

## 出國報告（出國類別：其他-業務接洽）

### 赴杜拜接洽未來欲合作實習單位

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：國際事務處 陳國際長文聰

派赴國家：阿拉伯聯合大公國（杜拜、阿布達比）

出國期間：103年11月10日~11月15日

報告日期：104年1月7日

## 摘要

在全球化背景下，高等教育已是各大專院校所著重之焦點，因此培育具有國際移動力頂尖人才為本校著重要點。另近年來，中東區域經濟發展快速，除帶動其高等教育的影響外，也積極發展旅館餐旅產業，並吸引臨近國家餐旅產業國際人才大量流入，為鼓勵學生拓展視野並培養其國際觀，增進海外職場學習機會，本校已實施海外企業實習或姐妹校研修多年，目前海外實習單位已多達 10 國之多。

為增加海外實習人數及據點，強化與海外高等學府的互動，確實落實國際性的互動與交流，因此派員至杜拜之飯店和學校，藉由參訪和座談會交流，拓展海外實習地點可能性。而本校亦於參訪圓滿後進一步與“阿聯酋酒店管理學院”簽訂合作意向書，明年將選送學生進入該學院修習。

關鍵字：杜拜、海外實習、國際移動力

## 目錄

摘要.....	1
壹、參訪目的.....	3
貳、參訪過程.....	4
參、參訪緣起與心得.....	7
肆、建議事項.....	10
伍、附錄一照片.....	11

## 壹、參訪目的

國內外旅遊日益盛行，而近年來，中東區域經濟發展快速，除帶動其高等教育的影響外，也積極發展旅館餐旅產業，並吸引臨近國家餐旅產業國際人才大量流入。為落實本校「國際化」治校理念，因此積極推動與國外業者合作，增加學生海外實習機會，提升本校學生國際競爭力，藉由此次拜訪杜拜星級飯店和學校，期許未來能與當地飯店和餐旅學校簽訂合作意向書並讓本校學生至當地實習、了解其新興地區的就業市場和在地文化。

被喻為「第八大奇蹟」的棕櫚島、世界島等全球最大人工群島，每年吸引逾六百萬來自各國的觀光客。本次參訪包括帆船酒店、Grand Hyatt、亞特蘭提斯酒店、阿布達比瑞吉酒店、阿布達比皇宮酒店和鼎泰豐等，並藉由當地臺灣人引薦參訪阿聯酋酒店管理學院洽談簽訂姐妹校與海外研修及實習合作計畫，藉由與國外大學合作，增加本校學生國際移動能力。

## 貳、參訪過程

### 一、參訪杜拜行程表

杜拜及阿布達比行程		
日期	重要事項(行程)	地點(備註)
103 年 11 月 10 日(一)	→高雄-桃園-杜拜 20:50 小港(KHH)→21:45 桃園(TPE) 23:45 桃園(TPE)→05:40 杜拜(DXB)	機上過夜
103 年 11 月 11 日(二)	➤ 參觀帆船飯店 ➤ 參觀 Grand Hyatt 飯店及員工宿舍	➤ 宿:Ibis Al Rigga Dubai
103 年 11 月 12 日(三)	➤ 拜訪阿聯酋酒店管理學校 ➤ 拜訪杜拜鼎泰豐分店	➤ 宿:Ibis Al Rigga Dubai
103 年 11 月 13 日(四)	➤ 參觀亞特蘭蒂斯度假酒店	➤ 宿:Ibis Al Rigga Dubai
103 年 11 月 14 日(五)	➤ 參觀阿布達比參觀瑞吉飯店 ➤ 參觀阿布達比皇宮酒店	➤ 宿:Ibis Al Rigga Dubai
103 年 11 月 15 日(六)	賦歸：→杜拜-桃園-高雄 04:35 杜拜(DXB)→16:40 桃園(TPE) ⊕ 高鐵：桃園 17:57—左營 19:36	機上過夜

## 二、計畫執行過程(參訪過程)

11月10日 星期一 →高雄—桃園—杜拜

20:50-21:45 搭乘接駁機從小港國際機場(KHH)到桃園國際機場(TPE)，23:45 搭乘阿聯酋航空(Emirates Airline)從桃園國際機場(TPE)到杜拜，並於當地時間11月11日05:40抵達杜拜國際機場(DXB)第三航站。

11月11日 星期二 帆船酒店、GRAND HYATT

1. 05:40 抵達杜拜(DXB)後由當地餐飲集團的蔡謨全先生(JUSTIN)接機後，一同於杜拜卓美亞帆船酒店(Burj Al Arab Jumeirah)內參觀。卓美亞帆船酒店(Burj Al Arab Jumeirah)擁有獨特的帆船造型，是值得一見的地標，更儼然成為現代杜拜的象徵；帆船酒店多次榮獲世界最豪華酒店殊榮，但真正讓卓美亞帆船酒店卓然不群的是酒店提供的高品質服務和設施。酒店卓美亞帆船酒店全部為複式套房，酒店套房內登記入住服務、每一層的專屬接待處以及全天候提供悉心關懷的高素質管家。未來學生若有機會於此飯店內實習必定能學習到許多高品質的服務和國際接待禮儀。

2. 下午前往 GRAND HYATT 參觀酒店內設施和員工宿舍。杜拜君悅酒店距離杜拜國際機場僅 10 分鐘的路程，位於杜拜河邊花園內。酒店毗鄰杜拜世界貿易中心、購物廣場和兩個標準的高爾夫球場旁，交通極為便利。杜拜君悅酒店的活動場所包括迎賓區、9 間會議室、兩間會見室和兩個無柱支撐式宴會廳，所有的會議室都配備高速互聯網服務和視聽設備。獨立的商務中心提供高速網路服務和秘書服務讓商務旅客使用十分便利。酒店內有 8 間餐廳任房客自由選擇，從美國和阿拉伯到黎巴嫩、歐洲和印度風味，應有盡有。從每間客房都可觀賞杜拜的天際線美景或杜拜溪。

11月12日 星期三 阿聯酋酒店管理學院、鼎泰豐

1. 上午至阿聯酋酒店管理學院(THE EMIRATES ACADEMY OF HOSPITALITY MANAGEMENT)並拜會 DR. JOHN FONG (DIRECTOR OF MARKETING & INTERNATIONAL RELATIONS | ASSOCIATE PROFESSOR) 了解學校教學狀況，

並商討未來學生前往實習之可能與方案。學院提供國際領先的大學級酒店管理教育，課程皆針對培養未來的酒店菁英，雙方都很期待與對方的合作。(阿聯酋酒店管理學院介紹如頁 9)

2. 下午由蔡謨全先生(JUSTIN)陪同前往中華餐廳和鼎泰豐參訪，拜訪了鼎泰豐韓老闆並討論未來學生實習運作方式及未來餐廳規劃(2015 年 4 月開幕)。

#### **11 月 13 日 星期四 亞特蘭蒂斯度假酒店**

乘坐輕軌前往亞特蘭蒂斯酒店(ATLANTIS THE PALM HOTEL)參觀二星米其林餐廳 ROSTANG、三星級米其林海底餐廳 OSSIANO、了解飯店運作，並討論未來本校學生或畢業生前往實習或就業之可能性與方法。自開業以來，亞特蘭蒂斯度假酒店已經囊括了多個國際大獎，其中包括由 EXPEDIA “2012 年度最佳酒店”，世界旅遊獎 (WORLD TRAVEL AWARDS) “2013 年度中東傑出度假酒店”、“2013 年度迪拜傑出度假酒店”以及 TRIPADVISOR “2012 年度中東頂級豪華酒店”、“2012 年度最佳度假村”等。亞特蘭蒂斯度假酒店擁有多間豪華客房，是一座以海洋為主題的度假勝地。酒店位於迪拜人造棕櫚島新月路的中心位置。度假酒店內的任何一間客房，均可攬勝風光優美的阿拉伯灣或棕櫚島。最顯奢華的天橋套房橫跨酒店的東西兩座塔樓，三間臥室盡覽傲人海景。而最令人歎為觀止的當屬超級豪華套房，從套房臥室的落地窗能夠直望失落的空間水族館大使環礁湖令人神往的水下海底世界。

#### **11 月 14 日 星期五 阿布達比瑞吉酒店、阿布達比皇宮酒店**

早上八點出發到阿布達比，約於 10 點抵達瑞吉酒店(THE ST. REGIS ABU DHABI)參訪拜會餐廳經理，實地參觀飯店各部門。中午至阿布達比皇宮酒店(EMIRATES PALACE)內用餐並於下午時參觀飯店各餐廳運作、與米其林餐廳經理交流會談。阿布達比皇宮酒店位於阿布達比市中心的黃金地段，緊鄰主要商業區和旅遊景點，交通十分便利。距阿布達比國際機場僅 40 分鐘車程，距迪拜國際機場僅 90 分鐘，驅車 20 分鐘便可到達阿布達比國家展覽中心和大清真寺等著名景點，同時可以輕鬆步行直達濱海廣場及主要購物點，是商務活動和旅遊觀光的最佳所在。

#### **11 月 15 日 星期六 →杜拜—桃園**

凌晨 04:35 由杜拜(DXB)返台(16:40 抵達桃園國際機場)。

## 參、參訪緣起與心得

### 緣起：

台灣距離中東地區的杜拜並不遙遠，與台灣時差 4 小時，飛機行程約莫 8.5 小時，但之於台灣向來以歐美及亞洲區塊為主要學術交流對象的做法，中東地區則似乎顯得十分神祕與陌生。高餐大向來以「國際化」為治校重要理念，不僅積極與全球各大餐旅學校建立姐妹校，亦透過教師與國際學術單位互動，深化國際交流的能量，同時亦全面擴展校內具發展潛力年輕學子參與國際交流與合作活動之機會，以期培養具有國際視野及實務經驗之專業人才，於此氛圍下，大大鼓舞同學們對海外實習或修學的興趣。昔高餐大走入國際化的領域一直以來都以中國、美加、東南亞與日本等較為國人熟悉的區塊為主，但今杜拜已然位居中東地區的商業主導地位與金融中心，更位居歐、亞之中心地理位置，陸海空交通便捷，為歐、亞、非三洲之客、貨運的轉運中心，全球各大航空公司幾乎在此都設有營運據點，杜拜機場已是海灣地區內最重要之航空樞紐，因此，以培訓餐旅專業人力的高餐大在訴求國際化的過程中，對這一塊餐旅繁華的土地實在沒有缺席的理由，遂安排拜訪“阿聯酋酒店管理學院（EAHM）”以擴展交流，亦乃今年度國際事務處發展的主要目標，冀望把本校學生海外實習及修學現況推向另一嶄新局面，今遂以大膽前瞻的態度去面對，終於有更進一步的突破。

### 心得：

1. 杜拜官方語言為阿拉伯語，英語在民間普遍通用，信奉回教，但在容許各種宗教信徒聚會，各種信仰都獲得尊重，是一個講求紀律、法規與安全的國家。杜拜原是一個位於波斯灣沿岸幾乎的小漁港，這一、二十年來的發展像有如噴射般，其國民收入的基礎來自於它本身的石油貿易，加上其國家領導者深謀遠慮、成功的管理和運作，不僅將石油收益與民共享，更利用石油所帶來的龐大收益，有秩序、積極的發展城市基礎建設，尤其在商業及科技上高度的開放與開發，不斷吸引國外資金進駐，帶動國家整體繁榮的氣象，有「中東明珠」之美稱，更令此次的參訪見識，對杜拜發展餐旅產業的現況，著實印象深刻。



2. 除了沙漠與海灘以外，杜拜的景點幾乎都是人工建築，換句話說，徹頭徹尾是個人工島，其建築講究“世界之最”，標榜最高與最大或者最輝煌與最奢華，在在引起全球各國側目。杜拜更利用其國際性的貿易市場大力發展旅遊業，在海邊規劃豪華旅館度假區，吸引臨近歐亞餐旅產業人才大量流入，為了瞭解當地旅遊業實際發展的情形，此次行程參觀以大型度假旅館或休閒設施為主，這些大都是杜拜酋長的私人產業--Jumeirah Group（朱美拉集團）所擁有，是一家豪華酒店管理公司，擁有一系列頂級酒店與度假酒店，其中的杜拜帆船旅館(Burj Al Arab)更標榜是全世界以七星級水準作為奢華訴求的飯店，每年吸引大批國際人士到此旅遊，客群主要有阿拉伯王公富豪、影壇名星、俄羅斯及中國的富賈。其次，Jumeirah Group 也設酒店管理學校，以因應中東地區觀光旅遊日益發達而需求日增的餐旅人力。
3. 杜拜的國民非常遵守法律規定，最顯而易見的即是開車一定要禮讓行人。杜拜市因為是座新建城市，道路規劃筆直寬敞，通常一條街道上，十字路口並不多，因此紅綠燈也相對減少，開車的人如遇穿越馬路的行人一定要停下車來禮讓其優先橫過馬路，但因杜拜讓往熙來的旅客在道路兩旁如魚貫穿梭（因為街道兩旁幾乎都是大型的購物中心），若要開車從一個點到下一個點，單單是停在街道上禮讓行人就要花費不少時間，通常在杜拜市開車，車子一路上都是要開開停停的，初到此要很有耐心才能適應這種狀況。
4. 這個國家非常強調居民的安全措施，尤其重視婦女優先與安全，同時對勞工權益也相當重視。例如在當地坐公車，必需禮讓女士優先上去，如果公車上的女士坐在座位的一邊，那麼男士上公車後必不能坐在她的旁邊。另外，企業一定要提供住宿給外地來的勞工，並得負擔其上下班的交通費或提供接送服務。以上，都是在我國內無法全面實施的。
5. 飛往杜拜及阿布達比的目的均在本次任務中圓滿達成，而本校亦訂於今（2014）年12月，進一步與“阿聯酋酒店管理學院（EAHM）”（見下圖）簽訂合作意向書，對方招生主管特抵本校並與有興趣前往杜拜學習的學生親自面試，目前響應極為熱絡，明年將會選送學生進入該學院修學研習，料其極有機會在全球最奢華酒店實習，完成學海築夢的夢想。



圖 1 ↑：阿聯酋酒店管理學院 The Emirates Academy Of Hospitality Management，該學院同時為國際朱美拉集團（Jumeriah Group）的一部分，董事長是阿聯酋現任副總統兼總理馬克圖姆閣下。學院受阿聯酋高等教育與科學研究部（the Ministry of Higher Education and Scientific Research in the United Arab Emirates）認證，同時是傑出酒店及旅遊教育國際中心（The International Centre of Excellence in Tourism &



Hospitality Education，簡稱 THE-ICE）會員。學院提供國際領先的大學級酒店管理教育，其本科與碩士課程均針對培養未來的酒店精英。阿聯酋酒店管理學院與瑞士的洛桑酒店管理學院有密切學術合作，並且學院所有的課程都被阿聯酋教育部、英國的以及澳大利亞的所認證。學院也是的高級教育機構成員。（圖文資料來源：<http://www.emiratesacademy.edu>）

←圖 2：於阿聯酋酒店管理學院內攝影留念。

## 肆、建議事項

1. 建議校方應不斷與我建立 MOU 機制的海外各單位保持積極密切的互訪和例行性的交誼活動。畢竟，所有友好、合作的簽訂都是制式、僵化的模式，唯有不時主動去關心與問候，例如經常掌握對方的節慶或習俗，偶而有意或不經意的獻上祝福與關懷，才能在我們與他們之間或本校與對口單位之間長久保持良善的密切關係，否則，縱使我校在海外有諸多合作與交流對象，恐怕也會因為疏於溝通與交流而與之漸行漸遠流於形式而已，若到此田地，則難免愧對當初汲汲營營往海外開發交流的前輩。
2. 為建立篤定和從容的海外擴展交流業務，建議學校編列較多的國際交流出差預算，以利出差人員能夠順遂的完成既定的任務與目標，同時亦有益於推展與活絡各項 MOU 所建立的實質內容。
3. 到海外學習或實習，首要具備的條件是通用全球的語言－英語。在我校積極為學生擴展海外學習機會的同時，本單位仍要特別囑咐同學們應隨時加強英語的訓練。因為，即使身懷十八般武藝，倘在海外與人溝通不來造成適應不良，則雖仍有初時的理想與壯志，但到頭來也難免遺憾，其次，加強培養英語能力，確實可以強化學習情形，所以，強烈建議有興趣前往海外學習的同學，當學校都為同學們籌想預備好之時，有意向的同學們也應在 standby 的行列才是，易言之，學校海外市場的開擴應該是只提供給那些已經準備好的同學們。
4. 與海外單位第一次進行交流者，建議學校初送學生人數不宜太多，總量宜有限制並以國際事務處之人力可以掌握為宜，理由有二：一來本校與學生對當地教學情形與實習情況均無實際經驗；二來，限額擴展有利管理及貢獻後續海外學生的增長數據。

## 肆、附錄一照片



←圖 3：

來自英國的 COSTA 咖啡在杜拜機場的大型懸吊廣告，指在阿拉伯聯合酋長國內有 99。2010 年時，Costa Coffee 在英國超越了星巴克，成為英國市佔率最高的咖啡店和最大的連鎖店，可謂英國版的星巴克。



圖 4 ↑：杜拜亮眼及高科技感的機場。



圖 5 ↑：杜拜市內的公車候車亭，幾何造型極有科技感，內部設有冷氣裝置。



圖 6 ↑：在阿聯酋酒店管理學院建築前攝影留念。



圖 7 ↑：與阿聯酋酒店管理學院之行銷處單位主管(Marketing Director)Dr. John Fong 合影。



上圖↑：在阿布達比皇宮酒店(EMIRATES PALACE)內攝影留念。



圖 8↑：與阿布達比皇宮酒店(EMIRATES PALACE)米其林餐廳經理攝影留念。

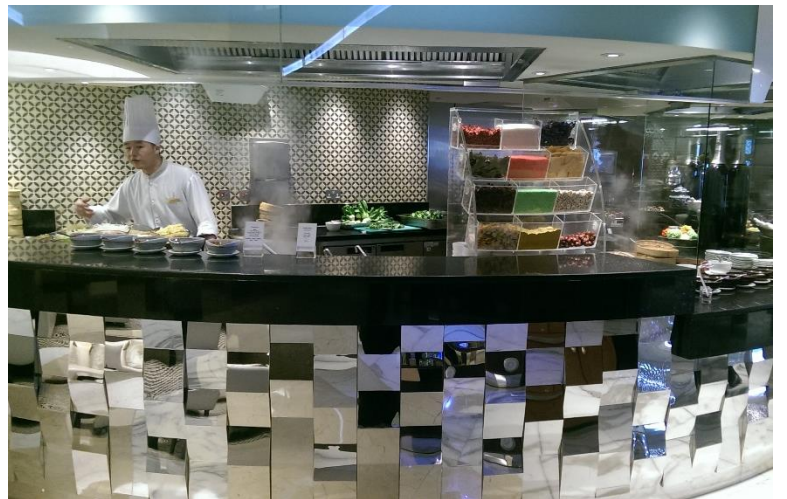


圖 9↑：與瑞吉酒店(THE ST. REGIS ABU DHABI)的 Butler 合影。



←圖 10：參訪杜拜卓美亞帆船酒店。

↓圖 11：杜拜卓美亞帆船酒店內的酒吧。



→圖 12：杜拜卓美亞帆船酒店內的特色餐廳之一。

↓圖 13.14：參訪杜拜 Grand Hyatt 酒店。

