

出國報告（出國類別：參訪）

計畫名稱

澳門餐旅就業市場初探

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：張明旭 / 研究發展處 處長

黃靜純 / 就業輔導組 組長

派赴國家：澳門

出國期間：102/11/11-102/11/13

報告日期：102/12/04

摘要

為強化與澳門既有合作單位之關係，並為了解當地餐旅行業之就業市場，遂擬訂並此次參訪計畫，藉由當面座談討論以及實地參訪體驗，期能對於澳門當地餐旅行業，以及相關合作單位之徵才用人條件有更進一步的認知。

此次參訪共涵蓋了當地三家五星餐旅集團，從座談中得知，澳門當地餐旅行業發展迅速，因此，對於引進台灣優秀人才有其迫切的需求；同時相較於其他國家，澳門對於外籍人士晉用的規範與限制，則較為鬆綁，對於有志前往國外探索就業的學生而言，不啻為選擇之一。

綜合本此參訪，除了更明確瞭解澳門當地的徵才招募規範、環境條件、薪資福利外，對於本校在協助學生進行海外實習或就業的時程、文件準備安排，亦有其實務上的助益。

關鍵字：澳門、海外就業、就業招募規範

目錄

摘要	2
壹、目的	4
貳、過程	4
參、心得及建議	9

壹、目的

爲了解澳門當地餐旅行業之就業市場，並強化與當地既有合作單位之關係，遂擬訂並安排此行，透過當面座談討論以及實地參訪體驗，期能對於澳門當地餐旅行業，及相關合作單位之徵才用人條件有更進一步的認知，進而將訊息傳遞給學校同仁，提供並輔導未來有志於前往當地實習或就業同學之參考。詳細目的條列如下：

1. 參訪並體驗當地餐旅行業之軟硬體設施
2. 瞭解澳門餐旅就業市場與用人機制
3. 洽談未來合作方向與實施進程

貳、過程

茲將此次參訪合作三個單位之座談內容、飯店設施等相關過程成果，依單位彙整如下各表格：

- 1.永利酒店 (Wynn macau)：與會座談者爲人力資源總監：何小姐、招聘經理：吳小姐。
本次拜訪重點在於參觀了解飯店設施，透過飯店人員導覽與解說，可實地了解飯店環境規劃。內容座談重點如下：

1.概況	目前無本校學生、自己招募員工。
2.應徵條件	前台須會粵語、F&B 須會普通話，若具英文能力更佳。 遊樂場人員須主動與客人互動，個性活潑、機靈，外貌佳。
3.薪資(葡幣)	餐飲 8000 葡幣、廚房 7000 葡幣。同工同酬，依當初申請職位給薪，不因不同國籍有差異。
4.福利	免費提供住宿、每日供兩餐，圖書館備有書籍自由借閱。
5.工時	8H 以上，娛樂場須 24H 輪值。
6.培訓	除工作技能外，亦提供顧客服務、語言學習，並開設其他課程(如插花)供有興趣員工自由參加。
7.宿舍	免費提供住宿。政府補助房租津貼 600 葡幣。
8.職缺	娛樂場較缺人。
9.到校徵才意願	明年 3-4 月願意前來舉辦企業說明會，並參加海外就博會。



圖 1 飯店大廳一隅



圖 2 俯視飯店戶外招牌



圖 3 商務客房一隅



圖 4 商務客房一隅



圖 5 商務客房衛浴



圖 6 商務客房衛浴

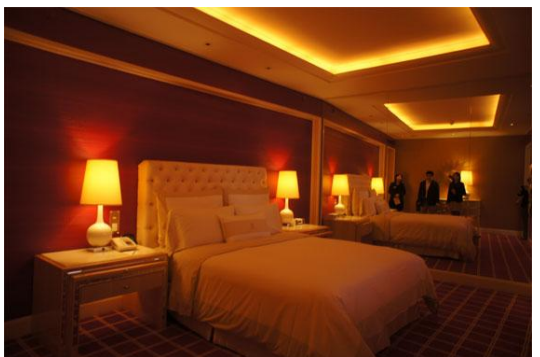


圖 7 商務客房



圖 8 會後合影

2.銀河娛樂集團 (Galaxy)： 本次與會座談者為招聘部高級經理：李小姐、招聘部助理經理：曾小姐。內容座談重點如下：

1.概況	目前無本校學生、自己招募員工。 現階段有兩千多間客房，預計明年另有一間新酒店開幕，極需招募全職人員。
2.應徵條件	前台須會粵語、F&B 須會普通話，若具英文能力更佳。 遊樂場人員須主動與客人互動，個性活潑、機靈，外貌佳。
3.工時	8H 以上，娛樂場須 24H 輪值。
4.宿舍	免費提供住宿。
5.職缺	娛樂場較缺人，須協助開卡、叫車、訂房及安排行程等服務。
6.到校徵才意願	預計今年 12 月前來舉辦企業說明會，並有意願在明年 3-4 月時前來參加海外就博會。



圖 9 銀河集團建築模型展示區



圖 10 飯店大廳一隅



圖 11 飯店大廳一隅



圖 12 會後合影

3.喜來登 (Sheraton)： 與會座談者為員工關係助理經理：鄭小姐、人才招聘經理：黃先生。本次拜訪除參觀了解飯店設施，以實地了解飯店環境規劃外，亦透過飯店人員導覽與解說，進一步了解未來合作方向。座談內容重點整理如下：

1.概況	目前有 6 位本校畢業學生，分別在前台及義大利餐廳等地點服務，適應情況良好。
2.應徵條件	具粵語及普通話能力，若具英文能力更佳。
3.員工招募	一年四季皆徵才，取得准證後再上工，須與公司簽合同。
4.到校徵才意願	(1) 先前與本校老師接洽，預計明年 2 月前優先前來舉辦企業說明會並徵才。 (2) 若學校有在明年 3-4 月擴大舉辦海外就博會亦有意願前來參加。

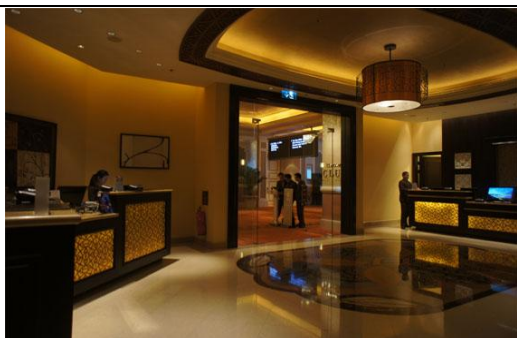


圖 13 飯店外牆佈置



圖 14 商務客房一隅



圖 15 商務客房一隅



圖 16 商務客房一隅



圖 17 商務客房一

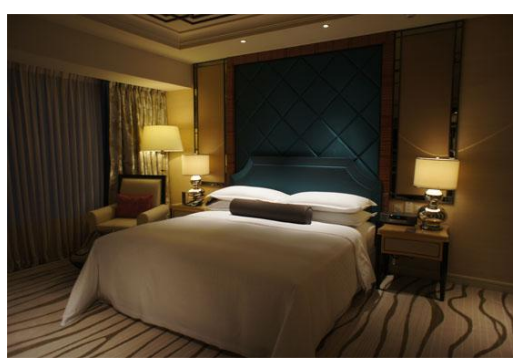


圖 18 商務客房二



圖 19 家庭式客房



圖 20 家庭式客房衛浴



圖 21 飯店一樓用餐區一隅



圖 22 會後合影

4.澳門當地招募外國人工作之相關規範，重點整理如下：

澳門政府依不同行業屬性，給予(1)中國 (2)非中國(如：台灣、越南、泰國、馬來西亞) 等國籍人士不同配額，由錄取單位協助取得工作證後，再依當初申請職位決定薪資上工，除非換證，否則期間難以更換工作職務。

參、心得及建議

本次計畫前往澳門參訪，除了實地參觀體驗當地合作單位之環境設施外，透過座談對於本國學生未來至澳門就業的相關政策規範與限制，有了更進一步的了解，對於未來本校針對實習生所舉辦校園徵才活動，亦或協助畢業生舉辦的就業博覽會，在時程規劃、生涯輔導，亦或實習就業相關資訊輔導及傳遞上，得以有更為明確的答案。

近年來，有越來越多的莘莘學子皆嚮往並期待能到海外工作，除了拓展國際視野、吸收多元文化外，優渥的薪資與就業環境，不啻為其中另一項吸引人的重點因素。現今國內多數學校有鑑於此，因此，皆致力於提升學生的外語能力及國際觀，並有顯著的成效，所以，在參訪過程中亦可發現有為數不少來自於台灣並在當地實習或就業的學生。而同屬亞洲地區的澳門，因著地理位置及中英語言皆可行的特點，對於本國學生自有其優勢。

相較於澳門對於引進國外優秀人才，大開歡迎之門，台灣政府似乎有其可借鏡之處，而另一方面，面臨國家未來的優秀人才，紛紛選擇至境外就業，除了建議政府相關部門在留才面向上，能多點著墨外，亦應抱持開放態度，鼓勵並期盼他們在海外學得相關技能涵養外，有朝一日，亦能鮭魚返鄉，回國貢獻分享所見所學，致力於提升國內企業市場的競爭力，進而促進台灣的整體經貿發展。

因著該計畫親訪，著實增進了對於澳門當地，餐旅企業在招募徵才與硬體設施上的需求與視野，對於學校未來在課程規劃、實習或就業輔導亦或活動的承辦上，相信更能有效透視國內外餐旅環境的變遷，整合發展共識，積極探究符合國內餐旅發展需求的知能，進而縮短學用落差，提供本國學生學習帶得走的知能，以滿足餐旅產業人力發展的需求，並與世界接軌的餐旅學習環境。