

出國報告(出國類別:實習訪視)

教育部-100 年度「學海築夢」補助計劃-  
2011年「帛琉海外專業實習」  
教師出國訪視報告

服務機關：國立高雄餐旅大學餐飲管理系

姓名職稱：吳淑華助理教授

派赴國家：帛琉

出國期間：101 年 7 月 4 日至 101 年 7 月 7

報告日期：101 年 8 月 25 日

## 摘要

有鑑於觀光餐旅服務業已成為各國發展的重要產業，因此為配合政府推行觀光之政策，並使本系所培育出來之學生能更具有國際觀，故本系在海外專業實習之推行活動上亦不遺餘力。故自民國 97 年以來乃極力與帛琉老爺大飯店共同推行海外建教合作之活動，以期使學生能更具有國際觀，更能符合政府培育人力之需求。

適逢教育部推行學海築夢計劃，本系亦幸運地獲得獎助。此補助款，使學生能在較無經濟壓力之下，一圓海外實習及學習之夢。本人也利用此次的到訪，以瞭解學生的實習狀況，及業者的反應，以做為日後雙方繼續合作的改進方向。

整體而言，此次的訪視相當成功，不但拜會了各實習單位的主管，同時也進一步瞭解到業者對學生的細心照顧，及愛護。因此，把學生送至帛琉老爺大飯店實習，確實是對學生相當有利的。故，本系亦會繼續努力朝此方向開拓與經營海外專業實習單位，並希望能繼續獲得相關單位之支持與補助。

# 目 錄

壹、前言-----	04
貳、計畫主持人赴海外訪視之目的、角色及工作內容-----	05
參、實習機構之特色-----	06
肆、訪視活動執行情形-----	10
伍、訪視之成效-----	11
陸、教師訪視之心得與建議-----	13

## 臺、前言

本系自民國八十五年開始招生以來，即秉持著培育優秀之餐旅從業人員為主要教育宗旨與目標。十幾年來已培育出無數優秀之人才進入餐旅產業服務。近幾年為配合學校「專業化、企業化、國際化與人文化」之深耕發展，除了配合學校與姊妹校交換學生及從事相關之文化交流外，本系亦對於海外專業實習機構之尋求亦不遺餘力，以期使本系學生能於畢業前多多開拓國際視野、學習多元文化、精進專業技能、增進外語能力、結交外籍友人、及自我獨立能力之養成，進而代表國家執行國民外交活動。因此至海外尋求合作意願之餐旅專業實習機構即成為本系重要的工作之一。

然而本計畫所前往實習的國家為的帛琉共和國，亦為本國主要邦交國之一。其自然資源與景觀都相當豐富，目前已是世界著名少數幾處海底觀光勝地之一。正因為其得天獨厚的自然與海洋景觀，使得其海洋休閒觀光事業蓬勃發展，也帶動了當地旅館業的發展。帛琉老爺大酒店開幕至今已超過 8 年，其相關設施與服務品質等，皆屬於當地五星級旅館中的頂級水準，具有指標意義。因此本系學生若能至該飯店實習，不但可以使學生有機會更深入地瞭解休閒度假飯店之經營管理以及當地食材如何運用於餐飲外，更可與當地居民、不同國籍員工及國際觀光旅遊人士等進行交流，更重要的是學生們可以藉由這樣的實習機會，體驗跨文化的多元學習，進而增進自己的國際視野與競爭力，並為本國與邦交國間盡一份微薄的國民外交之力。

帛琉老爺大酒店是本校自 97 年 7 月開始即與其簽訂海外建教實習合作契約的國際知名連鎖飯店。因此自 97 年 7 月至 101 年 6 月，本系業已陸續推薦及選派優秀之二技及四技之學生至該飯店實習，四年下來共計有 13 位學生至帛琉老爺大飯店實習。整體而言，學生及帛琉老爺大飯店對這樣的實習合作計劃都有很好的評價。對學生而言，他們的主要實習工作內容是以餐廳外場為主、客務與休閒部門為輔，但對於英、日語溝通利的學生，飯店亦會事先徵詢同學之意願以調派其至客務部實習，進而達到強化及充實學生對休閒飯店之工作認知及相關技能。

除此之外，飯店各實習工作部門亦會提供學生各種基本訓練課程，如：餐廳菜單認識、訂席流程介紹、顧客抱怨處理、服務技術練習、接待技巧說明及電話禮儀訓練等課程，同時，亦提供每位學生每月美金 200 元的薪資補助，及免費食宿。因此，本計畫選送去帛琉老爺大飯店實習的 3 位學生們對於去該飯店的實習經驗與收穫，都有極高的評價。她們

也都認為，他們在實習期間除了在實務操作能力方面有提升外，同時在專業管理以及餐旅的專業知識上也都能從實習中獲得驗證；同時學生們也認為她們在英文的聽、說、讀、寫能力上，以及與不同國籍同事及與顧客之相處或應對能力上亦有明顯的進步；除此之外，學生們也認為他們在跨文化的學習上，也透過本次的實習機會，使他們更加了解當地的文化以及風俗民情，因此三位帛琉選送生對此次的帛琉實習活動都相當滿意，並給予相當高的評價。

然而對於實習單位而言帛琉老爺大飯店對於本系之實習表現亦給予相當之肯定。因此，目前該飯店也會不定期的透過與本校或本系等管道，尋求畢業學生就業之計劃，以期使學生成為正職員工。由此可見，雙方的合作關係已由單純的實習延伸至就業，彼此間的關係更形密切。學海築夢計劃中的教師訪視活動，讓系上老師與實習單位有更多的面談與交流機會，並讓建教單位間的合作關係更緊密，也更容易推動。未來本系仍會積極地鼓勵學生至該單位實習，以期使雙方之互動與合作關係得以持續且更加緊密，進而達到本校推動實習與就業，畢業即就業的理念，並為本校在學學生和校友尋求更多元的就業機會。

## 貳、計劃主持人赴海外訪視之目的、角色及工作內容

計劃主持人為落實學生赴海外專業實習機構之成效，除了出國前給予學生各種海外實習的心理與專業技能的輔導外，也會在實習期間透過各種方式，如：網路電話、E-mail 及親自拜訪實習單位等活動來達到實習之成效。是故，為使海外專業實習計劃更臻完善，主持人親自前往實習國家與實習單位之主管及同學進行面對面的實習訪視活動，就成為海外專業實習成效的重要活動之一。因為透過計劃主持人的親自訪視活動不但可以正式地與實習建教單位有所交流及互動外，同時亦可以進一步地瞭解學生在海外實習機構的實際實習工作環境與學習狀況，若有需要，計劃主持人亦將代表本系與該實習單位做一溝通橋樑，以適時地與實習單位協調學生實習問題，進而更有效率地協助學生解決其實習生活問題及輔導其心理問題。

## 參、實習機構特色介紹

### 一、實習單位國際聲譽

(一)單位名稱：帛琉老爺大酒店

(二)實習單位國際聲譽

帛琉老爺大酒店位於帛琉科羅州的馬拉卡島東岸，距離帛琉國際機場僅 25 分鐘的路程，而且到科羅市中心也只有幾分鐘的距離。此飯店由老爺酒店集團開發，並由日航國際酒店集團於 2005 年 6 月 28 日正式開放營運，是當地五星級飯店中的頂級飯店，其中又以潛水及令人驚奇的海底生活系列聞名，並且擁有十分引以自豪的高級設備，以提供旅客最精緻的住宿品質與服務。所以帛琉老爺大飯店除了有:國際連鎖的 Mandara SPA 外、更有全帛琉唯一有提供自助洗衣房、撞球與桌球設施、健身房、兒童遊戲室、游泳池、迷你高爾夫球場、網球場及私人海灘的飯店。

(摘自 <http://www.palau-royal-resort.com/chinese/overview.htm>)



### 二、實習單位基本資料

(一)實習單位地點

帛琉老爺位在帛琉科羅州(Koror)的馬拉卡島東岸(Malakal Island)，從機場到飯店僅 25 分鐘的路程，到科羅市中心步行只需 30 分鐘，而坐車只需 10 幾分鐘。

帛琉老爺大飯店大門



帛琉飯店擁有私人人造沙灘，是非常得天獨厚的飯店設施。在此，遊客不但可以浮潛，同時亦可以划獨木舟，甚至是看到很多的海底生物如：熱帶魚、珊瑚等。



飯店大廳



## (二)實習單位客房介紹

帛琉老爺共有 157 間客房及套房，享有俯瞰帛琉蔚藍大海的美景，所有客房及套房都配有液晶電視、室內保險箱、迷你酒吧、空調、陽台。每日清掃客房，讓客人享受乾淨舒適的空間，享用免費咖啡、茶及全套的客房服務，客房服務至晚間 11:30。



## (三)餐廳介紹

帛琉老爺飯店主要為國際觀光休閒度假飯店，故其所提供之餐飲亦以國際性之多國料理為主，共包括中式、西式、日式料理及各類點心等。飯店只有一個餐廳，主要依不同時段提供不同類型之餐食。飯店餐廳名稱:Waves Restaurant，地點位於帛琉老爺大飯店右棟一樓；供餐時間為：早、午、晚；供餐型式大致上有：buffet 和單點兩種選擇其詳細供餐情形為早上 6:00~10:00 主要為 buffee 型式的早餐；早上 10:00~11:30 為輕食，主要供應簡單之歐陸餐點；早上 11:30~14:00 主要為 buffee 型式的午餐；下午 14:00~17:30 為單點型式的下午茶；晚上 17:30~21:30 則以 buffee 型式的晚餐為主。



#### (四)實習單位相關設備介紹

帛琉老爺擁有其他飯店沒有的設施，例如：私人海灘、潛水用品店、專用碼頭，讓客人可以直接從飯店碼頭出海，不需坐接駁車到其他碼頭，省下坐車時間。此外，帛琉老爺大飯店不但提供了許許多樣性的休閒活動選擇外，同時亦有兒童遊戲室、桌球室、健身房、戶外游泳池、海灘酒吧、日光浴海灘、迷你高爾夫球場、網球場設施及禮品店等供客人選擇。尚有五星級的~Mandara Spa 讓客人得以紓解壓力、放鬆身心。

飯店為滿足商務客人的需求，特別提供舒適寬敞及附有完整現代化設備的大小會議室，供不同需求的顧客來使用會議室，以方便客人舉辦商務會議。



## 肆、訪視活動之執行情形

為瞭解 100 學年度帛琉實習選送生在過去一年及半年的實習狀況，及協助 101 學年度帛琉實習選送生及早認識及瞭解實習環境，本計劃特將教師之訪視活動安排於新舊生交接時。故本次之訪視重點乃著重在瞭解學生及實習單位的問題與需求，進而使雙方之合作關係能更加穩固。訪視行程共計四天，第一天則以搭機為主，第二及第三天則以拜訪各實習單位主管為主，第四天則以認識帛琉環境為主，詳細之訪視行程如表(1)學海築夢帛琉訪視行程表所示。詳細之訪視時間、行程及執行狀況將分述於后。

表(1)學海築夢帛琉訪視行程表

人員	吳淑華老師					
時間	101 年 7 月 4 日(三)至 7 月 7 日(六)，共計四日。					
行程	日期	時間	活動	地點	備註	
	7/4 (三)	上午	08:36~10:16 搭乘高鐵至桃園中正機場	高雄高鐵站		
		下午	13:00~18:00 搭乘中華航空至帛琉	桃園中正機場		
		晚上	18:00 抵達帛琉機場 飯店 CHECKING-IN	帛琉老爺大飯店	宿:老爺飯店	
	7/5 (四)	上午	參觀餐飲部實習場所及 學生實習概況	老爺大飯店		
		下午	與餐飲部主管會談	老爺大飯店		
		晚上	19:00~21:00 與所有實習生在飯店餐廳餐敘， 以瞭解實習生的實習狀況。	老爺大飯店	宿:老爺飯店	
	7/6 (五)	下午	13:30~15:30 拜訪房務部主管與 瞭解房務部實習生實習概況。	老爺大飯店		
		晚上	06:30~09:00 與人事部經理及所有帛琉實習生餐敘 ~以答謝人事部經理對實習生的照顧。	月牙灣大飯店	宿:老爺飯店	
	7/7 (六)	上午	09:30~12:00 與實習生共同認識帛琉當地環境	市區觀光		
		下午	14:20：飯店 CHECK-OUT 17:00：出發去帛琉機場			
		晚上	18:50~23:40：搭機回高雄	台灣高雄		

- (1)老爺大酒店 老爺大酒店 P.R.R Palau Royal Resort  
 (2)帛琉泛太平洋渡假村 P.P.R Palau Pacific Resort  
 (3)Land mark Marinam 月牙灣 (月半灣)Landmark Marina

## 伍、訪視之成效

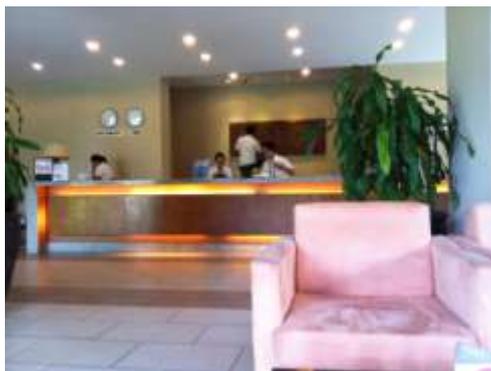
透過此次的業界訪視活動，本人不但更加瞭解學生之實習工作內容，同時也與相關單位之主管有一良性之意見交流與互動，可說是受益良多，收穫不少。以下乃就不同之部門訪視結果，記錄如下：

### 一、客房部

該飯店針對本系二技及四技之學生有不同之實習規劃。原則上二技的實習生主要以三個月餐廳外場及三個月前枱為主要實習工作內容；而四技的學生則以半年餐廳外場及半年前枱實習為主。然而飯店客務部也會依據學生的英、日語表達能力，使其在客務部的不同單位實習。截至訪視為止，系上學生在客務部擔任的實習工作職務不外乎有：行李員、櫃檯人員及休閒部工作人員等三項工作。

#### 櫃檯組工作實錄：

Check-in 時,櫃檯之實習生需協助旅客入住等相關事誼。



#### 行李組工作實錄：

旅客在退房時,實習生需協助旅客處理退房及行李之運送等相關事誼。



### 與客務部副理面談實錄：

2位櫃檯部副理均表示，我們的學生不論在態度上或者是工作的專業上，都很值得稱讚。同時他們也都建議學生們如果有機會，亦可以跟他們一樣，畢業後再回帛琉老爺飯店擔任正職之工作。如此一來，不但可以很快地進入工作狀況，同時亦可以藉此累積個人之國外工作經驗，是一個很不錯的想法，而這也符合我們推行海外專業實習計劃-畢業即就業的宗旨。



### (二)餐飲部：

該飯店針對本系二技及四技之學生在餐廳的實習時間有不同的規劃。原則上二技的實習生主要以三個月在餐廳外場服務為主；而四技的學生則以半年在餐廳外場實習為主。因此在餐廳的工作也都以外場服務為主，分別有：早、中、晚等三個班別。

### 與餐廳行政主廚面談：

帛琉老爺大飯店因為只有中西餐，故所有關於飯店內的餐飲內、外場之相關事務的安排與規劃就均由廖愛玲行政副主廚全權處理。廖行政副主廚也說：只要學生願意學習，她通常都願意給機會，就怕學生自己不敢嚐試。所以她也鼓勵本系的學生，若有任何的想法都可以提出來和她溝通與討論，她也會盡量給學生學習的機會。



## 陸、教師訪視心得與成效(建議)

此次的訪視活動可說是相當成功。因為不但與帛琉飯店之總經理、管理部經理，甚至是客務部主任及餐飲部行政副主廚等主管都有所晤談外，同時也實際瞭解到學生們在此地實習的一些狀況。因此確實有助於實習活動的推展。

經由此次的實習訪視活動，得知建教單位主管們對本系學生能力之肯定與讚許。而他們也認為本系的學生不管在態度上或是專業的技能上，有明顯地優於其它學校的實習生，同時對於本系學生的表現也給予相當程度的肯定，甚至希望若有機會，也希望學生在畢業後，能再度回到帛琉老爺大飯店擔任正職工作一職，以增加學生在海外工作的經歷。這樣一來不但能奠定學生海外工作歷練，同時也能加深其海外工作年資，如此一來，對學生未來之就業應該會有相當程度之助益。

除此之外，帛琉老爺大飯店也承諾會繼續與本系共同合作推展海外實習計劃，不但會繼續加強訓練學生的實務操作能力外，同時也會在學生的英文聽、說能力上給予不同程度的加強。同時若有機會，也願意針對不同程度的學生給予一些管理能力及個案處理的課程，以增加學生的管理能力。

藉由此次的訪視，更加確定帛琉老爺大飯店對本系學生之肯定，因為帛琉老爺大飯店說，日後他們會不定期地透過本校或本系來尋求畢業學生成為其正職員工，使得雙方將由原本的實習合作關係延伸到就業伙伴關係，而這層關係也使得原地就業及實習與就業無縫接軌的理想更向前邁進了一大步。故日後，本系亦會更積極地鼓勵學生至該單位實習，以使雙方的互動與合作得以持續且更加緊密，並落實本校推動實習與就業結合的理念以為本校在學學生和校友尋求更多元的實習與就業機會。

最後，經過四天的訪視，一切都如同預期般地順利。不但拜會到各單位的主管，同時也由各單位主管口中得知他們對學生的看法及對學校推動海外專業實習活動之肯定，心中可謂相當欣慰。同時也非常感謝教育部給予學生海外實習之獎助，使學生在實習時無經濟上之壓力，真正可以達到築夢之理想。因為帛琉的消費額相當高，再加上飯店給予學生的生活津貼只有一個月200元美金。所以學生說還好有這筆補助款，好讓他們可以經常利用放假時間，拜會帛琉各地，不但可以瞭解帛琉人民的地方文化，同時亦可以順便善盡國民外交，為國民外交盡一己之力。所以本人也希望這樣的獎助計劃能繼續進行，好讓學生能有機會繼續圓夢。