

出國報告（出國類別：其他）

澳門威尼斯人渡假村實習訪視報告

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：餐飲管理系陳秀玉主任、洪麗珠副教授

旅運系甘唐冲主任、國際事務處邢文綾助理

報告人：國際事務處邢文綾助理

派赴國家：澳門

出國期間：2012/12/10－2012/12/11

報告日期：2013/03/08

摘 要

爲了解 101 學年度 8 位學生於澳門實習單位的工作環境適應情形，及關懷實習生生活起居問題，及勘察實習學生所租宿舍環境(兩房一廳一廚雙衛浴)，於客廳加設一獨立空間作爲男學生臥室，爲解決 1 位男學生房間隔間問題，以確保學生實習期間住宿環境舒適安全，故於 2012 年 12 月 10-11 日由餐飲管理系系主任陳秀玉副教授率領 3 位本校教職員，一行 4 人赴澳門威尼斯人渡假村進行實習訪視，並輔導同學們在日常生活中懂得互相照應、和平相處；也與房屋仲介公司負責人共同商談改善學生宿舍隔間問題。

另一方面，與澳門威尼斯人渡假村之人力訓練部主管們洽談，以了解學生分發在各部門實習場所的實際工作情形，同時也針對 102 學年準備招募新實習學生事宜與之進行討論。

本次實習訪視行程安排如以下所示：

日期	行程
12 月 10 日 (一)	去程:高雄至澳門 長榮航空 10:20 小港機場出發 /11:55 抵達澳門
	下午 2:00 拜訪澳門威尼斯人之人力資源部 洽談海外實習合作業務，了解學生實習現況
	晚上 8:00 勘察學生宿舍
12 月 11 日 (二)	上午 10:00 與實習學生洽談，輔導學生實習生活問題
	下午 2:00 與房屋仲介負責人討論
	下午 3:30 參觀澳門其他國際級旅遊飯店設施
	回程:澳門至高雄 長榮航空 18:35 澳門機場出發 /20:00 抵達高雄

目 次

一、	目的	第4頁
二、	過程	第5-6頁
三、	心得與建議	第7頁
四、	附錄（照片）	第8頁

目 的

為落實本校學生赴海外實習政策，以利推動三明治教學理念，本校餐飲管理系陳主任秀玉率團前往澳門威尼斯人渡假村進行二天一夜之訪視實習學生活動，除訪問與輔導學生實習事務之外，同時，也拜訪威尼斯人渡假村人力資源部，討論 101 學年度 8 位實習學生實習情形和需要改進之處，也與房屋仲介公司討論學生租屋公寓環境之改善。

本次實習訪視的主要目的如以下：

- (一) 實地瞭解學生實習情形，並老師們與學生們洽談以解答學生們在實習場所中所遭遇的困難和問題，實習學生名單如下：
 1. 邱詩穎 女 旅館系二年級
 2. 吳欣愉 女 旅館系二年級
 3. 蕭玉欣 女 餐飲管理系二年級
 4. 郭佩函 女 旅運系二年級
 5. 王齡瑩 女 餐飲管理系二年級
 6. 陳舒琪 女 餐飲管理系二年級
 7. 胡皓凱 男 西餐廚藝系二年級
 8. 吳曼菁 女 應用英語系二年級
- (二) 實地拜會威尼斯人渡假村人力資源部，檢討我校與實習業界過去兩建教合作有待改善之處，與新年度（2013-2014 年）102 學年度實習合作事宜與新一批實習學生報到時間、辦理簽證程序注意事項、尋找新宿舍地點等問題。
- (三) 參觀威尼斯人渡假村商場、娛樂區、主題餐廳、美食廣場等設施，以瞭解與學習其規劃理念及商談未來進一步合作的事項。
- (四) 勘察學生宿舍環境，協助解決一位男學生睡床擺放在客廳的問題，並輔導學生們住宿期間要懂得互相體諒與守望相助的道理。
- (五) 與房屋仲介公司負責人 Mrs. Monica 商談，建議她請房東加設櫃子以利形成完整的隔間和隔音效果。
- (六) 考察澳門觀光餐旅發展的現況，並藉此機會啓發實習學生對於澳門發展國際觀光實務之探討與學習。

過 程

第一天 12 月 10 日上午 11:55 搭乘班機抵達澳門，之後我們前往澳門威尼斯人渡假村入住休息片刻，隨即在實習學生的帶領下，我們於威尼斯人的美食廣場用餐，並參觀廣場中的各國特色美食。

下午 2:00 我們一行 4 人拜會威尼斯人渡假村人力資源部，與 3 位主管會談，(1)人力事務經理-劉樂怡、(2)人力事務副經理-容愷雯、(3)人力事務專員-韋家昕，會議中並有本校 7 位實習學生出席，首先由劉經理簡單說明這批實習學生進入威尼斯人各單位的實習情形和主管所考評的實習成績，接著 3 位主管針對 102 學年度的招募準備工作，提及因應澳門政府針對外籍人士簽證申請的規定，所以新批實習學生必須在舊批實習學生離開幾天後才能進入澳門，希望本校能配合作業時程，本校老師均表同意。會議中，並請每一位實習學生發表這段期間實習的感想與建議，學生們均簡單敘述實習的甘苦，並表示學習上獲益匪淺，但希望加班情形能減少。會議中，本校老師感謝威尼斯人的實習指導，也希望業者儘可能提供多樣的實習機會，讓學生多練習餐飲服務、旅館服務、客戶諮詢服務、廚藝技術等，以磨練學生的實務能力。會議進行至下午 5:00 結束。

下午 5:00 之後，我們由學生帶領前往商店街、主題餐廳、人造運河區參觀，學生並介紹威尼斯人各區的運作概況，和來訪旅客的人數與性質，讓我們了解此地觀光客住宿和娛樂的情形。

晚上 8:00 用完晚餐後，隨即由 7 位學生們帶領我們前往宿舍勘察，宿舍地點在澳門市中心的名人湖泮大樓，該棟大樓門戶管控嚴格，安全性極佳，且是 2 年新成屋大樓。此行主要勘察男學生-胡皓凱的睡床擺放問題，因 8 位實習學生均已和房東簽訂租賃契約，宿舍只有一間，擁有兩間房間、一間客廳、一間廚房、二間衛浴，本批實習生 7 女 1 男，安排 7 位女同學分別在二間房間，1 位男同學的睡臥空間則請房東安排一張床在客廳，並製作隔間，以利起居。同時這次也請同學們要互相體諒、守望相助、互相幫忙，以順利完成實習，未來校方會加強宿舍的尋找和安置。

第二天上午 10:00 我們再度與此時段無輪班的實習學生洽談，由老師們諮商和輔導他們實習和澳門生活的問題。

下午 2:00 我們與租屋之房屋仲介公司負責人 Mrs. Monica 洽談，希望她進一步協助學生住宿的問題，也向她詢問澳門其他住宅環境的概況，並請她提供相關資料，以作為未來為新一批實習學生尋找宿舍地點的參考。

下午 3:30 之後，我們參觀澳門其他旅遊飯店，如：百利酒店、喜來登飯店、市中心街道等，以考察澳門觀光旅遊事業的發展現況。在下午 4:30 時，我們即整理行李赴機場搭乘班機返回高雄。

心得與建議

一、實習生澳門宿舍方面：

此行了解宿舍的條件其實優點很多，包含：地點座落位置、附近生活機能、往返威尼斯人交通巴士班次密集、安全性佳，缺點僅是租金偏高，本梯次實習學生因 1 男 7 女，安排男學生住在客廳之作法，宜及早協調妥當，包括：床舖、隔間，建議下一梯次實習學生入住前，依學生人數與性別，作好前置規劃，或另外尋找新住宿地點，目標為：租金較便宜、環境安全、至威尼斯人交通便利。

二、與威尼斯人建教合作方面：

威尼斯人人力資源部主管大體上很滿意本校學生的表現，並對本校的優質餐旅教育給予極大的肯定，實習生的服務表現讓他們獲得許多國際客戶來函致謝，很樂意與本校持續合作，並表示希望 2013 年能至本校進行畢業生校園徵才，尤其希望招募 2011 年曾在威尼斯人實習的學生，本校亦樂於與威尼斯人進行更多元的產學合作。

陸、照片：



訪視老師與實習生於威尼斯人諮詢服務



Porfofino 餐廳實習生與主管



訪視老師與實習生於餐廳



訪視老師與實習生於威尼斯人橋墩



男學生臥室



宿舍入口大門