

出國報告（出國類別：其他）

102 年度教育部補助之學海築夢計畫： 英國國際知名連鎖飯店實習計畫

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：蔡倖枝/專任講師

派赴國家：英國

出國期間：2014/03/27-2014/04/04

報告日期：2014/07/22

摘要

此次參訪地為位於英國伯明翰 (Birmingham) 的學校 University College Birmingham。本校今年持續進行與該校已進行多年的合作關係，共薦送 10 名本校四系的學生至該校進行讀書半年、實習半年的交換生生活。參訪期間探訪該校設施並與該校教職員進行座談，雙邊就各自改制升格後所進行的學制、課程、招生辦法、招生管道之變革進行討論與交流，並對未來雙邊進行雙聯學制合作模式進行討論並產生初步共識。此次參訪之另一重點為對 10 名薦送生的學習及實習環境進行瞭解與訪談。薦送生因各自憑藉實力與位處 Birmingham 的各大旅館與餐廳進行面談與口試後方取得實習機會，因此皆表示工作雖然疲累、辛苦，但對個人的生涯探索、職能的提昇與英文能力的進步皆有莫大的幫助。此外，對異國文化的了解亦擴展了他們的視野，並促進他們對人我差異的包容力。

目次

一、目的.....	p. 4
二、過程.....	p. 4
(1) 陪伴薦送生前半年的 University College Birmingham.....	p. 4
(2) 陪伴薦送生後半年的國外實習機構簡介.....	p. 8
三、心得及建議.....	p. 12

一、目的

本校素來以「三明治教學」為本校教育特色之一，希望學生在課堂學習二年之後，能於大三時至校外學習一年，力求將在學校學習之理論知識與操作技術運作於職場，藉以深度了解學生之職業性向，同時了解產業之需要及國際環境之變遷，如此方能協助學生於大四返回校園時清楚了解自我定位，研修同時符合自己與產業需要的課程。

為落實「做中學」之教育理念，本校積極與產業及海外姐妹校進行合作計畫，制定不同的校外實習課程，希望透過職場實際工作的參與，增加學生對餐旅觀光產業的認知，同時提昇學生之實務操作技術，縮短未來業者職前訓練之時間。透過校外實習課程之實施，學生亦能學習人際互動之技巧及團隊精神之重要，將「職場倫理」由理論的學習落實於真實生活之中。

為落實上述理念，本校多年來與海外多所旅館與學校建立良好合作關係，每年皆配合學生的能力與興趣，薦送多位學生分赴海外各國進行進修與實習，而英國便是其中之一。期許薦送生在英國當地不僅提升自身的英語溝通能力，同時亦能精進自身的餐旅專業技能。

102學年度高餐大共計十名學生獲薦送至英國伯明翰進行為期一年的研修暨實習，前半年在University College Birmingham (UCB) 進行餐旅專業課程的研讀，後半年至英國知名飯店及餐廳進行實習的工作。此次赴英的目的乃為了解薦送生在英國的研修及實習適應狀況，細節分述如下：

二、過程

(1)陪伴薦送生前半年的University College Birmingham

位於英國伯明翰的UCB 除了先於暑期規劃設計專屬我校學生之語言先修課程之外，開學之後緊接開設實習輔導課程如:Tourism Destinations, Food, Beverage & Hospitality Studies, Practical Food Service, Practical Sessions in the UCB Restaurants, Food Production Classes and Restaurant, Industrial Placement Interview Skills & Tutorial, Customer Research Project, the Important Issues of Behaving Appropriately in a Work Situation 等相關課程，以做為學生第二階段進入英國餐廳及旅館實習之準備。

UCB的校園設施及教職員生活空間擷取照片如下：



University College Birmingham





University College Birmingham





University College Birmingham



(2) 陪伴薦送生後半年的國外實習機構簡介

此次獲薦送之十名高餐大學生分赴英國伯明翰的希爾頓飯店(六人)、凱悅飯店(二人)及辛普森餐廳(二人)實習，茲簡介如下：

〈一〉 希爾頓(Hilton)飯店

希爾頓飯店是國際五星級連鎖飯店，而 Hilton Birmingham Metropole Hotel 亦為該集團飯店之一，飯店位於英國伯明翰市中心附近，毗鄰 National Exhibition Centre (國家展覽中心)，旁邊是 Pendigo Lake，周圍許多古蹟名勝，包括 Stratford-upon-Avon 和古堡，離機場也只需十分鐘的車程，可謂重要交通樞紐。

Hilton Birmingham Metropole Hotel 過去幾年曾獲當地認證為「安全停車」(safe park)殊榮，此外，也取得伯明翰地區最佳飯店之榮譽。在國際實習合作方面，伯明罕希爾頓飯店因其提供本校學生多元餐旅實務之學習場域，且兼具國際知名度，因此歷年來本校前往該飯店實習之學生人數皆佔全部赴英國實習學生總數之最高比例。



〈二〉 凱悅 (Hyatt) 飯店

伯明翰凱悅飯店是一家現代化的四星級酒店，享有優越的中心位置，鄰近各式餐廳和酒吧，劇院和藝術畫廊。飯店共有319間豪華客房和套房及豪華的總統套房，另有10間會議室和活動室。飯店距離國際會議中心 (ICC) 和國家室內體育場 (NIA) 只需5分鐘的路程。



〈三〉 辛普森餐廳 (Simpsons Restaurant with Rooms)

辛普森餐廳為結合餐廳與住房的複合式餐廳。其中一大特色為每週六固定對外進行付費之烹飪教學課程，由該餐廳主廚親自示範並進行教學，接著侍酒師會教導品酒之知識與技巧。本餐廳規模與星級飯店比起來雖然相對較小，但因其特殊運作模式，對於本校的廚藝相關科系學生而言，實是一絕佳的實習場所。



薦送生因需憑藉各自的實力與位處 Birmingham 的各大旅館與餐廳進行面談與口試後方取得實習機會，因此在訪談過程中皆表示工作雖然疲累、辛苦，但對個人的生涯探索、職能的提昇與英文能力的進步皆有莫大的幫助。此外，對多元文化的了解亦擴展了他們的視野，並促進他們對人我差異的包容力。

選取學生職場工作照片如下：



Hilton Birmingham Metropole



Hilton Birmingham Metropole



Hyatt Regency Birmingham



Simpsons Restaurant

三、心得及建議

(1) 薦送生國外實習之具體效益

- 1.促進學生的英語溝通能力
- 2.擴展學生國際觀及尊重多元文化之能力
- 3.提升學生餐旅專業知識及實作技能
- 4.深化學生了解團隊溝通及協調之重要性
- 5.提昇教師對演進中的餐旅觀光產業之了解。
- 6.深化國際化餐旅企業與國內技職教育機構合作之模式。
- 7.建立良好的溝通及回饋機制，協助學生、學校及業者三邊的成長與改造。
- 8.提升本校及台灣之國際能見度。

(2) 執行本計畫之感想與建議

在執行本計畫時，因同時尚需兼顧校內的教學、服務、研究工作，有時有分身乏術的感覺。加上自己的導生班學生今年亦是實習生班級，全班分處國內外不同地方，需聯繫、溝通、協調的事務實在不可勝數，加上執行本計畫，感覺一整年都異常的忙碌，但也相當的充實。

在本計畫薦送生出國前，大家已在臉書上設好社群，因此有任何事務需佈達或溝通協調時，大家便透過 facebook, messenger, e-mail等互相聯繫，解決問題。一年下來，學生亦從初到英國的青澀，轉而了解來自各國的同學及同事和自己的文化差異，學會去接受並融入多元族群的國際村，更深一層體會自我的定位及個人生涯的未來目標。

在實習生活方面，學生亦深刻體認到客人的多樣性，並從中學會如何滿足客人的需求，如何與不同人格特質的同仁相處，並透過團隊解決組織難題，種種挑戰對一個大三生實是一門相當困難的功課，但一年下來，可以看到每一位學生都有了相當大的成長，不論是在語言、專業、人際溝通等方面皆有了長足的進步，這一年的英國實習對他們而言，是挑戰是磨練卻也是成長也是喜悅！

建議：因本計畫的前半年學生是先至學校(UCB)研讀專業課程，期末時才在學媒合之下，分至各地進行實習面試，下半年方至獲聘用的旅館、餐廳實習，因此他們出發至英國時，並不確定半年後他們去實習的地方是否會是學海築夢計畫有補助的五所機構之一，亦即學生是否能取得學海築夢的補助款，需在他抵達英國就學半年之後方能得知。這對學生而言，事實上是蠻大的一個壓力，因此，如果補助單位願意開放一些彈性，讓最後雖然上不了五家補助機構，但終究有取得實習機會的學生，能夠以某種審核機制，讓這些少數學生依然能有第二次審核機會，對學生或計畫執行者(有最低應送人數限制)而言，將會是一大利多。