

附件三

「服務業專業證書制度發展之研究」第一次工作坊 重點紀錄

時間：97/11/27（週四） 13：30～16：30

地點：行政院經濟建設委員會 B136 會議室

主持人開場：經建會人力處陳處長世璋、吳教授學良（13:30-13:40）

一、個案討論：「印度醫療觀光業之發展計畫」/ 吳學良 教授

二、專題演講：「從顧客觀點看醫療觀光業之發展」/ 孫瑜華 所長（師範大學餐旅研究所）
15:20-16:00

三、綜合討論（16:00-16:30）

發言摘要：

張組長：我有三個層次的問題想要請教，第一，這個議題跟我們計劃的專業證書之關係何在？第二，醫療和觀光之異業結合的門檻很高，為什麼要發展醫療觀光這個產業？第三，台灣不是看到其他國家發展什麼就發展什麼，台灣好像 2007 年才成立醫療觀光協會。現在開始不會太慢嗎？國際的交通方便是個機會，但目前航空業好像漸漸萎縮，甚至還有一些安全的問題，醫療觀光的前景是否要再商榷？

主席：附件中圖表中的打叉跟我們打勾是一樣意思嗎？韓國整形手術應該很厲害，怎麼該項沒有韓國？泰國人妖給人一種遐想，連男人都可以變得這麼漂亮，泰國的美容醫療應該蠻有吸引力的。

主席：有關印度醫療人力的部份，我們印象中覺得印度人數學很厲害，所以可能導致他們醫學發達，有沒有相關數據可以佐證印度醫療人才的專業。

張組長：現在世界景氣在預期未來的兩、三年都不是很好，自己國家的內需可能都減少了，更何況是要出去消費，台灣現在目前適合嗎？

部門處李秀琴：以我來看，醫療觀光可以分成三個層次，第一是養生觀光，包含溫泉、針灸等，第二是間接美容加上觀光，以美容為主，然後順便去觀光，第三是屬於重大手術，包括心臟繞道手術等，剛組長討論到的問題，前兩者不太會受到景氣的影響，第三種是必須要做的手術，所以不太會受到景氣的影響。

部門處劉玫好：在重大手術上，泰國和印度的醫療水準差不多。

張組長：印度很多玄學，如冥想療法，印度傳統醫學有包含在這些分類裡面嗎？

張組長：老師打叉跟打勾的跟我們想得不太一樣，政府做的反而是老師打叉的那一部分，我覺得應該加強醫療照護的部份。

工業局吳明徽：泰國的觀光業發展得很好，所以才去結合其他產業，比如說醫療。台灣的政府的資源比較少，資源分配很重要。我覺得應該要先有某個產業很強，然後再去做異業結合。

張組長：印度跟泰國的醫生很多有美國認證，我印象中臺灣醫生素質很高，國內醫生好像也沒有很多留美或留日的人，那這樣的基礎建設適合醫療觀光產業嗎？

部門處李秀琴：每個國家的某個產業會興盛，其實都是有一些因素或機緣，如泰國因為 911 事件導致中東人不願意到歐美，印度因為曾經是英國殖民地，韓國可能是因為韓劇的美女。台灣發展該產業，未來的市場可能是中國大陸，由於語言相通。但可能問題包含簽證、居留問題及是否會排擠國內的醫療資源，所以我覺得人才的認證並不是非常重要。

-----中場休息-----

部門處劉政妤：台灣的優勢是美容、牙科及雷射治療，與國際間偏重重大疾病有所不同，前者客戶群較廣，技術門檻較低，但可能導致低價競爭。與其他國家的跨國間的合作，是未來可以努力的方向，可以吸引合作國家的客群。

部門處李秀琴：中國大陸在亞洲是第一，是其他國家到中國設醫院去吸引當地的人民去就醫，還是中國吸引其他國家的人到中國就醫？

部門處李秀琴：我有兩個問題，第一，中國實際的醫療品質是如何？第二，大陸已經有這麼多國外的醫院，且很多都是有水準的醫院，那台灣的醫療市場到底還有多少的機會或利基？

張組長：大學有全英文的課程，台灣難道醫院都沒有全醫院的服務嗎？

孫瑜華 所長：台安醫院有全日、英的服務。

孫瑜華 所長：我們有跟一些醫院做過座談，他們醫生在這方面不會有什麼問題，但是醫護人員及行政人員在這方面就有點困難。

工業局吳明徽：語言是一個因素，但並非是很關鍵的因素，需要其他促成其他因素。

醫療服務國際化專案管理中心陳政伶：台灣醫院有在努力了，希望政府能多給一些資源。

「服務業專業證書制度發展之研究」第二次工作坊 重點紀錄

主持人：經建會人力處 陳處長世璋

時間：98/4/29 (週三) 14:00~17:00

地點：行政院經濟建設委員會 B136 會議室

一、個案討論：吳學良教授「物流產業之競爭優勢：利豐集團 Filling in the Mosaic」(台灣大學國企系)(略)

二、經驗分享：鍾榮欽 秘書長「物流產業人力認證」/(中華民國物流協會)(略)

三、綜合座談

商研院代表問：CILT 物流證書之師資與教材都比較貼近實務，來源為何？

鍾秘書長答：師資方面都是找在職場上經理級以上的人，或去相關研討會上觀察是否有合適的人選，最好的老師是同時擁有學理、知識、學歷、經驗及表達能力。授課後也會從學生給老師的評量去考核老師之適任性。英國那邊的教材是由專業的管理顧問公司去設計教材，與學校所上的不大一樣。

商研院問：考試如何檢定學生之技能與知識？

鍾秘書長答：一般外界的考試都以選擇題、是非題為主，考的都是記憶，但 CILT 要考申論題，以實際案例要求學生把所學的知識融合來回答，要很有邏輯清楚地、系統性地用文字表達出來，一個科目考三個小時，總共要考兩天。

商研院問：獲取證書者的職場表現是否比較好？若持證者在職場表現不好，協會會如何做回應？

鍾秘書長答：一級的證書通常是在學學生去考，但是由於學生缺乏實務經驗，因此在剛踏出校園進入職場時，CILT 初級的證書的就業效果並不明顯，但若是專業經理等級的人具備證書的話，證書的效果會很明顯。現在職場不光是考量是否具備證書，還會考慮此人之工作態度及人格特質，證書只是代表此人通過某項專業領域一定的知識水準而已，並無法保證工作態度。

經建會人力處張組長問：參與課程與考試的費用都很昂貴，那政府是否補助或企業是否有贊助？

鍾秘書長答：費用的部份，有些是學生自費，有些是企業補助。在前幾期的時候，本協會被政府選為示範性人力培育計畫，有給予補助，包含經建會、商業司，範圍包含上課及考試費用。一般而言，大概有七成的學生是企業派來受訓，剩下的就是學生主動想學習與考證。

張組長問：上課、測驗與發照是否為同一單位？若為同一單位，是否有教練兼裁判的問題？

鐘秘書長答：上課、測驗與發照都是同一單位，但英國皇家物流與運輸學會(CILT)有獨立的委員會在專門負責出題及改考卷，因此沒有教練兼裁判的問題。教材都是由 CILT 那邊去設計，然後由大陸那邊翻譯（因為大陸那邊的市場較大，翻譯大量英文教材的成本較低），我們這邊可以因此受益，避免分攤額外的學費給學生。

問：那 TALM 與 CILT 的關係？

鐘秘書長答：每個人都可以去考這兩種證書，只是說 TALM 是我們協會自行發展的技能訓練與檢定方式，而 CILT 是我們引進國外的系統。TALM 之檢定依據只有書面報告跟口試，並沒有考試的部份，不像 CILT 這麼嚴謹。在 CILT 之證書方面，我們協會只是幫英國那邊做培訓的部份，其他如考試出題、監考的部份都是由英國那邊來負責。

吳教授問：在獲得英國皇家物流與運輸學會(CILT)授權辦理技能檢定時，台灣是單獨與 CILT 洽談，或透過中國方面某個機構？

鐘秘書長答：兩岸屬於合作關係，比方說在教材翻譯，但主要的出題與檢定機制還是由英國那邊在掌控。有牽扯到政治面的部分，例如剛開始時我們因為被政府選為示範性人力培育計畫，所發行之證書不可能由大陸那一邊發出，爰我們要求由 CILT 直接發照。英國方面也覺得兩個國家都有發展潛力，所以目前都是 CILT 的會員，較早起動的國家，可以給另一方經驗上的分享傳承。

職訓中心謝經理問：從國外引入國內的證書，是否會有文化上的衝突，是否需要將此證書在地化？

鐘秘書長答：我覺得知識與技能水準只是衡量人的某項標準，人格特質、解決問題及運用知識的能力才是重點，所以文化的衝突是小事，具備證書有些只是證明這個人肯努力的態度。

中小企業處問：CILT 實際的課程時數？

鐘秘書長答：CILT 三級的上課時數 120 小時，TALM 的上課時數是 150 小時。

國貿局問：想再次確認師資是由 CILT 派出還是協會在本地尋找？

鐘秘書長答：由本協會在本地尋找有實務經驗的人或在業界經理級以上的專業人士擔任授課師資。

國貿局問：考試通過率不高，為什麼？

鐘秘書長答：因為考試不好考。

國貿局問：考試作答是中文還是英文？

鐘秘書長答：試題有中、英對照，回答中、英文皆可，考卷批改由英國那邊執行。

國貿局問：你們協會的師資本身是否須先具備證書？

鐘秘書長答：沒有，因為他們本身已經是該領域的博士，所以不需要，而且英國那邊也會認定他們的專業資格。

國貿局問：你們協會幫忙 CILT 做這些的事情，是英國那邊給你們錢，還是你們這邊給他們錢？

鐘秘書長答：我們這邊在培訓時就會有學費收入。在考試的部份，測驗費用有八成是要繳給英國方面，剩下的部份是我們協會在事務方面之支出（租場地、監試人員酬勞等），剛開始還要繳測驗卷的權利金等費用。

國貿局問：得到這個證書有什麼實質的利益嗎？

鐘秘書長答：英國那邊只是把它當作是一個學習成果的指標，不像我們台灣把證書看得那麼重（例如，就業、升遷、加薪之保證）。

國貿局問：在利豐集團之個案中，曾舉例說明一項成衣產品之物流程式中，為何選擇泰國廠商為最後組裝出貨之地點？

吳教授答：利豐會依據產品、客戶、不同時間非常彈性地選擇參與分工之廠商。所言僅是某一次成衣訂單之案例，並不代表泰國廠商會固定扮演此一角色。在這一個例子中，可能泰國廠商被認定具備組裝之能力，以及相對其他地區之廠商比較接近交貨地點，因為泰國是歐洲及亞洲的重要轉運站。利豐會不斷訓練許多供應商擴大專業，使彼此可以互相替代，一方面讓利豐更能及時、彈性地調度產能，另一方面也讓利豐在某些訂單上不致於受制於特定供應商。

國貿局問：利豐集團的成功是在於供應鏈之管理，可否請吳教授講一下重點？

吳教授答：主因是利豐給予供應商穩定的訂單及經濟上之誘因，使得供應鏈廠商們願意和他們長期的合作。此外，利豐具備該產品領域中的專業知識可讓供應鏈中之廠商學習成長，例如，如何運用不同規格之機器來生產不同之產品，需要如何微調製程上之參數可提高生產良率等 know-how。也由於利豐擁有這樣的經驗、能力及資料庫，搭配上足夠大的 scale 與 scope，使得它得以一方面成功地於供應鏈上與供應商們建立良好的關係，另一方面，利豐的「產品-客戶」組織結構得以彈性地調整每一次訂單之供應流程與參與之供應商，可以提供顧客如期、如質、如量之交貨。