

出國報告（出國類別：參訪、學術交流、業務接洽）

2013 年赴澳洲參訪教育機構暨訪視實習單位和學生

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：陳淑娟國際長、吳俐瑩辦事員

派赴國家：澳洲

出國期間：102 年 5 月 6 日至 102 年 5 月 12 日

報告日期：102 年 7 月 15 日

目錄

摘要.....	2
壹、目的.....	3
貳、過程.....	4
參、心得及建議.....	15

摘要

本次國際事務處 2 位人員於本(102)年 5 月 6 日至 12 日前往澳洲，進行實地參訪教育機構（含布里斯本的昆士蘭大學、TAFE 雪梨分校）暨訪視本校在澳洲雪梨及墨爾本的實習單位（包括雪梨 ZESA 公司和其相關實習單位、墨爾本富貴陶園餐廳）和實習學生。其中，主要任務及完成項目，包括：(1) 拜訪昆士蘭大學，促進兩校交流，商討未來合作方向，尤其「旅遊領導碩士班」(Master of Tourism Leadership)交流計畫，值得本校參考，並已互相研議未來合作的可行性；(2) 拜訪 TAFE 雪梨分校：瞭解澳洲技職教育，及餐旅相關訓練及證照課程之發展現況，以作為發展本校海外實習課程之參考。(3) 訪視實習業者，了解學生實習情形，並年度評估雙邊產學合作的適切度及持續性，以供學校簽訂合作新約之參考；(4) 訪視學生，瞭解其生活狀況、實習情形，並收集學生回饋意見，以作為本校日後選送實習生及選擇業者之參考；(5) 與本校澳洲實習合作公司 ZESA，共同商討有關擬訂「菁英實習計畫」之相關議題，以期於 103 學年度可以提供本校學生赴澳洲實習更優質與多元的實習課程，計畫中亦規劃參加國際競賽活動，更期待能藉此推廣本校的國際知名度，並讓學生有更豐富的國際競賽經驗，以提升其未來就業競爭力。

關鍵字：昆士蘭大學、TAFE 雪梨分校、ZESA 公司、菁英實習計畫、富貴陶園餐廳

壹、目的

本次參訪澳洲，主要目的簡述如次：

- 一、**拜會大學及教育訓練機構**：為給予本校生多樣化的國際交換學習機會，本次參訪位於布里斯本的昆士蘭大學及 TAFE 雪梨分校教育訓練機構，以商談校際間將來交流與合作事宜，同時也瞭解澳洲技職教育，及餐旅相關訓練及證照課程之發展現況，以作為發展本校海外實習課程之參考；
- 二、**訪視實習業界與學生**：訪視本校目前於澳洲雪梨及墨爾本實習之學生，並考察學生所在之實習單位，與未來實習單位，以該單位整體制度、環境，及對本校實習生之實際受益程度、適切性與安全性為考量，評估其是否適宜為建教合作之續約與簽約對象；
- 三、**研討海外實習課程設計之新模式**：與澳洲合作業界洽商與研擬有關本校「澳洲菁英實習計畫」之可行性，以期更精緻化本校學生在澳洲海外實習課程之設計內涵。

貳、過程

為方便後續陳述本案參訪及訪視過程，茲檢附以下表 1：「2013 年赴澳洲參訪教育機構暨訪視實習單位和學生」簡要行程表供參，並依照前後日期之排序，說明各項拜會、參訪及訪視之主要過程概況。

表 1 2013 年赴澳洲參訪教育機構暨訪視實習單位和學生簡要行程表

日期	時間	行程
5/6 (一)	1505-1630	港龍 KA437 高雄 KHH-香港 HKG
	2110-	國泰 CX103 香港 HKG-布里斯本 BNE
5/7 (二)	0940-	抵達布里斯本 BNE
	1100	飯店 Check-in、休息、午餐 (1420 飯店出發前往 UQ)
	1500-1800	拜訪昆士蘭大學(UQ)
	1900-	晚餐、自由時間
5/8 (三)	1025-1200	布里斯本 BNE-雪梨 SYD (meet Andy)
	1240-	雪梨(飯店 Check-in)、休息、午餐
	1500-1730	拜訪：Cooper Lodge Hotel、Jenny's Café (Bronte Beach)
	1730-	拜訪：旺旺上海點心
5/9 (四)	1000-1130	拜訪新上海、參觀學生宿舍
	1200-1530	拜訪金唐海鮮酒家、實習生綜合訪談
	1630-1930	與 ZESA 洽談菁英實習計畫
	2000-2200	拜訪：蜀香坊
5/10 (五)	1000-1100	拜訪 TAFE
	1130-1330	拜訪語言學校、Travel World
	1500-1635	雪梨 SYD-墨爾本 MEL
	1800-	飯店 check-in、晚餐、自由時間
5/11 (六)	1030-1700	拜訪富貴陶園及訪談實習生
	1800-	自由時間
	2340-	墨爾本 MEL 機場出發返程
5/12 (日)	0710-	抵達香港 HKG
	0900-1025	香港 HKG-高雄 KHH

5 月 7 日 布里斯本 (昆士蘭大學)

本日拜訪昆士蘭大學(University of Queensland, UQ)，與該校旅遊學院副科主任暨研究主任 Brent Ritchie、旅遊學院教學與學習系主任 Pierre Benckendorff、專案經理 Kirstie Mildred 與國際處專員 Michael Chen 商談兩校學術交流合作事宜，及參訪該校園環境與圖資設備。

該校推薦其「旅遊、飯店暨會展管理碩士班」(Master of Tourism, Hotel and Event Management)及「旅遊領導碩士班」(Master of Tourism Leadership)學程為未來主要交流方向，惟因前者招收大學部非餐旅相關科系畢業生，與本校需求不符，故暫不考慮；而雙方就後者學程加以討論，擬以該校與本校相關研究所做 1+1 的方式進行學術交流，即學生在高餐一年，然後在 UQ 一年，通過相關考試，畢業時，取得雙邊的碩士學程學位。有鑑於，該學程非常著重學生到業界進行職場研究 (field study)，雙邊課程之認可，尚需進一步討論及對照彼此的課綱，更需由學院對學院進行更細部之討論，因此，需要規劃未來協商的機制。討論結果，擬由我方運用教學卓越計畫的資源，先邀請該校 1 或 2 位教師來本校進行短期交流，如專題演講，或主持一至二週的講座課程，以便同時進行雙邊課程之細部討論；而配合該校負責教師研發工作的主任 Mr. Brent Ritchie 正籌備今年 9 月或 10 月訪問中國大陸，可於訪中前或後來台參訪本校，並進行講座交流，故本案先以教師交流為起點，作為兩校合作的良好開端。



與昆士蘭大學旅遊學院副科主任暨研究主任 Brent Ritchie(右一)及教學與學習系主任 Pierre Benckendorff(右二)與專案經理 Kirstie Mildred(左)合影



校園中隨處可見「筆電用供應插座」，提供學生隨時隨地做作業、上網學習，值得借鏡。



社會與人文圖資館中人性化的雜誌閱覽區



圖資館中便利的自動化還書設備

5月8-10日 雪梨

於雪梨期間，主要為訪視本校實習生及考察現有及未來可能合作之實習單位，以評估其工作環境、制度等條件，是否適合為本校學生未來繼續或新增之建教合作對象。主要訪視情形，為方便具體說明，茲隨文檢附相關照片做以下各項的陳述：

一、**實地訪視**（實習業者 ZESA、實習單位：Cooper Lodge Hotel、Jenny's Café、旺旺上海點心、新上海、金唐海鮮、蜀香坊、Travel World 等，及學生宿舍、語言訓練學校等）

本校「校外實習課程」的教學目標，係在於要求大三學生透過到校外實習的過程，與平日在校內所學的理论相互印證與結合，並能即早經由與工作世界的實地接觸，而能瞭解自己的興趣與性向所在，進而能迅速地找到自己的職涯發展方向。而海外實習比國內實習更多了語言訓練與充實國際觀的機會，所以，本校期許學生在海外實習期間，除需要持續加強語言能力、提昇自我知能與技能外，更需要把握機會體驗不同的文化，讓自己成為具備國際觀與多元文化適應力的國際人才。本次我們實地訪視本校在澳洲雪梨合作的實習輔導業者 ZESA 公司，及其相關實習單位：Cooper Lodge Hotel、Jenny's Café、旺旺上海點心、新上海、金唐海鮮、蜀香坊 Travel World 等，並參觀學生宿舍及語言訓練學校等。

本校 6 位學生在雪梨實習期間，係由 ZESA PTY LIMITED 負責安排學生之實習單位、

照顧學生日常生活與安全，並提供 6 週之語言學習課程及相關協助。經實地訪談本校實習生後發現：學生們對 ZESA 所做的各項安排，皆表滿意，尚無需要再加以溝通協調或處理的地方。經與 ZESA 總經理 Mr. Andy Sue(蘇誼晏先生)面對面的討論，了解到其對於學生實習的安排，乃能以教育及訓練為出發點，並會隨時詢問及關心學生的實習狀況。

為方便後續圖文的解說，謹表列本次於雪梨實習的學生暨實習單位的安排一覽表，如下表 2 所示，其中採每半年換一個實習單位的方式進行實習：

表 2 本校於雪梨實習的學生暨實習單位一覽表

姓名	系別	實習（上半年）	實習餐廳(下半年)
1. 羅○陞(男)	中餐廚藝系	新上海	旺旺上海點心
2. 林○順(男)	中餐廚藝系	新上海	旺旺上海點心
3. 陳○良(男)	中餐廚藝系	新上海	蜀香坊
4. 戴○玲(女)	中餐廚藝系	寶島台灣小吃	金唐海鮮
5. 廖○詩(女)	國際觀光學士學位學程	新上海	Travel World（導遊）
6. 呂○陽(男)	旅運管理系	新上海	Cooper Lodge Hotel

以下謹就學生住宿、實習單位、實習業者代表及其實習情形，分別以照片說明之：



左圖：參訪實習單位 Cooper Lodge Hotel 的客房設施

右圖：交誼廳(右者為 ZESA 的總經理-蘇誼晏先生)



與實習生一起參訪實習單位 Jenny' s Café，其門口前面為著名的海邊渡假景點



左圖：訪視在「旺旺上海小吃」實習的學生(右二)

右圖：旺旺上海小吃工作的一角，右方紅衣為老闆，左方白衣為老闆娘



學生實習單位：旺旺上海小吃門口



本校實習生在雪梨的住宿處(近 Chastwood)



左圖：參訪「新上海」餐廳，並與新上海經理(右二)合影
右圖：新上海餐廳的開放式廚房



左圖：參訪「金唐蒼海鮮」餐廳，並讓曾於此實習的學生展露其專業的分菜服務
右圖：與本校實習生餐敘，並與「金唐蒼海鮮」的老闆(受贈者)與經理(左四)合影



左圖：由本校於 Travel World 實習的學生，展露溫馨、活潑的導覽服務(雪梨市區)
右圖：參訪「Travel World」，與其經理(右二)及本校實習生(右一)合影



左圖：參訪「蜀香坊」，並與老闆(左三)及老闆娘(左二)合影



右圖：與正於「蜀香坊」實習的學生合影，為穿著本校廚服者；由於其表現相當優異，深獲老闆與廚師們讚不絕口。

本次訪澳過程中，我們亦參訪學生上語言訓練課程的學校(Language Education Tertiary School)，當天並由 Marketing Manager Mr. Kevein Zheng 引導參觀。經查該校環境優良，小班教學，班級中融合來自各不同民族國家之學生，課堂中有分組活動、測驗、口語報告等，透過如此的安排，對本校實習生語文能力之提升極富助益。透過實地參訪也發現，學生在海外實習除進行實習工作之外，若能同時到相關的教育或訓練機構接受上課的過程，則對其多元學習及異文化的體驗具有許多的助益。



上圖為本校人員參訪實習生所就讀的語言學校(Language Education Tertiary School)，並與該校行銷經理 Kevein Zheng(左三)合影。

另外，ZESA 蘇總經理亦希望：未來能透過海外實習的機制，給予本校學生更多的能

力培訓及實習效益，故雙方研討並擬出一套「菁英實習計畫」草案，其中初步包括四種實習+培訓的雙效課程：品酒師菁英培訓、咖啡師培訓課程、超級領隊培訓實習、廚師培訓實習，希望能透過異國文化與專業學習環境，提升學生專業語言及職場能力，拓展學生國際觀，以培育學生成為更具國際競爭力之餐旅人才。



與 ZESA 蘇誼晏總經理共同研商「菁英實習計畫」之規劃

是項計畫擬於出訪人員回台返校後，擇期邀召集相關系科主任共商其可行性，並經雙方做最後計畫草案之確定後，適時提送本校實習輔導委員會審議通過後，儘速執行。

綜合以上訪視學生實習單位及實習情形顯示：學生對於前來澳洲雪梨實習都給予相當正面的評價，並表示希望可以讓更多的學弟妹前來實習；另外，對於協助輔導的單位 ZESA PTY LIMITED 之相關人員，所給予的各項實習安排及輔導與照顧亦表示肯定及感謝，尤其，對於某些優質的實習單位，如 Cooper Lodge Hotel、蜀香坊及金唐海鮮等老闆或主管的教育訓練及善待的方式，更表示受益良多。本次訪視人員透過實地觀察，不僅發現本校實習生之間感情融洽，而且與他校的學生（如弘光科大餐管系學生）亦能打成一片，並能互相照顧打氣，很讓人安慰，另外，經由本校實習學生所帶領的市區導覽過程，亦可發現學生對於雪梨市區重要景點、餐廳、商店、設施之瞭解，其所表現出來的自信心及講解的內涵，頗具專業的水準，亦值得肯定其在澳洲的學習。

二、參訪 TAFE (NSW - Sydney Institute)

為充實本校在澳洲實習的學生之專業成長，此趟在訪視相關的實習單位之際，我們亦前去參訪 TAFE(Technical And Further Education)教育訓練機構，以便實地瞭解澳洲技職教育，及餐旅相關訓練及證照課程之發展現況，俾利作為發展本校海外實習課程

之參考。因地緣之便，本次拜訪位於雪梨的 TAFE，期望能藉由雙方交流中，找出適宜之合作方向，提供本校未來在雪梨的實習生亦能同時在該校修課，增進自我技能。

該機構國際學程經理 Katherine Woods 向我們簡介有關澳洲 TAFE 課程特色及各種學習憑證，茲摘錄部份有關課程特色之介紹如下：

- 基於其教學之方向，通常 TAFE 和當地的相關行業都有密切合作關係。其課程之設計，以就業市場為導向，以增加學生畢業後的就業機會。換言之，課程不只是理論的學習，更重要的是實際的操作技能。
- 為了配合業界的腳步，TAFE 專校的設備都很齊備，新穎。有許多課程都有實習的機會，任課教師大都是在相關的行業中任職，提供學生最新的專業資訊。
- TAFE 的各種課程是以進階的方式進行的。學生在取得 TAFE 所發予的文憑之後，能再轉學到大學繼續相關課程的學習。通常各 TAFE 專校和特定的大學的部份課程有學分抵免的合作關係。同學可以在申請 TAFE 課程之初，利用 TAFE 的課程資料先查明以後升學的管道。因此，學生在習得一技之長之後，仍然有機會再到大學繼續升學。

基於本校業已草擬澳洲菁英實習計畫草案，很想安排讓學生可以在實習的同時，亦有機會前來 TAFE 參加相關課程，惟經雙邊人員討論結果：該機構的咖啡烘培課程僅 5 日，其他課程則為 17 週(2 月至 7 月)，且開班人數最低為 15 人，本校現階段難以配合其要求，故暫時先考慮讓實習生以自費且短期的選修方式就讀。有關如何在實習的同時，亦讓學生可以前來 TAFE 做短期進修，則有待本校人員與 ZESA 日後再做進一步的討論及規劃。我們在參訪 TAFE 雪梨分校後，深刻瞭解到：澳洲 TAFE 技職教育系統所提供的技能訓練及職業教育是非常的務實，其定位在職能的培訓，小班教學，是很值得我們參考的。



左圖：拜訪 TAFE- Sydney Institute，詢問及洽談相關課程之執行
右圖：致贈本校三角旗予該機構國際學程經理 Katherine Woods(右三)及其同事(右一)

5月11日 墨爾本（富貴陶園餐廳）

本次出訪人員在完成澳洲布里斯本及雪梨的參訪及訪視活動之後，基於本校尚有學生在墨爾本實習及實習單位是否要續約合作有待實地評估之故，而專程飛抵墨爾本訪視學生及拜訪實習單位富貴陶園餐廳。該餐廳係為講求創意料理的餐廳。本校計有 2 位中餐廚藝系及 1 位西餐廚藝系，合計 3 位同學在此實習，其中包括劉 O 諭(中餐系)、林 O 溫(西廚系)、陳 O(中餐系)，係為在此餐廳實習的第二屆學生。在餐廳老闆廖初曜(Jack Liao)先生的帶領下我們參訪了實習學生住宿的地方，及該餐廳的相關設備，同時，亦在學生的實地接待與製餐的過程中，驗收學生的創意成果，如以下照片所示：



訪視當天學生所設計及製作的創意開胃菜

在我們與廖老闆面對面的訪談過程中，其表達對本校實習學生專業能力的肯定。他表示：高餐的學生所具備的廚藝及創意頗具專業性，他很高興可以提供真實舞台讓學生在此盡情揮灑。他說：由於學生的創意，已為該餐廳在當地的餐館業建立很不錯的口碑，

他希望學生可以瞭解他的苦心與用心。而在我們訪談學生的過程中，學生們反應希望能獲得更多主廚的教導，而非只是自己所研發的創意料理。此建議業與廖老闆溝通，並已獲得老闆的認同。以下謹以相關照片，說明本次訪視學生實習及實習單位之過程：



左圖：參觀實習生於墨爾本的住宿處，備有廚房，學生可以自己煮東西
右圖：實習生於墨爾本的住宿處--客廳的一角，可供學生看電視



左圖：在廖老闆的帶領下，參訪「富貴陶園」餐廳的吧台
右圖：富貴陶園餐廳的廚房內場



左圖：於該餐廳訪談實習生之實習與生活情形
右圖：出訪人員與三位實習生於富貴陶園餐廳前合影

綜合對學生與業界的訪談及實地訪視結果發現：學生對薪資及工時的期待與老闆的規劃有所落差，而此情形已於返台後，轉知中廚系及西廚系主任，並已獲得兩位主任即時的協助輔導。然而，由於行政程序的因素，有關本校與該實習單位之間的合作關係，需要進一步的討論，因此，本校出訪人員除當面感謝富貴陶園相關人員，對於本校實習生的照顧及教導之外，亦曾就日後雙邊合作的情形進行討論，最終係以「再議」為結論。

參、心得及建議

一、心得

經由本次的訪視行程，我們實地瞭解到本校實習生在澳洲雪梨及墨爾本等地的實習情形與生活狀況。其中，雪梨的 6 位實習生大都適應良好，且實習業者們對學生的表現多為讚賞，也很高興能與本校建教合作，大都表示高餐大的學生經過校內嚴格、專業的訓練後，來此實習皆能快速進入狀況，提供給實習單位很大的助益。對學生們而言，大多數學生亦一致認為：澳洲生活環境佳，各方面也相當安全，業者們對渠等亦能給予照顧與教導，收穫良多，再加上 ZESA 相關人員，在實習與生活上也能適時給予協助，讓學生們在生活上及語言上都得到相當大的進步。

惟有在墨爾本「富貴陶園」餐廳實習的 3 位同學，相較之下，在其適應上及與業者的溝通互動上，出現較負面的反應，該狀況亦已請相關系主任即時與學生們聯繫與溝通，期望能排解學生們心中對業者的疑惑與情緒反應，期能達到校方、業者與學生三贏的成效。

綜上，本次出訪人員在澳洲實地訪視本校實習學生及相關業者，對於在澳洲的實習情形及實習單位的素質深表肯定，並認為未來本校學生赴海外實習，澳洲這個國家豐沛的觀光資源及良好治安環境，尤其，其全英溝通的生活條件，對於國際性餐旅專業人才的培育很具有吸引力，很值得本校國際處及相關學術單位主管進一步思考如何善用，因此，針對前開所論及之菁英實習計畫，期待能早日落實，俾利造福更多的學子。

二、建議

經由本次赴澳洲訪視以上相關實習單位及學生，並同時拜會昆士蘭大學及 TAFE 等教育機構後，謹分別對學術及實習兩方面，研提以下建議供參：

(一)學術方面

1. 有鑑於昆士蘭大學在澳洲係為一所知名、並富有傳統學術色彩與現代教學特色的學術機構，其學術研究與特色教學技術上的成就，很值得進一步交流與合作，相信對提升本校教師研究與教學將能帶給諸多助益，因此，建議學校相關單位可望在今(102)年9月至10月間，能邀請該校相關教師或人員前來參訪，並提供本校師生相關講座課程，以增進雙方之交流與合作。同時，亦希望在本校相關研究所的合作下，能與該校一起為本校碩班學子推動「旅遊領導碩士班」(Master of Tourism Leadership)之雙聯學制。
2. 基於澳洲 TAFE 的專業證照課程很值得本校學生選讀，建議 ZESA 能將本次參訪結果納入未來本校學生赴澳洲海外實習課程中加以規劃，俾利本校學生在赴澳實習的同時，亦能在 TAFE 機構中習得技能並取得相關國際證照，以增進其國際競爭力。

(二)實習方面

1. 建議於出訪人員回台返校後，推薦本「澳洲菁英實習計畫」予校內相關科系主管，以選送優秀學子赴海外實習的同時，亦能接受更專業的訓練，並能更加熟練於實務操作，甚至參加國際競賽，以提升自我競爭力，並提高本校的國際知名度與能見度。
2. 建議未來澳洲實習輔導窗口，宜走向單一窗口，以期能統一協助本校辦理當地的實習單位分派、學生照顧輔導、直接與業者溝通聯繫等作業，並要求此輔導窗口宜定期評估實習業者與實習生之學習情形，並適時回報本校承辦單位及相關人員知悉，以利學生在澳洲的實習的情形得以全面掌握。
3. 有鑑於本次實地訪視及評估結果，發現「旺旺上海小吃」規模較小，學生受益程度較少，建議暫不列入下學年實習建教合作的對象；另外，建議 ZESA 日後安排實習單位，仍須以較具規模與制度的單位為主要對象，俾利落實海外實習之教學目標。