

出國報告（出國類別：實習訪視）

『教育部 - 「學海築夢」
100年度獎助大專校院
海外專業實習』

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：吳妙姬 副教授 / 吳德偉 講師

派赴國家：美 國

出國期間：2012.01.30-02.05

報告日期：2013.04.12

摘 要

本次活動主要目的為執行『教育部「學海築夢」100 年度獎助大專校院海外專業實習』暨訪視本校赴美國夏威夷海外實習的學生。首先與美國夏威夷太平洋大學(Hawaii Pacific University - HPU)國際招生處聯繫訪問時程與地點，同時與在 HPU 的本校學生聯絡訪視相關事誼。參與此計畫的學生包括六位應用英語系及二位旅運系學生總共八位，學生需先在 HPU 修完餐旅相關課程後，再至校外實習。為避免影響學生上課的權利，本次訪視時間安排在寒假期間。此次行程以拜訪 HPU 及學生實習的地點與住宿的地方為主，亦安排與學生座談，以便瞭解學生現況並提供即時的協助。此行有待克服的問題的是有關實習單位的安排，可儘早提供相關資訊給學生。學生對本計畫的感言是非常感謝教育部提供此計畫補助讓他們有機會赴國外學習及實習，大家一致希望此計畫未來還可以持續推動以鼓勵更多的學生參與，提升臺灣餐旅國際競爭力。

目 次

目 的	1
過 程	1
心得及建議	4
附 錄	6

目 的

本校創校之宗旨是培育具國際化的餐旅專業人才，並為因應大量國際觀光旅客來台之需求作準備。除此之外，本計畫之目的不僅積極推動落實技職教育之宗旨－培育產業界所需之實用人才及提升國家國際競爭力，培植國際服務力，期望本計畫之執行將餐旅服務業成為提升台灣附加價值，並積極培植學生迎接未來國際餐旅服務業之挑戰；再者，本計畫也將落實本校積極推動之專業化及國際化的辦校理念，培養本校學生除了具有第二外語的優勢外，亦具有國際化的視野，洞悉全球發展趨勢，並為使本校在校學生於畢業前能拓展國際視野、增進外語能力、學習專業實務技能、強化獨立自主能力及服務精神，以選送學生赴海外進行實習。學生亦可藉此計畫拓展國際視野與增加餐旅相關實務經驗，最重要可藉由海外實習經驗中，認識異國文化，並將台灣文化及美食介紹給國際人士，更期能培育出符合職場需求且具國際競爭力之餐旅尖兵，繼而參與國民外交，提昇臺灣之國際能見度。希望透過本計畫之執行，本校（系）將在觀光服務業上開啓國際間實質的交流與聯繫，並為本校觀光餐旅服務人才培育奠定長遠之發展方向。

過 程

計畫實施過程首先經由計畫主持人及共同主持人召開會議討論後決定訪視的日期、地點等事項。為使計畫有效進行，由計畫主持人直接與 HPU 代表聯絡決定拜訪的時間。首先抵達夏威夷後直接至 HPU 與國際招生處主任 Ms. Lilian Hallstrom (Director, International Admissions and Recruitment) 及 Mr. Bernard Chong 見面及座談，會談議題是針對學生修課與實習方面作深入的討論，希望本校學生可以提前實習及實習地點可在夏威夷本島。Ms. Hallstrom 允諾會盡力協助學生在夏威夷實習。座談會後由 Mr. Chong 安排計畫主持人與共同主持人吳德偉老師參觀該校校園，並與該校負責擔任本校學生的導師與任課

訪視日期及行程 1/30/2012-2/5/2012

	DATE		EVENTS
1	Mon	1/30	抵達 Hawaii / 拜訪學校
2	Tue	1/31	拜訪 Hawaii Pacific University (HPU) 學校代表
3	Wed	2/1	1. 訪視學生實習地點及宿舍 2. 與學生座談
4	Thu	2/2	
5	Fri	2/3	
6	Sat	2/4	1. 與 HPU 代表及學生座談 2. 準備返台
7	Sun	2/5	抵達高雄

老師認識，如 Professor Jerome Agrusa (Professor of Travel Industry Mngement - College of Business Adminstration), Ms. Barbara J. Hannum (Assistant Professor of Applied Lingusitics - Coordinator, International Education Programs) 等人，同時也旁聽了 Ms. Hannum 的一堂課，課程內容是講授如何英文寫作。接下來三天的行程是拜訪學生實習單位及住宿環境等。此時已有三位學生分別在 Castle Resorts & Hotels(CRH)公司及夏威夷龍門通運公司實習。前者以安排觀光旅宿業為主，後者為規劃自由行的旅遊行程、團體旅客、會議或獎勵旅遊及特殊旅遊為主。後者學生已由該系(旅運系)主任訪視過，為避免造成業者的困擾，因此此次祇與學生聯絡。拜訪 CRH 公司時由 Mr. Alan R. Mattson (President & Chief

Operating Officer) 接待並參觀該公司，Mr. Mattson 對本校學生的表現非常肯定與嘉許。訪視實習單位後，安排與學生座談，會中學生對於實習單位的安排較為殷切，希望可以儘早確定。針對此議題，計畫主持人將 HPU 代表的建議向學生說明，學生也瞭解這是需要時間才會有確切的答案。以下資料為 HPU 課程簡介：

課程內容包括日常英語實務會話、英語書寫加強訓練…等。此外，HPU課程規劃主要以餐旅專業相關課程為主，每週上課時數如下：

- 🌟 Introduction to the Hotel and Travel Industry - 3 hours
- 🌟 Hotel and Resort Management - 3 hours
- 🌟 Food and Beverage Management - 3 hours
- 🌟 Passenger Transportation - 3 hours
- 🌟 Destination Development - 3 hours
- 🌟 Food Service-2 hours
- 🌟 Practical Food Service- 於HPU實習餐廳內進行實務演練(共 5 hours)
- 🌟 Industrial Placement Interview Skills & Tutorial- 3 hours

另外，亦針對至業界實習前的專業訓練，提供課程如下：

- 🌟 Customer Research Project-於第一學期末至業界實習前完成此報告(4 weeks)
- 🌟 學生實習前會實施教育訓練，以協助學生能盡快步入實習軌道，並具有良好的危機處理能力。
- 🌟 增加實習生的外語能力，包含：學術閱讀、專業寫作技巧與練習、發音與會話練習、以及第三外語（法文、德文、西班牙文…等）英語相關專業課程。

學生在完成上述課程後，由HPU安排至業界實習，地點以夏威夷洲為主，實習場域說明如下：

	實習地點	備註
1	“Savvy Coordination” 活動 策劃公司	主要以婚禮禮籌辦為主，其他的項目也包含公司的活動、聚會或者是會議，社交活動，以及研討會等等。
2	Castle Resorts & Hotels 公司	以安排觀光旅宿業為主
3	Hilton Grand Vacations Company	Hilton Grand Vacations Company (希爾頓度假集團) 是全球餐旅龍頭Hilton Worldwide (希爾頓全球集團) 的子公司。
4	夏威夷龍門運通公司	主要的業務為自由行的旅遊行程、團體旅客、會議或獎勵旅遊及特殊旅遊，其中以特殊旅遊最具特色。
5	Outrigger Hotels and Resorts Outrigger Enterprises Group	經營飯店為主

心得及建議

原計畫申請海外實習國家為英國University College of Birmingham (UCB)受訓後至伯明罕希爾頓飯店及假日飯店實習，然而英國政府於2011年4月頒布赴英國實習或就學者必需檢附IELTS國際語言檢定成績，但申請赴英國實習的學生大都準備TOEIC成績，時間急迫無法在短時間內完成IELTS國際語言檢定考試，因此將計畫變更至美國(Hawaii Pacific University-HPU)實習。雖經過一些波折，最後學生順利至HPU實習，期待學生可在這一年的海外實習中獲得專業知識及實務經驗，可以提前建立學生未來職場的國際競爭優勢。海外實習除了能將校內所學學以致用外，還能增強學術與就業、實務操作等經驗。此次選送學生至

美國專業餐旅相關教育訓練課程以及合作之飯店或餐旅相關單位實習，將有效率地強化其英語專才，並結合餐旅理論與實務，提升其國際餐旅職場競爭力；另一方面，也增進學生國際視野，強化專業智能，並在海外實習中獲得工作成就感，甚至強化學生自我實現的認知。回國後藉由各種活動如海外實習心得分享，將所見所聞提供本校學弟妹作為未來海外實習之參考。本計畫之實行，希驥藉助政府現有資源之補助，培育更多英語與餐旅專業兼備之菁英，提昇本校整體素質與均一性。在此由衷感激教育部提供此計畫讓學生可以築夢並成真，建議可以持續辦理此計畫，保持國家國際餐旅競爭力。

附 錄



與在夏威夷實習學生合照



計畫主持人與共同主持人拜訪 HPU 時合照



學生在 HPU 圖書館工作情形



學生在 Castle Resorts & Hotels 公司實習【計畫主持人(右 1)與共同主持人(右 2)訪視時與該公司經理合照】