

出國報告（出國類別：實習訪視）

訪視澳門姊妹校、海外實習單位及學生

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：劉聰仁 餐飲管理系副教授兼主任

陳文聰 餐飲管理系副教授兼國際長

訪視單位：澳門科技大學(MUST)、澳門喜來登酒店、博苗人力公司、澳門永利酒店、澳門威尼斯人酒店、澳門銀河酒店、JC 人力公司及實習學生工作住宿地點

出國期間：103 年 02 月 06 日－02 月 08 日

報告日期：103 年 03 月 01 日

摘要

這次前往中國澳門的主要目的是訪視在澳門威尼斯人酒店實習的七位學生，實習訪視對於系主任及導師而言一直是一件很重要的事情，也是一件很吃力的負擔，但是對於海外實習學生而言，卻是整年實習衷心的期待師長的蒞臨；這次實習訪視的是在澳門威尼斯人酒店(Macao Venetian Hotel)實習的七位學生，其中包括二位旅館管理系、二位餐飲管理系、一位西餐廚藝系、一位航空與運輸管理系和一位國際觀光管理學位學程的學生，所有學生的實習從 102 年 9 月到 103 年 7 月預計有 11 個月的海外旅館工作，七位同學分別擔任該酒店的餐廳外場、客務接待、餐廳內場與零售賣場等服務工作，工作期中將定期進行內部工作輪調，其中餐管系張嫦喧和江蕙謙擔任 Portofino 義大利餐廳外場服務生，旅管系張高銘和陳雯萱分別擔任禮賓與接待櫃台服務員，西廚系葉宗威同學則在楓竹餐廳廚房工作，航運系楊佳于和國觀系林承軒則分別在大廳零售和宴會廳工作。訪視時雯萱同學有事回台之外，其他學生都已經能適應工作內容與生活環境，住宿環境單純且安全還算優良，師長也幫忙解決學生在酒店福利與租屋過程的各種問題，並關心學生在澳門高消費與生活安全。原則上，威尼斯人酒店是一間管理制度上軌道的國際連鎖旅館，雖然以賭場經營為其最大的營收，但是其餐飲外場的變化與宴會廳的規模都是澳門數一數二的酒店，本校實習生是該公司唯一建教合作的海外單位，目前待遇及福利與正職員工仍有落差，是未來爭取的方向。利用這次訪視的機會，我們又拜會位於澳門機場旁的澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長及教授群洽談未來的合作事務，在交換學生與學術交流上有進一步的合作意向；三天不到的行程中，又緊鑼密鼓地拜訪澳門當地三家具規模的知名酒店：喜來登、永利和銀河，與這幾家酒店的人資部主管也達成未來進用本校實習學生的合作意向，同時邀請他們在 103/3/20 前來本校參加海外就業博覽會徵才活動；另外，我們也和兩家澳門當地的人力顧問公司負責人見面協商未來合作事宜。整體而言這次的海外實習訪視與機構訪問算是非常圓滿，對於學生在澳門威尼斯人酒店的實習工作和住宿生活環境都有進一步的了解，並完成與其他酒店和澳門科大未來合作的初步洽商，三天行程緊湊又充實。

關鍵字：實習訪視、澳門、威尼斯人酒店、澳門科技大學、海外實習

目錄

摘要	1
壹、 目的與計劃.....	3
一、 目的：	3
二、 出國人員及行程：	3
三、 詳細行程及內容：	3
四、 預期效益：	4
貳、 訪視及參訪紀錄	4
參、 結論與建議.....	7
附錄一：參訪照片集	8

壹、 目的與計劃

一、 目的：

為了解國外實習學生在澳門威尼斯人酒店中的實習工作和宿舍生活狀況，以及增加學生到澳門海外實習與師生學術交流的機會，餐管系劉聰仁主任與陳文聰國際長奉准執行此次聯合參訪行程，參訪澳門科技大學酒店與旅遊管理學院、澳門四家知名國際酒店及訪視實習學生工作與住宿場所，更拜訪兩家澳門人力顧問公司尋求當地的合作協助，此次參訪透過彼此的了解及互動，已經協助本校學生尋求未來繼續前往澳門當地知名酒店的實習和就業機會。

二、 出國人員及行程：

姓名	級職	國家	訪視機構及時間
陳文聰	餐飲管理系副 教授兼國際長	中國 澳門	城市：澳門 1. 訪視大學：澳門科技大學(Macau University of Science and Technology) - 103年02月06日 2. 訪視酒店：澳門喜來登酒店(Macau Sheraton Hotel) - 103年02月06日 3. 訪視酒店：澳門永利酒店(Macau Wynn Hotel)、澳門威尼斯人酒店(Macau Venetian Hotel)、澳門銀河酒店(Macau Galaxy Hotel) - 103年2月7日 4. 訪視機構：澳門博苗人力顧問公司(Macau Cyber Education Company) - 2月6日，澳門JC人力顧問公司 - 2月8日
劉聰仁	餐飲管理系副 教授兼主任		

三、 詳細行程及內容：

Feb. 06, 2014 (Thursday)	
7:15	高雄國際機場集合
09:15 - 10:50	高雄國際機場 - 澳門國際機場，BR829，長榮
11:00 - 14:30	參訪澳門科技大學 酒店與旅遊管理學院及午餐
15:00 - 17:30	參訪澳門喜來登酒店及討論實習合作事宜
18:00 - 21:00	參訪澳門博苗人力顧問公司及晚餐

Feb. 07, 2014 (Friday)	
11:00 – 14:00	參訪澳門永利酒店及午餐討論實習合作
14:30 – 17:00	訪視澳門威尼斯人酒店及實習學生座談會
17:00 – 19:00	參訪澳門銀河酒店及討論實習合作事宜
19:00 – 22:30	訪視學生住宿公寓並與學生聯誼座談
Feb. 08, 2014 (Saturday)	
09:30 – 11:30	與 JC 人力顧問公司何總經理會議
13:05 – 14:30	澳門國際機場 – 高雄國際機場，BR830，長榮航空
15:00	解散賦歸

四、 預期效益：

本次出國訪視預期可達到以下效果：

1. 了解國外實習學生在澳門威尼斯人酒店的客務接待、餐廳外場服務、餐廳內場工作與大廳零售服務的工作現況和當地住宿生活狀況。
2. 尋求未來與澳門其他知名酒店(喜來登、永利和銀河)的實習和就業建教合作機會。
3. 尋求未來和澳門人力顧問公司的在地化協助與實習合作機會。
4. 了解澳門當地的風土民情及消費生活習慣，做為未來實習學生的參考。

貳、 訪視及參訪紀錄

訪視日期：103 年 2 月 7 日 14:30 - 17:00 (澳門威尼斯人酒店)，

103 年 2 月 7 日 19:30 - 22:30 (學生住宿大樓)

實習單位名稱：澳門威尼斯人酒店(Macao Venetian Hotel)

實習單位地點：中國澳門

接待單位主管：黎祖智人力事務經理

實習學生姓名：旅館管理系 3B 張高銘 40011082、陳雯萱 40011098、餐飲管理系 3A 張嫦喧 40012025、江蕙謙 40012038、西餐廚藝系 3B 葉宗威 40015078、航運系 3A 楊佳于 40017011、國觀學程 3A 林承軒 4001C017 共 7 名

學生實習工作狀況：

1. 所有學生的薪資待遇為 MOP\$6,500 元(約台幣 26,000 元)，租屋及水電津貼為 MOP\$3,500 元(約台幣 14,000 元)，大部分同學為一頭班輪班，月休 4 天，每月年假半天，學生適應狀況及出勤狀況都良好，與同事和上司的相處融洽，整體而言，實習內容還算滿意。
2. 工作內容：所有學生的實習從 102 年 9 月到 103 年 7 月預計有 11 個月的海外旅館工作，七位同學分別擔任該酒店的餐廳外場、客務接待、餐廳內場與零售賣場等服務工作，工作期

中將定期進行內部工作輪調，其中餐管系張嫦喧和江蕙謙擔任 Portofino 義大利餐廳吧台及外場服務生，旅管系張高銘和陳雯萱分別擔任禮賓與接待櫃台服務員，西廚系葉宗威同學則在楓竹餐廳廚房工作，航運系楊佳于和國觀系林承軒則分別在大廳零售和宴會廳服務工作。其中旅管系陳雯萱同學受訪時回台灣處理家務，沒有參加座談。

3. 住宿安排：本校國際處安排所有學生一起住宿在威尼斯人酒店附近的公寓大樓內，大樓有保全門房及安全電梯，環境清幽。共有三間房間住七個人，其中女生倆倆住一間，男生三人住一間，同學都能互相協助生活起居。房租費用每月 MOP\$20,000 元(約台幣 80,000 元)，比台灣貴許多，物價水準也約台灣的 2-3 倍以上，所以學生的生活仍需省吃儉用。
4. 學生都是走路上下班，有時候會遇到輪晚班或大夜班時，叮囑其回家路上需要注意安全，所有學生工作適應良好且全心投入，值得嘉許。尤其國觀學程的林承軒更獲得酒店頒發的金鑰匙獎狀，為校爭光，為實習生的第一人喔！

業界對學生的考評：全部學生都認真負責且表現良好。

業界考評：

1. 澳門威尼斯人酒店是一個賭場娛樂型的旅館，酒店房間超過 2,000 間，員工超過 20,000 人，酒店設施包括大型的賭場、各式高級餐廳、小吃街、兒童娛樂場及全澳門最大的宴會會議場地，最大可以容納 200 桌以上的喜宴，是在台灣也無法接觸到的超大型旅館。
2. 員工福利相當不錯，休息區的面積很大且休閒活動多樣化，員工進出採用感應刷卡方式，有銀行、麥當勞、上網區及自動取件的制服洗衣區，完全就是一個小型的社會，醫療服務與住宿補助都非常人性化，美式管理的酒店符合學生的實習需求。
3. 現場幹部以澳門本地人居多，來往住宿和使用的客人則以大陸人居多，也是有些國外客人，但是大部分都是黃種人，因此語言的要求以普通話和英語為主。在義大利餐廳服務的學生會用到英語之外，其他地點服務的人群都是以普通話居多，倒是廣東話的學習環境很快，學生已經聽得懂且會說一部分了。

問題反應與解決：

1. 加班費與正職員工不同：因為正職員工的月薪為 MOP10,000 元，學生的月薪為 6500 元。
2. 年休假與正職員工不同：因為是實習生，所以減半，請校方國際處繼續談判爭取。
3. 沒有上工前住宿酒店七天的優惠：今年因為實習生上班的時間較晚，房間無法取得。
4. 沒有大筆銷售的業績獎金：已經向酒店反映，並請國際處後續追蹤談判爭取。
5. 租屋價格貴且環境不佳：房屋仲介的態度及品質都不好，校方國際處人員在處理時應該再多一些強勢，明年租屋準備期應該要提早籌畫，尋找更合適的房間。

其他機構參訪心得：

1. 澳門科技大學(Macau University of Science and Technology, MUST)，創立於西元 2000 年並蓬勃發展為澳門規模最大的綜合型大學，位於澳門國際機場旁邊，校園廣闊交通便利，校園學術機構有行政與管理、酒店與旅遊、人文藝術、法律、資訊科技、中醫藥學與健康科學等學

院，再加上國際學院共八個學院，擁有博士、碩士及學士三級學位課程，提供中國內地及港台地區學生就讀，學生人數合計達一萬餘人。該校的酒店和旅遊管理學院創立於 2007 年，目前擁有學生超過 3000 人，學院開設了酒店管理、餐飲管理與國際旅遊管理三大部分的學位課程，初期以學術研究為主，近年來將實務學習加入到教學設計中，規劃了自己的實驗農場、實驗餐廳及咖啡廳，強調體驗學習的重要性，此次參訪有實地到農場參觀，並於實驗餐廳中用餐體驗教學成果。這幾年該學院也承辦多項國際學術研討會，期望擠身是亞太及世界餐旅觀光一流學府的行列。

澳門科大亟想與本校合作，因此這次拜會行程以高規格接待，與會協商人員包括酒店與旅遊學院院長麥希國教授(Michael John Hitchcock Ph.D.)、副院長賴嘉偉博士(Ivan Lai)、課程主任張萌博士、專任教師周勇博士、高波博士等，午餐則由常務副校長張曙光教授主持，會議中雙方彼此同意下列合作事項，並將於 5/15 在本校 APF 國際研討會現場簽約合作：1)同意雙方自下學期(2014 年 9 月)開始交換兩位大學部學生；2)澳門科大院長和幾位老師將參加本校於 5/14-16 舉辦的 2014 APF 國際研討會，並進行合作簽約儀式；3)澳門科大邀請本校師生投稿該校舉辦的 ELHT 2014 國際研討會，並提供 5 個免註冊費名額及 1 位議程主持人給本校師生；4)澳門科大邀請本校優秀大學部畢業生到該校就讀碩士學位；5)澳門科大提供本校博士生免費參加該校國際講座課程，供宿但自付交通費用。未來希望能有進一步的密切合作。

2. 澳門喜來登金沙城中心酒店(Sheraton Macao Hotel Cotai Central)，喜來登酒店屬於金沙城中心的一員，金沙城中心包括喜來登、假日(Holiday Inn)和康萊德(Conrad)三家酒店，喜來登酒店是房間數最多(4000 間)、面積最大、餐廳最多且高級的旅館，由喜來登集團經營管理，需求的實習生以旅館前台及餐廳外場服務生為主，也需要內場廚師。當天由員工關係助理經理鄭嘉羽小姐(Debby)帶領參觀，而由人力招募經理黃毓榮先生(Oscar)會商實習生招募事宜。
3. 永利澳門酒店(Wynn Macau Hotel)，永利酒店位於澳門本島填海區，旁邊還有更高級的萬利酒店是屬於同一集團，房間數約 2000 間，主要走精緻休閒路線，所以旅客數量不像金沙城中心和威尼斯人酒店這麼吵雜，多一份寧靜和高雅。永利酒店的員工福利好，管理也上軌道，酒店內的餐廳都走高級服務格調，最有名的永利軒通過米其林二星的評價。當天由招聘主任王曉敏小姐(Isha)帶領參觀，而由人力資源總監何詠蓮小姐(Eva)、招聘經理吳秀慧(Nancy)、招聘副經理樊家麗(Carrie)接待及會商實習生與畢業生招募事宜，仍以餐廳外場為主。
4. 澳門銀河娛樂集團(Macao Galaxy Entertainment Group, GEG)，是近期才完工的大型賭場娛樂中心酒店，豪華的裝潢和炫麗的排場是一大特色，目前在興建第二期的銀河酒店大樓，預估完成後會提供接近總數 6000 個房間給遊客，主題餐廳都是由酒店集團直接經營管理，因此需求的餐飲外場服務人員較多。當天由招聘部高級經理方杏兒(Joey)和李家儀(Cathy)小姐帶領參觀酒店設施與餐廳型態，並由招聘部助理副總裁丁少儀(Marco)先生主持及會商實習生與畢業生招募事宜，過程平順也深獲好感。
5. 澳門博苗人力顧問公司(CE Limited)由負責人黃伯祥(PC Wong)先生主持及會商未來與本校可能的合作事宜，雙方約定今年 3/20 邀請 CE 公司成員蒞校招聘學生。
6. 澳門 JC 人力顧問公司(JC HR Consulting)由董事總經理何媽芳(Jacinta Ho)小姐前來我們下榻的旅館餐廳會商未來合作事宜，何小姐是前任永利酒店的人力資源總監，與澳門大部分大型酒店的人資主管都熟悉，因此可以協助本校實習生找到更多合適的實習單位。

參、 結論與建議

這次前往澳門執行實習訪視及機構參訪的經驗相當難得，本來實習訪視對於系主任及導師而言一直是一件很重要的事情，也是一件很吃力的負擔；但是對於海外實習學生而言，卻是整年實習衷心的期待師長的蒞臨；這次實習訪視的是在澳門威尼斯人酒店(Macao Venetian Hotel)實習的七位學生，其中包括二位旅館管理系、二位餐飲管理系、一位西餐廚藝系、一位航空與運輸管理系和一位國際觀光管理學位學程的學生，七位同學分別擔任該酒店的餐廳外場、客務接待、餐廳內場與零售賣場等服務工作，將定期進行內部工作輪調，其中餐管系張嫦喧和江蕙謙擔任 Portofino 義大利餐廳外場服務生，旅管系張高銘和陳雯萱分別擔任禮賓與接待櫃台服務員，西廚系葉宗威同學則在楓竹餐廳廚房工作，航運系楊佳于和國觀系林承軒則分別在大廳零售和宴會廳工作。訪視時雯萱同學有事回台之外，其他學生都已經能適應工作內容與生活環境，住宿環境單純且安全還算優良，師長也幫忙解決學生在酒店福利與租屋過程的各種問題，並關心學生在澳門高消費與生活安全。原則上，威尼斯人酒店是一間管理制度上軌道的國際連鎖旅館，雖然以賭場經營為其最大的營收，但是其餐飲外場的變化與宴會廳的規模都是澳門數一數二的酒店，本校實習生是該公司唯一建教合作的海外單位，目前待遇及福利與正職員工仍有落差，是未來爭取的方向。利用這次訪視的機會，我們又拜會位於澳門機場旁的澳門科技大學酒店與旅遊管理學院院長及教授群洽談未來的合作事務，在交換學生與學術交流上有進一步的合作意向，完成了初步合作方案；三天不到的行程中緊鑼密鼓地拜訪澳門當地另外三家具規模的知名酒店：喜來登、永利和銀河酒店，與這幾家酒店的人資部主管也達成未來進用本校實習學生的合作意向，同時邀請他們在 103/3/20 前來本校參加海外就業博覽會徵才活動；另外，我們也和兩家澳門當地的人力顧問公司負責人見面協商未來合作事宜。整體而言這次的海外實習訪視與機構訪問算是非常圓滿，對於學生在澳門威尼斯人酒店的實習工作和住宿生活環境都有進一步的了解，並完成與其他酒店和澳門科大未來合作的初步洽商，三天行程緊湊又充實，圓滿達成當初出國訪視和參訪的目的，因為時間較短，參訪機構也相對有限，未來建議增加參訪天數及機構數，也可以有時間和實習學生溝通生活適應的細節。

附錄一：參訪照片集



與澳門科技大學主管進行合作協商會議



參觀澳門科大實驗農場，院長解說



與澳門科大副校長等主管於校園合照



參觀澳門科大新建完成的實習餐廳



與澳門科大副校長等主管於餐廳合照



陳國際長與澳門科大大院長互贈紀念品



澳門永利酒店的套房



與澳門永利酒店人資主管合照



澳門萬利酒店的套房



與澳門威尼斯人酒店人事主管合照



與澳門銀河娛樂集團人事主管合照



在茶餐廳與實習生聚會座談