21-26.
- Wilborn, L. R., Brymer, R. A., & Schmidgall, R. (2007). Ethical decisions and gender differences of European hospitality students. *Tourism and Hospitality Research*, 7(3), 230-241.
- Wong, S. C. K. (1998). Staff job-related ethics of hotel employees in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(3), 107-115.
- Wong, S. C. K. (2000). Tourists' perceptions of hotel frontline employees' questionable job-related behaviour. *Tourism Management*, 21, 121-134.
- Yeung, S. (2004). Hospitality ethics curriculum: an industry perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4), 253-262.
- Yeung, S., & Pine, R. (2003). Designing a hospitality ethics course content from the students' perspective. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 3(2), 19.
- 李春旺 (2000)。企業倫理。臺北市：正中書局。
- 廖瑞芳 (2010)。品德教育對高職餐飲科學生專業態度影響之研究-高雄地區為例。未出版之碩士論文，國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所在職專班，高雄。
- 林怡君、郭如秀 (2007)。觀光系學生對觀光旅館工作環境倫理困境認知之探討。人文社會科學研究，1 (2)，1-16。
- 林珣秀 (2005)。我國高職餐飲科學生實習期間遭受性騷擾問題之探討。觀光研究學報，11(2)，135-163。
- 林珣秀、黃毓伶 (2001)。學生在餐廳實習時遭受性騷擾問題之研究。觀光研究學報，7(2)，55-74。
- 林珣秀、蕭靜芬 (2007)。國際觀光旅館餐廳外場員工遭受性騷擾狀況與其對防制性騷擾措施認知之探討。臺灣觀光學報，4，1-25。
- 許偉雲(主編) (1995)。現代社會的職業倫理。臺北市：洪建全基金會。
- 黃喬穎 (2008)。速食連鎖業員工偷竊行為。未出版之碩士論文，國立臺北大學犯罪學研究所，臺北。
- 教育部 (2011 年 11 月 1 日)。重編國語辭典修訂本-道德。取自

<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%B9D%BCw>

<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%AD%DB%B2z&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-833732544&serial=2&recNo=1&op=f&imgFont=1>

教育部（2011 年 11 月 1 日）。重編國語辭典修訂本-倫理。取自

<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%AD%DB%B2z&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-833732544&serial=1&recNo=0&op=f&imgFont=1>

余坤東（2008）。**企業倫理：商業的道德規範**。新北市：前程文化。

徐木蘭（1989）。為企業倫理定位。載於蕭新煌（主編），**企業倫理的重建**（11-22 頁）。臺北市：中華民國管理科學學會。

孫振青（1996）。**亞里斯多德的倫理學**。臺北市：臺灣書店。

周明智（2004）。餐飲倫理對管理績效之影響研究。**哲學與文化**，31(11)，79-102。

周明智（2004）。餐飲倫理對管理績效之影響研究。**哲學與文化**，31(11)，79-102。

陳秉璋（2000）。**道德規範與倫理價值**。臺北縣新店市：業強出版社。

陳美華（2010）。**高職餐旅群學生專業能力、工作價值觀與職業道德知覺關聯性研究—以大高雄地區為例**。未出版之碩士論文，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理系，高雄。

陳琪婷（2011）。**餐旅學群倫理教育課程發展與設計之研究**。未出版之碩士論文，銘傳大學觀光研究所，桃園。

陳琪婷、吳欣怡（2008）。國際觀光旅館從業人員薪資制度公平、薪資滿意度與組織承諾關聯性之研究。**餐旅暨家政學刊**，5（4），311-347。

張培新（2007）。企業倫理的理論與實踐初探。**應用倫理研究通訊**，44，36-51。

張培新（2008）。企業倫理之探討：以台積電為例。**中華管理學報**，9(4)，1-26。

晁罡、袁品、段文（2007）。高校生企業社會責任取向之實證研究。**應用倫理研究通訊**，44，22-35。

成中英（1984）。談企業倫理。**中國論壇**，19(3)，41-43。

葉保強（1995）。**金錢以外：商業倫理透視**。臺北市：臺灣商務。

蔡禮旭（2011 年 11 月 1 日）。人為何要遵守五倫關係。【線上論壇】。取自
http://www.amtb.tw/rsd/home/home_inst.asp?web_choice=3&web_amtb_in dex=22

王臣瑞（1980）。**倫理學**。臺北市：臺灣學生書局。

柒、計畫成果自評

本研究探討餐旅與倫理間的關係，並應用至餐旅教育上的規劃，研究結果符合原計畫的構想，曾修過餐旅倫理教育課程的學生，對於倫理議題重要性認知的程度較一般未修過餐旅倫理課程的學生高，同時，工作與實習經驗也對餐旅倫理的認知有相當程度的影響，但其影響大都發生在組織文化層面，因此，研究者認為若能真正落實從校園出發，教導學生關於餐旅倫理所需的知識，才是根本之道。

本研究者曾在過去校園-東華大學，開設餐飲倫理相關課程，其成效廣受好評，也非常受學生歡迎，同時，學生也認同未來若希冀朝向餐旅產業發展，餐旅倫理課程的確有其重要性，對於眾多觀光客不斷湧入臺灣的現象看來，餐旅人才勢必有其需求，然培養品德優秀的餐旅人才至業界服務，是老師與學校共同的責任，因此，若能以研究者一己之力，喚起眾多餐旅相關系所對於餐旅倫理的關注，將會是本研究最大的貢獻。

本研究協助東華大學觀光暨遊憩管理研究所劉冠吟同學完成 98 學年度碩士論文，且目前已投稿至中華觀光管理學會舉辦的「2011 海峽兩岸旅遊觀光研討會」，並獲得優秀論文獎的殊榮，預計將再投稿至 2011 餐旅教育創新發展學術研討會，未來傾向投稿至國內優秀期刊中進行發表。