

出國報告(出國類別:國際參訪)

2013年新加坡餐飲業實習參訪案



服務單位:國立暨南國際大學資訊工程學系 兼 國際事務長

姓名職稱:洪政欣教授

派赴國家:新加坡

出國日期:2013.7.29~2013.8.1

報告日期:2013.08.13

摘要

為縮減大學教育學用落差、擴展師生全球視野，國立暨南國際大學國際長洪政欣教授特赴新加坡實地參訪考察實習業務，與當地人力資源仲介公司進行座談，並實地參訪相關企業，以期能深入瞭解新加坡實習的法規、薪資、學生照料、日後工作機會等各層面的問題。參訪主要期間於2013年7月30日至7月31日。整體而言，新加坡國際化程度高，銀行業、觀光餐飲業、物流業等產業發展迅速，人力需求孔急，且薪資水準相當高，在東南亞區區域中，新加坡是本校推展東南亞海外工作實習體驗的首選國家。本校將逐步選擇合適的人力資源公司合作夥伴，為本校的同學找尋符合專業及學養的實習機會。本校的海外實習計畫預計九月開學後即公告讓同學週知，預計十月招募同學前往新加坡進行企業參訪，明年一月開始實習。另一方面，本次也參訪了外籍生眾多的博偉國際教育學院，主要是憑藉在新加坡的實習及畢業後的工作機會來吸引外籍生，值得臺灣各大學作為借鏡。

目 錄

一、目的.....	4
二、過程.....	4
三、心得與建議.....	6
四、參訪照片.....	9

壹、目的

國立暨南國際大學為縮減大學教育學用落差、擴展師生全球視野，將推展本校”鴻鵠東南飛”的東南亞跨國實習計畫，鼓勵學生出國實習來經歷國際企業的實務挑戰。本案特派洪政欣國際長赴新加坡參訪考察實習業務，與當地人力資源仲介公司進行座談，並實地參訪相關企業及探視部分正在實習的外校學生，以期能深入瞭解新加坡實習的法規、薪資、學生照料、日後工作機會等各層面的問題，作為本校擬定推展海外實習的參考。

貳、過程

本次出國期間於2013年7月29日至8月1日，行程如下表所列。

日期	7/29(一)	7/30(二)	7/31(三)	8/1(四)
主要行程	啟程 桃園-新加坡	參訪博偉國際教育學院及博偉人力資源公司	參訪新加坡相關實習企業及TAG人力資源公司	返程 新加坡-桃園

臺灣參訪團除本案報告人之外，尚有崇仁護專陳焱主任、吳鳳科大黃薰毅主任及環宇餐旅顧問有限公司章宏名執行長。7/30(二)主要行程為參訪博偉(Dimensions)國際教育學院及博偉(Dimensions)人力資源公司，目的在瞭解新加坡的外籍人士實習及就讀學位的概況。新加坡博偉國際教育學院設立於1980年，目前有總院、市區分院及武吉知馬分院三個校區，目前設有語言學院、預科學院、酒店管理學院、高等教育學院。為開拓更外籍生留學市場，該校積極在中國、越南、印度、韓國和馬來西亞等國家設立了海外辦事處。目前全校約有60全職教師，兼職教師約有70位，主要以全英文授課，提供包括證書、文憑、學士學位文憑、碩士學位文憑等各式課程。

本次參訪著重在酒店管理學院，位於武吉知馬校區，主要開設

酒店管理、西餐烹飪、娛樂城管理等課程。學院專門建有酒吧、餐館、前臺、客房、廚房及博弈樣板室。實際觀察其教室、酒店樣板室、籃球場、體育設施、禮堂、多媒體電腦室、圖書館、物理/化學實驗室等設施，相較於臺灣一般大學而言，相關設施並未有特別先進之處。但全校有近三千名外籍生就讀，其國際化的表現相當優越。該校實習的要求也相當嚴謹，酒店管理學院學生必須滿足完成並通過所有理論和實踐課程的考試/作業、出勤率達到90%及以上，學院才會幫學生安排實習，如果學生自願放棄實習機會或因個人原因被實習中心解僱，院方將不再安排任何實習。藉由本次參訪瞭解到，企業實習及畢業後的銜接就業是吸引來在中國大陸及東南亞國家學生來就讀的因素之一。

本日另外也參訪博偉人力資源公司，該公司成立於2007年，在新加坡旅遊業和酒店業的人力資源領域有相當的經驗，目前崇仁護專及吳鳳科大的相關實習業務主要是委託該公司負責。透過本次參訪與討論，瞭解到這類公司執行臺灣學生至新加坡實習的主要業務流程，一般而言，先透過與新加坡合作企業之人事部門人員了解企業需求，人力資源公司作出人力資源總體規劃圖去分析崗位的類型，人員需求的數量及不同崗位的的要求，決定每個崗位的工資範圍、津貼、員工福利、工作時間、交通安排、住宿和設施以及公司制度等。接下來，透過臺灣人力資源公司夥伴，至臺灣相關院校進行一系列的招聘工作及初步面試，在做好初步招聘工作後，呈交新加坡企業做面試前的文件確認。接下來再進行臺灣學生的視訊面試，面試通過之後即開始辦理工作准證和其他文件之申請、住宿安排、機場接機、醫療檢查、銀行賬戶辦理、工作和生活指導等服務。本次參訪中，崇仁護專及吳鳳科大兩校師長也與博偉人力資源公司對學生的一些實際反應有所討論，特別是臺灣學生們對某些實習企業的管理制度相當的不適應，博偉人力資源公司則安排在次日實際參訪部分實習企業，以便與實習企業主管進行溝通。

7/31 (三) 主要行程為參訪部分實習企業，包括新加坡Peach

Garden 餐廳、Omakase Burger餐廳、Coffee Bean & Tea Leaf連鎖咖啡館等三家，參訪過程主要是由崇仁護專及吳鳳科大兩位專精餐飲管理的師長與三家企業的主管討論，瞭解有關臺灣學生實習的場地、工作項目、薪資、培訓等事項，同時也對兩地企業文化與青年學生的心態多所溝通，以期營造一個更好的實習計畫讓企業與學生都更受益。師長們也與多位目前在新加坡實習的學生們餐敘，除了關懷學生之外，也聽取學生們的實習業務實際狀況與反應。另一方面，本日也與新加坡TAG (Talent Acquisition Group)人力資源公司的CEO – Mr. Kevin Ang進行座談，Mr. Ang歷年來從事過人力資源管理及市場行銷與企業策略的等業務。TAG公司為新加坡許多百大上市中小型企業或跨國企業從事了人力招聘活動。本次會談中，特別與Mr. Ang溝通，希望能夠協助瞭解在新加坡較合適於本校學生專業的實習機會，希望除了在餐飲飯店業之外，本校其他系所的學生也能有合適的新加坡海外實習機會。

三、心得及建議

本校學生在校期間若有機會進入新加坡的職場實習拓展視野，具備了國際職場歷練，將有助於未來就業競爭力。新加坡國際化程度高，國民英文程度良好，產業發展的相關法規及制度健全，政府效率高，環境整潔且治安良好，近年來銀行業、觀光餐飲業、物流業等產業發展迅速。聖淘沙及濱海金沙大型綜合娛樂渡假賭場營業之後，更大幅提升觀光業的榮景，觀光餐飲人力需求孔急，且薪資水準相當高，實習的工作表現優異者，也可直接申請續聘在新加坡工作。整體而言，在東南亞區塊中，新加坡是本校推展東南亞海外工作實習體驗的首選國家之一。

本次參訪同行的還有崇仁醫護管理專科學校及吳鳳科技大學兩位師長，一起探視關心其十來位正在新加坡實習的同學們的工作現況，也得以瞭解到實際參與實習的同學們的心聲。雖然新加坡的一般薪資較高，但目前給予臺灣實習生的薪資並不若一般本地人的優渥，扣除仲介服務費及昂貴的房租費用之後，似乎同學們真正可存的金額並不多。而同學們遠渡重洋、離鄉背景來到新加坡，泰半時間在工作地點及小宿舍棲身，再加上新加坡實習企業幾乎是以全職員工的標準來分配工作，部分同學們與企業雇主單位對工作的認知也有不少文化上的差異，同學們在此地實習算是頗為辛苦。申請者

需事先做好國外生活工作的心理準備，同時也要積極的提升英語能力及認真誠懇的工作態度，才能擔任在新加坡繁忙的實習工作。但即便辛苦，相信這份國際工作的體驗，對同學日後的成長及就業力是有相當的加分效果的。

目前新加坡政府規定外籍人士入境工作需透過新加坡的人力資源仲介公司提出申請，一般新加坡的人力資源仲介公司會與臺灣的人力資源仲介工資建立合作關係，一起協助學校及學生辦理相關手續。不同的仲介公司有不同的收費標準，服務的內容也不盡相同，一般的服務項目包括在尋找新加坡實習企業、確認工作地點與福利、在臺灣面試安排、工作許可及簽證文件申請、新加坡生活須知教學、機票代訂、新加坡國際機場接機、協助貨幣兌換、新加坡醫療檢查、新加坡的銀行開戶協助、新加坡住宿協調安排、工作協調諮詢、生活支援照顧等項目。整體而言，赴新加坡實習的準備工作項目繁複，人力資源公司可以協助大專院校來處理相關事務，減輕校內教職員的工作負荷，減少本校推行國際實習的校內阻力。

不同人力資源公司的企業板塊掌握度差異大，目前在新加坡海外實習的臺灣學生們主要以技職院校的餐飲及觀光相關科系學生為主，同學們工作內容以旅館、餐廳、銷售等服務業的基層勞務人力為主。本校需逐步接觸及瞭解不同人力資源公司的專經企業客戶及相關服務項目，以期能為本校的同學找尋符合本校學生專業及學養程度的實習機會，與目前技職體系主推的餐飲基層勞務人力工作實習做某種程度的市場區隔。新加坡英文化程度高，依行業別不同，英語能力要求不同。一般而言，英語程度越高，薪資與工作內容越佳。本校學生若擬投入旅館經營甚或金融服務等相關產業，英文能力會是一般本校同學的機會與挑戰，須要長期的培養實力。

在瞭解新加坡海外實習的現況之後，本校也初步擬定相關的實習推廣方案，新加坡海外實習計畫預計九月開學後即公告讓同學週知，並辦理說明會，邀請曾經參與新加坡海外實習的同學現身說法。預計十月，招募有興趣前往新加坡進行海外實習的同學，前往進行一趟企業參訪，順道進行面試。預計十一月確認明年一月赴新加坡實習名單。同學將前往新加坡實習時間約 183 天，一月出發，大約七月底左右陸續回臺。

本次也參訪新加坡的(Dimension)博偉國際教育學院，博偉國際學院是私立大學，創立於 1980，擁有兩個獨立校園，除一般教室外，學校擁有酒店樣本室，廚房、酒吧與客房樣本室等。相對於臺灣大

學校園的規模，博偉的校園規模較小，設備也不若臺灣各大學來的精實。但令人訝異的是，博偉招收到兩三千名外籍生，主要來自中國大陸、東南亞及印度，其外籍生數字遠超過一般臺灣的大學的外籍生數目，而且這些外籍生也並非如同臺灣各大學一般是利用免學費及獎學金所重金吸引來的，可見校園的設施對外籍生的招收而言並非關鍵因素。追根究底，博偉國際教育學院主要還是憑藉其學生在新加坡的實習及畢業後的工作機會來吸引外籍生，以目前臺灣的工作機會與薪資水平而言，對外籍生的吸引恐怕遠不及新加坡，實在是本校及臺灣各大學推展招收國際生的隱憂，值得大家一起來思考對策。

四：參訪照片



圖：臺灣參訪團參訪新加坡私立博偉國際教育學院。



圖：博偉國際教育學院校園一隅。



圖：博偉國際教育學院校園一隅。



圖：博偉國際教育學院校園一隅。



圖：博偉國際教育學院實習餐廳。



圖：博偉國際教育學院實習賭場。



圖：參訪實習餐廳-新加坡Peach Garden餐廳。



圖：參訪實習餐廳-新加坡Omakase Burger餐廳。



圖：參訪實習餐飲業-新加坡Coffee Bean & Tea Leaf連鎖咖啡館。



圖：臺灣參訪團與TAG人力資源公司進行實習業務討論。