

出國報告（出國類別：訪視）

教育部-101 年度「學海築夢」補助計劃-
2012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：楊帆講師

派赴國家：帛琉

出國期間：101年11月14日至101年11月17日

報告日期：101 年 12 月 30 日

目 錄

壹、前言.....	3
貳、海外訪視之目的.....	4
參、訪視活動執行過程.....	7
肆、教師訪視心得與建議.....	8

壹、前言

國際化的觀光餐旅服務業已成為我國發展產業重要的趨勢，配合政府推行觀光之政策以及培養高雄餐旅大學之學生能更具有國際觀，餐飲管理系在海外專業實習方面於民國 97 年開始，透過與帛琉老爺大飯店共同推行海外建教合作之活動，提供學生能更具有國際觀的海外實習機會，並希望透過海外實習的機會更能符合政府培育人力之需求。

很高興教育部推行學海築夢計劃並獎助本系學生前往海外實習，這份重要的補助款使學生能在無經濟壓力之下，一圓海外實習及學習之夢。為了瞭解學生的實習狀況以及建教合作單位的反應，能夠做為日後雙方繼續合作的改進參考，因此進行這次海外訪視。整體而言，此次的訪視相當順利成功，不但與實習單位的主管們座談，同時也進一步瞭解到學生對實習單位的感受，學生前往帛琉老爺大酒店實習，確實是一個相當難得的機會，對學生的學習相當有幫助的，因此未來系上會繼續努力維持帛琉老爺大酒店的實習機會，同時朝此方向開拓與經營更多的海外專業實習單位，並希望教育部能繼續學生海外實習之支持與補助。

貳、海外訪視之目的

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，自 97 年 7 月以來至 101 年 12 月止，本系業已陸續推薦及選派優秀之二技及四技之學生前往該飯店實習，四年總計下來共計有 16 位學生至帛琉老爺大飯店實習。帛琉老爺大酒店是臺灣老爺大酒店集團於 2005 年所投資興建的飯店，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，目前由日航國際酒店集團營運，為當地五星級國際旅館中的頂級飯店。自開幕以來，一直是各國渡假旅客及熱愛生態旅遊者的最愛，飯店提供價格合理且設備豪華的客房與套房，讓所有旅客都可享受恬靜舒適的住宿服務，飯店位置依山傍海，彷彿置身於世外桃源之中，同時提供浮潛的天然環境及各式各樣的水上活動以及多采多姿的娛樂設施，包括：國際連鎖的Mandara SPA、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、網球場與最特別的私人海灘的飯店。(內容參考摘自 <http://www.palau-royal-resort.com/chinese/overview.htm>)

帛琉是我國的邦交國之一



帛琉老爺大酒店擁有私人人造沙灘，是非常難得的飯店設施。房客可以在此浮潛，同時亦可以練習划獨木舟，運氣好也可以看到一些海洋生物如:熱帶魚、珊瑚等。





三位實習學生在飯店外的合影以及飯店內餐廳實習座談的合影：看到老師來訪，笑容滿面非常的高興，經過實習單位細心的照顧，三位同學實習過程看起來好像都很愉快。

感謝負責協助實習學生的主管
—財務長兼管理部協理廖純華



本系前往帛琉老爺大酒店的學生主要的實習工作內容以餐廳部為主、客務與休閒部為輔；對於英、日兩種語言溝通流利及順暢的同學，帛琉老爺大酒店也會徵詢同學的意願，進而選派至客務部實習，以充實學生在休閒飯店的工作認知及強化其相關技能。實習單位除了供應學生免費的食宿之外，亦提供每位學生每個月美金 200 元的生活津貼補助，在各實習工作之部門單位亦提供有各項基本訓練課程，包括菜單認識、訂席流程介紹、顧客抱怨處理、服務技術、接待技巧與電話禮儀等課程。

為落實學生赴海外專業實習機構之成效以及提升海外實習單位的聯繫，除了實習前學生的心理與專業技能的輔導外，也會在實習期間透過各種溝通方式，例如網路電話、臉書、E-MAIL及親自拜訪實習單位等活動來達到實習之預期成效。

為使海外專業實習計劃更臻完善，教師親自前往實習國家與實習單位與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。因為藉由教師的親自訪視活動，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，若雙方有任何需要，也可以代表本系與該實習單位進行溝通，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及輔導其實習生活與心理問題，因此本次之訪視重點乃著重在現有實習生之訪視及單位主管之面談為主，以提升帛琉之實習成效。

。

參、訪視活動執行過程

訪視行程共計四天，第一天則以搭機為主，第二天則以拜訪各實習單位主管以及學生實習座談為主，第三天則與學生認識帛琉環境為主，最後一天體驗飯店相關設施為主，詳細之訪視行程如下表：學海築夢帛琉訪視行程表所示。

一、參訪人員：楊帆老師一人

二、參訪時間：101 年 11 月 14 日 至 11 月 17 日，共計四日。

三、參訪行程

日期	時間	活動	地點	備註
11/14 (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	13:30~18:30 搭乘中華航空至帛琉	桃園中正機場	
	晚上	抵達帛琉機場前往帛琉老爺大酒店 CHECKIING-IN	帛琉老爺大酒店	宿：帛琉老爺大酒店
11/15 (四)	上午	參觀餐飲部實習場所並與學生實習早餐座談	帛琉老爺大酒店	
	下午	與管理部協理、餐飲部副理、休閒部領班、房務部及 Bell Service 主管們會談	帛琉老爺大酒店	宿：帛琉老爺大酒店
	晚上			
11/16 (五)	上午	實習單位安排認識帛琉當地環境	市區觀光	
	下午			
	晚上	與所有實習生在餐廳餐敘，以瞭解實習生的實習狀況。	Drop Off 餐廳	宿：帛琉老爺大酒店
11/17 (六)	上午	飯店環境認識與設施體驗	帛琉老爺大酒店	
	下午	13:00：飯店 CHECK-OUT 17:00：出發去帛琉機場	帛琉老爺大酒店	
	晚上	19:20~05:30：搭機回高雄	台灣高雄	

肆、訪視心得與建議

帛琉老爺大酒店是由台灣的台北老爺大酒店所投資興建，並委由日航國際連鎖飯店管理公司經營，目前的總經理是川口正行，一位日本人。帛琉老爺大酒店位於帛琉最主要的商業區域－科羅州島嶼，以台灣、日本、韓國的遊客為主，同時也有歐美旅客入住，目前是當地服務最好、收費最高的飯店。

今年系上有三位學生前往帛琉老爺大酒店實習，兩位是二技學生實習半年，一位是四技學生實習一年，原則上飯店會提供不同單位進行輪調實習，主要還是要看學生的學習狀況再調整輪調的時間；飯店的基層員工主要以菲律賓人為主，也雇用一些當地居民，主管還是以台灣外派為主或是日本人，飯店的員工福利除了提供實習學生工作制服、員工膳食與住宿，也有員工在飯店內用餐住房的折扣，休假以當地法律規範為依循，員工宿舍也有提供網路設備，只是速度較慢一些。整體而言，前往帛琉老爺大酒店進行校外實習是一個不錯的選擇，在硬體方面都還不錯，只是因為島嶼不大，休閒娛樂比較不像高雄這麼豐富。

為了瞭解學生實習的情形，系上執行一次教師前往帛琉訪視的計畫，由於我是兩位二技實習學生的導師，因此就由我代表主任完成這項任務。這是我第一次來到帛琉，濕濕熱熱的天氣和高雄很像，機場海關人員要求行李要完我的心全打開檢查，耽誤了一些時間，檢查完走到大廳就看到兩位學生已經在那裡等候，心情非常高興，因為實習分發後就沒有機會見面，看到她們的笑容真的非常高興。回飯店的路上，兩位同學嘰嘰喳喳地說個不停，實習的點點滴滴對她們來說真是一個非常奇特的體驗。

第二天的早上，我先安排一個與三位學生的早餐座談，地點就在飯店的自助餐廳，我們談到許多的話題，包括住宿的問題、主管相處的問題、員工之間溝通的問題與交友的問題，透過學生的座談讓我了解隻身在外工作的調適實在是一件非常重要的議題。中午 12 點，財務長兼管理部協理廖純華安排一個正式的實習輔導會議，所有學生的主管都參加這個座談，除了廖協理之外還有餐飲部副理 Marlyn Alonzo、休閒部領班 Marcia、

房務部領班 Anna 以及 Bell service 的 Genner，整個會議將學生的實習工作情況以及生活點滴非常完整的描述，不管是表現好的事蹟或是可以更好的地方都很清楚的說明，讓我感到實習單位對學生的關懷與用心。會議一直進行到下午，在充裕的時間中，我與實習單位透過這次的會議充分達到預期溝通的效果。第三天非常感謝單位主管安排帛琉當地環境的認識與市區的觀光活動，讓我對帛琉的美景以及歷史留下深刻的印象，晚上利用用餐機會與同學再一次座談，除了轉述主管對他們的評論，並進一步提出老師的建議與對同學實習的期望。

我認為這次的訪視活動可說是相當順利，預期的目的也一一完成，不但與帛琉老爺大酒店的主管們能夠面對面晤談，同時也實際瞭解到學生們在此實習的一些狀況，對於未來實習活動的推展有很大的幫助，很高興主管們對於學生的實習表現肯定，更高興學生在學習態度上也獲得高度的評價。事實上，這些口碑都是好幾屆學長姐海外實習的努力所建立的，今天能獲得這麼好的評語，必須感謝過去系上老師與同學的貢獻，同時也很感謝教育部提供學生海外實習的獎助，在帛琉高物價的環境下，讓學生在沒有經濟壓力下可以築夢並實現，透過這次海外實習的機會，不但專精自己的實務操作能力，提升英文聽說讀寫能力之外，更能夠跨文化學習，與不同國籍同事或旅客之人際溝通能力與更寬廣的國際觀。