

出國報告（出國類別：考察）

「2013 年赴泰國拜會姊妹校
暨考察其觀光發展現況」報告

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：容校長繼業、沈主秘瑞棋、陳總
務長文聰、陳國際長淑娟、劉執
行長聰仁、程助理教授健行、謝
主任鴻鎮、劉主任秀慧、何助理
教授景華

派赴國家：泰國

出國期間：2013/01/22－2013/01/25

報告日期：2013/04/10

摘 要

為落實政府推動「高等教育輸出東南亞」之政策，及應泰國皇家吞武里大學(Dhonburi Rajabhat University 簡稱 DRU)的邀請，由本校容校長率團於 2013 年 1 月 22 日至 1 月 25 日前往泰國進行四天三夜之參訪暨考察活動，本次考察的主要目的如次：(1) 實地瞭解泰國的高等教育學府辦學情形，以利本校未來規劃台灣餐旅高等教育如何輸入泰國之參考；(2) 實地拜會姐妹校泰國皇家吞武里大學，洽商兩校新年度(2013-2014 年)國際交流與合作相關事宜；(3) 參訪泰國皇家吞武里大學新建中的分校區(Samutprakarn Campus)，以瞭解與學習其規劃理念及商討未來兩校可能合作的新事項；(4) 考察泰國觀光餐旅事業之發展現況，豐富本校餐旅專業人員對於泰國發展國際觀光實務之探討與學習。本次參訪暨考察活動行程安排如下表所示：

時間		活動	地點
1/22 (二)	中午	出發	桃園機場
	16:45	抵達泰國曼谷	泰國曼谷
	18:00	與吞武里大學相關人員會面	
1/23 (三)	10:00~ 12:00	正式拜會吞武里大學洽談合作事宜	泰國曼谷
	13:30~ 15:00	參訪校園	
	13:30~ 15:00	參訪郵輪觀光導覽行程	
1/24 (四)	10:00~ 16:00	(1)考察泰國休閒景點規劃與經營 (2)實地觀察與評估泰國服務品質	泰國曼谷
	17:30	返回飯店	
1/25 (五)	10:00~ 12:00	小組會議及準備行李	泰國曼谷
	14:00	搭機返台(桃園機場)	

目 次

一、 目的	第 3 頁
二、 過程	第 4-8 頁
三、 心得	第 9 頁
四、 建議	第 10-11 頁

一、目的

為落實政府推動「高等教育輸出東南亞」之政策，及應泰國皇家吞武里大學 (Dhomburi Rajabhat University 簡稱 DRU) 校長 Assistant Professor Lakana Banpakan 的邀請，本校容繼業校長親自率團前往該校進行四天三夜之參訪交流活動，除拜訪該校討論兩校國際交流與合作事務之外，同時，也實地參訪該校新設中的分校，並考察泰國觀光餐旅事業之發展現況，以作為本校規劃觀光旅遊專業教育輸入泰國之參考，同時，也增進本校人員國際觀光視野及促進對國際化相關議題之討論和學習。

本次考察的主要目的臚列如下：

- (一) 實地瞭解泰國的高等教育學府辦學情形，以利本校未來規劃台灣餐旅高等教育如何輸入泰國之參考。
- (二) 實地拜會姐妹校泰國皇家吞武里大學，洽商兩校新年度（2013-2014 年）國際交流與合作相關事宜。
- (三) 參訪泰國皇家吞武里大學新建中的分校區 (Samutprakarn Campus)，以瞭解與學習其規劃理念及商討未來兩校可能合作的新事項。
- (四) 考察泰國觀光餐旅事業之發展現況，豐富本校餐旅專業人員對於泰國發展國際觀光實務之探討與學習。

二、過 程

(一)拜會姐妹校之緣起

本校國立高雄餐旅大學 (National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism 簡稱 NKUHT) 與泰國皇家吞武里大學(Dhonburi Rajabhat University 簡稱 DRU)自西元 2005 年起開始進行雙向交流活動，迄今已近十年之久，可謂本校在東南亞地區最早簽訂之姊妹學校，同時也是現階段雙向交流關係最為穩固與深厚之海外盟校之一。歷年來，本校與該校所進行之交流活動包括有：雙向校務參訪活動、本校學生透過該校之安排前往泰國地區之飯店進行海外實習、該校學生前來本校研讀學位課程、該校師長受邀前來本校參加國際研討會並發表專題演講、以及本校師長受邀前往參加該校所主辦之國際研討會並發表專題演講與論文研究成果，凡此種種，皆說明了本校與該校長期相互交流所累積下來的深厚情誼與友好關係。

(二) 拜會姐妹校

此次，應 DRU 校長 Assistant Professor Lakana Banpakan 的邀請，由本校容校長親自率團再度受邀前往該校進行為期四天三夜之參訪交流活動，除了再度說明了雙方合作之友好緊密關係外，同時也拜訪了該校新設位於曼谷機場附近之發展校區（地址為北欖府邦披縣邦巴區素坤逸路素卡披曼巷 119）的建設。

本次參訪拜會過程中，吞武里大學校長(Asst. Prof. Lakana Banpakan)、國際關係處處長(Asst. Prof. Chiraporn Matungka)以及國際事務處主任(Nattawut Palakavongsa na Ayudhya)等人皆全程陪伴，充分展現出接待的熱情與兩校深厚的情誼。行程的安排中，除了針對兩所簽訂的 MOU 做再次的確認之外，也針對未來兩校之間的「教師交換」以及「學生交換」做意見交流。在教師交換的協議中，兩校同意交換老師在薪資上的給予條件，以及皆提供交換教師當地住宿上的協助。吞武里大學也預計於 101 學年度第 2 學期派送 Prof. Nattawut Palakavongsa 擔任本校泰國姊妹校的第一個交換教師，授課科目包括觀光學以及觀光餐旅行銷。而在學生的交換上，吞武里大學已預計於 2014 年 2 月派送學生至本校國際觀光學士學位學程或國際廚藝學士學程進修。

另外，吞武里大學也安排新校區(Samutprakarn Campus)的參觀，原本的曼谷市區校區因為面積太小，在業務的拓展上受到限制，所以在 Samutprakarn 省建立他們的第二校區，校區占地約 107,340 平方公尺，此校區以建立【High Education Samutprakarn Center】為重點。目前校區的建設還在進行中，此次校園的參觀包括整體校園的導覽、會議中心以及大學附設幼稚園，在幼稚園的參訪中，也實際看

到該校學生如何透過校內實習的機制教導幼稚園的學生，另外也參觀幼稚園內的各項設施。



參觀幼教系同學實作



與幼稚園老師和學生合影

在拜訪新校區的過程中，除聽取該校現任校長 Ms. Lakana 之校務簡報外，本校容校長也於席間宣佈提供一名全額獎學金給該校尚未取得博士學位之教師前來本校攻讀博士學位，而該校也即於 101 下學期派任一位交換教師前來本校之國際觀光學士學位學程擔任相關專業課程之外籍教師，如此之實質交流進展也更加穩固了本校與該校之合作關係，並確保本校在泰國高教體系中持續深耕拓展之契機。

以下檢附 2013 年 1 月 23 日當天拜會該校新校區與其高階主管人員的合照、該校熱情迎接本校訪問團的歡迎立牌及本校參訪人員在其校門之合照供參：



與 DRU 高階主管合影



與 DRU 高階主管合影



本校訪問小組於歡迎立牌合影



訪問小組於 DRU 校門前合影

(二) 考察泰國觀光餐旅事業之蓬勃發展

此次藉由受邀參訪泰國皇家吞武里大學機會，所有參訪成員也同時親身體驗泰國觀光餐旅事業之蓬勃發展現況。由於外籍遊客隨處可見，相關之接待事業包括旅館、餐飲、購物及休閒等行業之第一線與外籍遊客接觸並提供服務之人員，其對於英語使用程度普遍尚可，對於不同國籍之跨文化適應程度也堪稱頗佳，這當然是由於實務上職責所在之緣故，再進一步仔細觀察後，可發現泰國文化及泰式料理隨處可見，但亦發現有若干訓練不足或是應對進退觀念未必正確之處，茲將所觀察到之實際優劣案例列舉並搭配照片說明如下：

優良案例一：飯店大廳之餐飲服務人員展現親切有禮的服務態度，面對住房旅客所提出之合影要求也表現出落落大方彬彬有禮之態度加以回應，並滿足旅客所提出之要求，可說是充分展現餐旅人應有之氣質與風度，正可說是英語中所稱之” We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen.”



本校老師與飯店服務人員合影



訪問小組參訪遊輪旅程設計



泰國佛教文物



泰國當地四面佛

優良案例二：觀光船上所提供之餐飲服務與娛樂活動可由相同之服務人員結合為一，充分發揮了人力資源運用之最高效益，也同時說明了餐飲服務並非只是餐飲服務的概念，在餐飲服務的過程中，結合了娛樂活動的設計，並由相同之餐飲服務人員搖身一變成爲娛樂活動策劃及表演人員，並藉由邀請船上用餐顧客在用餐之餘的共同參與而將活動氣氛推至高點，並獲致賓主盡歡的最佳結果，此一案例說明了餐旅人應具備之主動活潑之先天人格特質，再施以適當之教育訓練，必能將服務的精髓展現盡致。



遊輪餐飲服務人員泰式迎賓手勢



泰式舞蹈融入遊輪行程



泰式料理 1



泰式料理 2

不優良案例一：

行程中之隨處參訪亦可發掘當地觀光餐旅相關業者服務行為之優劣，舉例而言，有以魚浴足(Fish Spa)之小攤經營模式吸引外地遊客前來體驗新奇服務之享受，然而也正因為新奇，故亦有許多路過但無暇之觀光遊客欲拿起相機拍照留念，該經營生意之小販卻立即阻擾拍照，或是要求給予定額小費才准予拍照，此種唯利是圖之經營觀念，除影響外地遊客對於當地友善觀光之形象外，亦損失了許多口碑行銷的市場機會，試想：越多人的拍照留念，就有越多的網路瀏覽機會，越多的網路瀏覽機會，也同時創造越多的口碑行銷。因此，這也代表了當地許多以經營觀光客生意(tourist business)為主之市場行銷觀念尚稱不足。



本校人員與觀光遊客之對談



泰國觀光夜市擺設

綜合本次拜會泰國姊妹校吞武里大學及實地考察泰國觀光發展現況，就餐旅教育發展的觀點而言，泰國及臺灣餐旅高等教育學府業已配合全球化及國際化發展潮流，積極推動國際交流及合作，以促進教師及學生提升國際競爭力。未來餐旅教育發展勢必走向更開放，交流更頻繁的趨勢；同時，配合各國發展觀光產業之需，國際人才的平行流動將更明顯，因此，跨國間的合作在人力素質提升與人才培育上應有更多的機會可以再努力。

希望本次的拜會與考察活動收穫，可以加速本校與泰國吞武里大學日後的國際合作步調；同時，由這次考察過程所蒐集到的案例，亦將有助於教師在餐旅專業上的教學，同時也可以作為協助推動觀光產業的參考。

三、心得

- (一) 此次拜訪泰國姐妹校吞武里大學，收穫豐富，不僅拜會 Lakana 校長、多位副校長以及相關重要成員外，也實地參訪新校區，並與學生從事實質的交流與互動。
- (二) 透過此次的參訪交流，期能為兩校未來的夥伴關係建立更穩固的基礎，以發展更實質、更多元的合作交流。
- (三) 對方不計成本的招待：專任司機、專任導遊、專任解說...等。非常慎重與細心，尤其在飲食、住宿及休閒方面都非常用心安排，可以真切感受其熱忱與誠意。
- (四) 惟發現對方在餐旅服務技術這方面的專業性仍有商榷，如不臻完善的空間，嚴格講來，未達上國際水準，例如：咖啡以三合一招待，布巾仍有破損及污漬等，可見其實務展現與教材理論仍有相當落差，基於姐妹校立場可利用交換老師期間，我方應可斟酌給予更多的觀念或參考課程。當然，我校也應在這方面有所醒思，不能犯相同的失誤，以免丟了國立餐旅大學的招牌。
- (五) 此次之參訪可以感受到吞武里大學的用心與殷勤好客之禮俗。在抵達的當天，對方顧及我方旅途勞頓而刻意安排於我們下榻的飯店設宴招待，可見其用心之處。此外在其他行程的安排也都非常的細心與貼心，使我方團員在待客之道方面受教良多。

四、建 議

(一) 本校與姐妹校國際交流與合作方面

1. 交換教師方面：泰國的學制與臺灣學制上基本上相同，都是每年兩個學期，差異在時間的不同，泰國的第一個學期大約從 5 月中至 10 月下旬，第二個學期大致上是從 11 月初至 3 月中為止。由於兩國在學期的開始以及結束時間上的不同，所以在泰國姊妹校教師進行交換時會有所困難，目前泰國兩所學校的負責教師都提出是否能夠將來臺灣交換的周數縮短至 9~15 周，目前將針對此建議與學校教務處進行討論。
2. 除了陸續推動學生赴泰國實習外，建議應積極發展兩校國際學院之合作關係，例如：師資與學生之交流、課程之共構等。
3. 另一值得開發的部份，建議延攬泰國姊妹校之教師赴本校進修、攻讀博士學位。此舉不僅可強化兩校之實質合作關係，更可提升本校國際化的實質效益。
4. 建議鼓勵一年一次與對方或更多的姊妹校進行學術交流，可就兩方的治校經驗互相進行溝通與建議，以增強國際影響力。
5. 建議持續與泰國皇家吞武里大學進行更深入與廣泛之實質合作交流，包括師生交換、課程共構及實習互助等。
6. 建議藉由泰國皇家吞武里大學與其他地區大學友好合作之關係，例如該校即將於今年 2 月 25 及 26 兩日在中國雲南昆明舉辦國際學術研討會，本校亦可委付欲前往參與該場研討會議之教師代表與其他與會人員進行實質交流。

(二) 對本校自我改善方面

1. 這次承受姐妹校的熱誠款待，反觀本校雖為餐旅專業教育機構，但常受限於經費的規定，無法全然展現接待的品質，故建議本校宜成立募款機制，以備姊妹校與貴賓蒞臨我校時，有足夠的經費進行符合餐飲服務水準的招待與活動交流。
2. 建議加強學生外語的訓練與跨文化學習及適應，以利學生國外實習之推展，同時鼓勵老師赴姊妹校，進行教學與學習之情事。
3. 建議應儘快致力於校園國際化與友善環境的建置，以因應國際交流的需求。

4. 建議鼓勵系所開設全英授課的科目，以滿足與日俱增的國際學術交流並提升學生英文能力。
5. 在經費允許下，建議相關的學術與行政人員應多到海外姐妹校進行交流，並統整姐妹校可用資源以進行交流，提本校國際化程度。
6. 配合該校新校區之發展，建議可規劃至該校設立境外國際學程，並提供給該校一般及在職生就讀。