

出國報告（出國類別：參加國際研討會）

參加

「第二屆國際觀光暨餐旅研討會
（2nd Annual International Conference
on Tourism and Hospitality Research）」
心得報告

服務機關：國立高雄餐旅大學旅館管理系

姓名職稱：謝文欽副教授

派赴國家：新加坡

出國期間：102.07.21～102.07.24

報告日期：102年8月7日

摘要

筆者此次前往新加坡參加「第二屆國際觀光暨餐旅研討會」，除了報告自己的研究之外，也聆聽了許多國內、外學者的研究成果，並且在會議中和在座的學者們進行意見交流。

筆者這次所報告的主題是海外實習學生所面臨的文化衝擊，研究結果呈現了海外實習學生所遭遇的幾項主要的文化差異及挑戰，此篇報告也引起許多與會國際學者們的討論。

參加這一次的研討會，筆者發現，類似的研討會或許也可以成爲一種帶動觀光旅遊的產品，由業者架構起一個平台，再邀請國際的學者前來臺灣共襄盛舉，或許也可以爲國家帶來一些外匯的收入。

目次

本文	1
一、目的	1
二、過程	1
三、心得及建議	3
附錄	5
一、研討會的議程	5
二、研究發表的投影片	9
三、參加並且於現場口頭發表的證明	16
四、在研討會與臺灣的學者們合照	17

本文

一、 目的

筆者這次參加「第二屆國際觀光暨餐旅研討會（2nd Annual International Conference on Tourism and Hospitality Research）」，希望可以藉由這個機會和其它國家的學者互相交流，不但可以在學術上交換心得，也可以讓其它國家的學者了解我國餐旅業發展的現況，如此，未來將可以有更多國際合作的機會，例如可以互相締結為姐妹校、交換教師、交換學生等。也希望可以藉此增加更多其它的合作機會，例如選送學生到國外去實習，或是進而促成學生畢業之後可以出國就業、產業界的合作、政府之間的交流等等。

這次發表報告的主題是：「臺灣餐旅科系實習生在新加坡所面臨的跨文化挑戰」，到國外去發表這篇文章，也是由於筆者在最近幾年輔導海外實習學生的過程當中，發現學生在海外實習期間，一開始在生活上及工作上面的適應都非常辛苦，其中有許多問題的根源是來自於文化的差異。因此筆者著手進行研究，並且把研究的成果提到國外去發表，一方面也是希望讓國外的相關人士了解這個問題，未來能夠針對這些問題作出更加妥善的安排，共同協助海外實習的學生的適應。如此，不但可以讓學生有更加豐富的學習成果，也可以讓海外飯店業者的營運更加順暢，大家互蒙其利。

二、 過程

因為此次前往新加坡是參加研討會，並且在會議中發表文章，因此並沒有任何參訪的行程。筆者前往飯店之後，先熟悉環境與設備，接著就準備報告檔案以及演講稿。除了自己進行報告之外，也同時聆聽其它學者的報告。

雖然這次研討會的舉辦地點是新加坡，但是與會的學者來自好多個國家，有來自澳洲、印度、蘇聯、泰國、馬來西亞、臺灣、澳門等地的學者，所探討的主題以觀光、餐旅、休閒為中心，並且延伸到相關的領域，所涉獵的範圍相當廣泛。

一名來自澳洲的學者提出的研究報告是關於政府獎勵民間發展醫療觀光的旅遊行程，這類的行程結合了醫療與旅遊的服務，除此之外，那些到國外去旅行的商務旅客與休閒旅客，或是旅居國外的學生以及到異鄉工作的遊子也都可能會有發生意外或是需要醫療服務的情況。作者還比較了印度、新加坡、以及澳洲等地醫療觀光發展的情況。這一些作法也值得我國仿效，畢竟我國的醫療水準應該也不會輸給其它鄰近的國家，消費水平又不會比其它國家還昂貴，假如可以有套裝行程的方式來廣為行銷，配合政府的獎勵方案，應該是大有可為，並且也可以同時帶動國內的觀光、餐旅、以及醫療等產業的發展，一舉數得。

另一位澳洲的學者所提出來的報告是關於政府所推動的運動觀光對於當地社區的影響。運動在澳洲的社會中是有非常重要的，報告中就以南澳政府積極推動自行車競賽的運動為案例。但是研究卻發現，當地社區在運動競賽的籌備及賽事舉辦的過程之中的參與程度卻非常低，如此的情況也造成運動觀光對於當地無法帶來太多的正面利益，但是負面的影響卻又無法避免，這樣子的結果，對於這一項運動觀光永續經營以及當地社區的發展都是不利的。研究報告建議，在規劃的階段，主辦單位應該要廣泛地邀請當地社區的相關人士來參與，並且，也可以考慮將此運動觀光的元素融入到當地社區之中，例如說培訓當地的居民讓他們有專長可以得到相關的就業機會，相關設備及服務的採購也儘量在當地社區進行等等。

一位來自泰國的學者探討遊客在泰國不同的夜生活的遊樂場所中的消費行為，他探討了三家不同的消費場所，發現各自有不同的主題、不同的表演項目、不同形態的音樂，不同的氣氛，而且，不同的消費族群會選擇不同的消費場所，而各個消費場所所提供的消費場域也會對於消費者消費行為產生影響。

一位來自蘇聯的學者探討了大陸各個地區對於國外旅客的吸引力以及國外遊客的旅遊行程分佈情形。若以到達的國外遊客數量來評比，中國大陸現在已經成為全世界第三大的旅遊國家，其背後的因素為：經濟的快速發展、中國發展觀光的相關政策、以及大陸豐富的旅遊資源。研究者發現上海是最多國外遊客抵達中國大陸的出入口，因為它兼具海、空的出入管道，並且也因為它是大陸的商業金融中心。報告中也探討了外國遊客的購買行為、選擇文化之旅的情況、以及其它購買決策的影響因素。

另外，還有兩位來自泰國的學者提出了他們的遊程規劃，在他們的遊程規劃當中，結合了旅遊路線中的各種文化的特色，也把當地人民的生活方式放進遊程當中，例如說讓遊客騎大象、經過林間小徑、鄉村的田間等等，而且他們也特別考量到地緣及文化相近等因素，把大陸的遊客列為他們主要的潛在顧客群。

除了上述的幾篇報告之外，還包括了許多相關領域的研究，例如：老人休閒、公共政策、動物與觀光、網路行銷、消費者行為、食品衛生、以及環境保護等等。

筆者這次前往報告的主題是關於海外實習學生所遭遇的文化衝擊，研究結果發現，我國的學生到國外去實習期間，的確會經歷文化衝擊的挑戰，主要的有語言的隔閡、工作態度的差異、工作投入程度的差異等等，不論是在生活上或是在職場上，都需要一些時間來適應。很幸運的是，大部份的學生都在一段適應期之後，漸漸地可以融入在地的生活及工作情況，並且和當地的同事成為好朋友，而學生們也從這一個經驗當中，有了不同文化的學習，受訪學生都相信這種文化的學習，對於他們之後的職涯發展可以有相當大的幫助。此次研究發表的投影片如附錄二。

三、心得及建議

在這次的研討會當中，筆者發現在場的學者們都對於這個議題很感興趣，於報告結束後，許多國家的學者都對於臺灣的海外實習制度非常感興趣，紛紛舉手提問，對於海

外實習的安排、給予學生的協助、課程銜接、薪資待遇等等問題都有許多的關注，與會的泰國學者也提到，他們曾經來臺灣參訪，也知道臺灣曾經派遣實習生前往泰國實習等等，當場有許多的互動。另外，也有學者針對研究的方法提供一些建議。

筆者認為，應該要對於文化差異的相關議題多進行研究，並且要多發表到國際的期刊或是研討會，以增進其他國家的產、官、學界多了解我國實習生的文化背景與習慣，以便讓國外的業者能夠更加妥善地協助我國的海外實習生，至少可以減少國外業者、現在的主管、或是同事們對於我國實習生的誤解。另一方面，我們也要在實習生出發前往海外之前，先給予更加充份的準備及行前教育，而且，也需要在準備這一些文化差異的教育時，多發揮一些創意，以便讓學生可以更加容易明瞭，以便協助學生更順利地適應海外的實習及生活環境。

附錄

一、研討會的議程

3rd Annual International Conference on Tourism and Hospitality Research

THoR 2013

Tourism and Hospitality Research

www.tourism-conf.org

Organized By:



STEERING INNOVATION, SERVING SOCIETY

www.GlobalSTF.org

GSTF Partner Universities



Technical Program

DAY 1

Date: 22nd July (Monday)

Venue: Hotel Fort Canning, Singapore

Room: Legends II, Level 1

9:30-10:00	Opening of Registration Desk/ Welcome Breakfast
10:00-10:30	<p>Opening Address: Strategies for Developing Creative Regional Economies: Linking Innovation, Sustainable Tourism and Entrepreneurship <i>Prof. Ian Alexander Eddie</i> Member, Board of Advisors, Global Science and Technology Forum (GSTF) Director, DBA Program, Southern Cross Business School, Southern Cross University Professor of Accounting, Southern Cross University, Australia</p>
10:30-11:00	<p>Keynote Address: Questioning the positioning and experiences of animals in tourism and hospitality <i>Dr. Neil Carr</i> Associate Professor, Department of Tourism University of Otago, New Zealand</p>
11:00-11:20	Coffee / Refreshment Break
11:20-11:50	<p>THoR 26 The Language of Hospitality The Semiotics of Luxury Dr. Richard Tresidder Sheffield Hallam University United Kingdom</p>
11:50-12:20	<p>THoR 4 Government Initiatives for Developing Medical Tourism: India Singapore and Australia Ms. Anita Medhekar Central Queensland University Australia</p>
12:20-12:50	<p>THoR 20 Career Pathways of Portuguese Tourism Graduates Dr. Carlos Costa University of Aveiro Portugal</p>
12:50-1:50	LUNCH
1:50-2:20	<p>THoR 8 Afraid of the answers? Don't ask the questions! Dr. Nigel Jamieson Technical and Further Education South Australia Australia</p>
2:20-2:50	<p>THoR 38 Characterizing Cultural Tourism Destination Development: A Closer Look of Practical Application for Chiangrai Province, Thailand Dr. Parnprae Chaoprayoon and Dr. Charlemchai Panyadee Maejo University Thailand</p>

2:50-3:20	<p style="text-align: center;">THoR 17 Assessing Official Tourism Website Effectiveness among Five East Asian Countries Meng Long Xia Macau University of Science and Technology Macau</p>
3:20-3:40	Coffee / Refreshment Break
3:40-4:10	<p style="text-align: center;">THoR 9 Efficient Customer Relationship Management and Novel e-Marketing Strategies in Tourism and Hospitality Dr. George Mastorakis Technological Educational Institute of Crete Greece</p>
4:10-4:40	<p style="text-align: center;">THoR 2 How Space Launch Theme Park Will Influence Local Tourism? Dr. Hung-Che Wu Macau University of Science and Technology Macau</p>
4:40-5:10	<p style="text-align: center;">THoR 34 Do hospitality and tourism management students perform food safety behavior well in workplaces? Applying the health belief model Dr. Lee Kuei-I TungHai University Taiwan</p>
5:10-5:40	<p style="text-align: center;">THoR 5 Leisure Autonomy Moderates the Relationship between Stress and Sleep Quality among Older Adults Liang-Chih Chang National Open University Taiwan</p>
5:40-6:00	PANEL DISCUSSION

DAY 2

Date: 23rd July (Tuesday)

Venue: Hotel Fort Canning, Singapore

Room: Legends II, Level 1

9:30-10:00	Opening of Registration Desk/ Welcome Breakfast
10:00-10:30	THoR 11 Cross-Cultural Challenges Experienced by Taiwanese Hospitality Students Interning in Singapore Dr.Wen Chin Hsieh, Notional Kaohsiung University of Hospitality and Tourism and Dr. Ling-Chen Weng, Meiho University Taiwan
10:30-11:00	THoR 29 Comparison of Spatial Differentiation of Tourist Attraction and Recreational Flows in China Maria Gushchina Far Eastern Federal University Russia
11:00-11:20	Coffee / Refreshment Break
11:20-11:50	THoR 39 Factor Affecting Information Technology Outsourcing Decision-Making in Travel Agencies Dr. Sheng-Wei Lin Takming University of Science and Technology Taiwan
11:50-12:20	THoR 23 Similarities and Differences of Entertainment, Factors Affecting on Tourist Behavior: A Case Study of Night Life Entertainment and Public Houses in Thailand Mr. Samart Plangpramool Burapha University International College (BUUIC) Thailand
12:20-12:50	THoR 19 Organizational Culture of a Lake-based Eco-Tourism Resort: Case-study of Tasik Kenyir, Malaysia Mr. Muhammad Asyraf Mohd Kassim Universiti Sains Malaysia Malaysia
12:50-1:20	THoR 18 Porter's Diamond Analysis on Competitiveness Advantage: A Case Study on Sarawak Convention Tourism Industry Ms. Suzie Lim Ministry of Tourism Sarawak & UNIMAS Malaysia
1:20-2:00	PANEL DISCUSSION
2:00-2:20	BEST PAPER AWARD & BEST STUDENT PAPER AWARD
2:20-3:20	LUNCH
3:30PM	Complimentary City Tour

二、研究發表的投影片

Cross-Cultural Challenges Experienced by Taiwanese Hospitality Students Interning in Singapore

Dr. Wen Chin Hsieh

National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism,
Taiwan

Dr. Ling-Chen Weng

Meiho University, Taiwan

Dr. Yuchin (Jerric) Hsieh

University of North Carolina Greensboro, USA

Introduction

- Globalization
- The impacts of globalization on the hospitality industry
- The impacts of globalization on the hospitality education
- Overseas internships

Literature Review

- Culture shock—an unanticipated, negative response to a new experience because of language problems or uncertainty of entering a new culture
 - *Inducing frustration, stress, and discomfort
 - *could be overcome by pre-departure cross-cultural training and post-arrival orientations
- Methods of Coping— “...constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands...”

Methodology

- Research Subjects—six hospitality students participated in a one-year internship in Singapore
- Data Collection—interview questions about cross-cultural challenges, coping strategies, useful training or support, and recommendations
- Data Analysis—transcribing interview, coding, categories inducing

Findings—Cross-Cultural Challenges

- Language barriers
 - *Mandarin vs. Four Official Languages
 - *How much? vs. 幾鏹 (kui-lui)? vs. 多少錢?
 - *diverse population
- Different work attitudes
 - *personal life vs. work
 - *to respect seniors
 - *the service attitude of customer first

Mr. Stanely Yen

- The youngest general manager for the Taiwan Branch of American Express
- To do more than you are expected to do
- To be willing to do what others avoid to do at work



Mr. Patrick Su

- A renowned former hotel general manager
- To love what you choose and be dedicated to jobs
- To provide ultimate service to the guests



Findings—Coping Strategies

- To travel around
- To call parents or friends
- To speak to the co-workers
- To try to let go

Findings—Useful Support

- The pre-departure training
- The post-arrival orientation and training
- The supports from the supervisors and co-workers

Findings—Students' Suggestions

- Frequent communications between the university and the host organizations
- Stress management classes
- Cross-culture communication course

Findings—Additional Findings

- “...believed that most of the people were very nice...”
- “I respected each of them from the bottom of my heart...”
- “I kept on practicing their languages...”
- “...I was very happy to have the chance to work with people from so many different countries...”
- “On my last day at work, all of my co-workers looked very sad for my leaving; so did I.”
- It took 1 to 3 months to become familiar with jobs, and then they liked their roles to become different or to become important
- Patriot

Conclusion

- Experiencing stress at the beginning because of different languages, work attitudes, and service concepts
- Developing useful coping strategies
- Appreciating different culture and the people around them
- Immersed in the cross-cultural environment
- Such experience is very rewarding and beneficial to their future careers
- The importance of pre-departure training and post-arrival orientation
- The importance of continue support and assistance

Limitations & Future Study

- The size of the sample
- The specific cultural background the subjects are from
- The specific host culture
- Quantitative research methods for future studies

三、參加並且於現場口頭發表的證明



四、在研討會場與臺灣的學者們合照

