

出國報告（出國類別：實習訪視）

2015 年訪視澳門姊妹校、 海外實習單位及學生報告書

服務機關：國立高雄餐旅大學
姓名職稱：餐飲管理系 劉聰仁主任
 國際事務處 徐伯一組長
派赴國家：澳門
出國期間：2015/3/29-2015/3/31
報告日期：2015/5/31

摘要

本報告書簡述國立高雄餐旅大學推派 2 位教師代表，於 2015 年 3 月底赴澳門實習訪視目前高餐在澳門威尼斯人酒店(Macao Venetian Hotel)實習的七位大三學生，就學生實習與在外租屋狀況做實地訪察，另外為拓展高餐與澳門餐旅業界的國際合作，除了拜會姊妹校-澳門科技大學並安排與當地業者進行交流，希望能協助學生未來不管實習或就業均有良好發展。

關鍵字：澳門、威尼斯酒店、海外實習、實習訪視

目次

一、摘要	1
二、目的	3
三、過程	3
四、心得及建議	5
五、附錄：活動花絮剪影	8

二、目的

為了解本校海外實習學生在澳門威尼斯人酒店中的實習狀況和外宿租屋現狀，並拓展本校大四學生到澳門海外就業與師生國際學術交流的機會，餐管系劉聰仁主任與國際處國際合作組組長徐伯一奉派執行此次澳門實習聯合訪視行程，參訪澳門科技大學酒店、澳門另外四家國際知名酒店並訪視澳門威尼斯人酒店實習學生工作與其外宿生活起居處所，期待此次參訪能增進高餐與澳門國際業者互動與相互溝通了解，協助本校學生順利完成海外實習與未來就業發展的機會。

三、過程

日期/時間	活動	與會人員/聯絡人	
3/29 (日)	9:00-11:00	前往澳門(BR0829 長榮航空 高雄/澳 門 0910 起飛/1045 抵達)	
	11:00-12:00	GALAXY HOTEL check-in	
	12:30-14:00	午餐	
	15:00-18:00	拜訪房仲業者/ 訪視實習生租屋處 並洽談明年續約事 宜	Meeting Point: Galaxy Hotel 南威地產-梁經理(6682-1419) 吳妙雲總經理(6686-8419 or 6689-6619)
3/30 (一)	10:00-13:30	拜會姊妹校- 澳門科技大學 酒店與旅遊管理學 院	Meeting Point:抵校時再與楊主任聯繫 -張曙光教授,常務副校長及代理院長 -張萌助理教授,國際旅遊學士學位課程 主任 -楊潔雲助理教授,課程主任(6630-8533)
	14:00-15:00	參訪實習單位- St. Regis Hotel or Sheraton	Meeting Point: Sheraton main lobby - Palms (喜柏) -Keith Cheung, Director, Talent Acquisition, Human Resources -Linda (O:8113-3364/ C:6639-8566)

	15:50-16:30	參訪實習單位- 美高梅酒店(MGM)	Meeting Point: MGM main lobby -Ms. Fatima Cou, Vice President of Human Resources -Mr. Benjamin Hong, Director of Staffing -Mr. Ernesto Dias, Staffing Manager(6698-8231) -Mr. Oliver Weber, Executive Chef -Mr. Dick Chan, F&B Training Manager														
	18:30~21:00	訪視實習生並與實習生用餐	Meeting Point:喜來登酒店內斑妮義大利餐廳 學生用餐名單: 1.餐管系-羅紓縈(6202-6360) 2.餐管系-徐韻筑(6530-5337) 3.應英系-歐佳美(6648-2238) 4.西廚系-古嫻鈞 5.行銷系-楊子慧 6.餐管系-陳柏霖 7.旅運系-巨馨芳														
3/31 (二)	11:00-13:30	參訪實習單位- 永利酒店 (Wynn Macau)	Meeting Point: Wynn Macau main lobby - Ms. Eva Ho, Director of Human Resources, - Ms. Nancy Ung, Assistant Director of Employment - Ms. Isha Wong, Employment(8986-6291or 6262-0128) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Time</th> <th>Particulars</th> <th>Venue</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">31st March 2015</td> <td>11:00</td> <td>Greetings</td> <td>Wynn Macau main lobby</td> </tr> <tr> <td>11:05-12:00</td> <td>Hotel Tour</td> <td>Front & back of house facilities</td> </tr> <tr> <td>12:00-13:30</td> <td>Welcome lunch</td> <td>Wing Lei Hin</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Time	Particulars	Venue	31 st March 2015	11:00	Greetings	Wynn Macau main lobby	11:05-12:00	Hotel Tour	Front & back of house facilities	12:00-13:30	Welcome lunch	Wing Lei Hin
Date	Time	Particulars	Venue														
31 st March 2015	11:00	Greetings	Wynn Macau main lobby														
	11:05-12:00	Hotel Tour	Front & back of house facilities														
	12:00-13:30	Welcome lunch	Wing Lei Hin														

	15:30-18:00	參訪實習單位-威尼斯人酒店 (Venetian)	Meeting Point: Venetian West Lobby Concierge -Mr. Dennif Lai , HR Manager(6238-1520) -Ms. Shirley Pun, HR Officer(6639-9279)
	18:30	返回高雄 (BR0836 長榮航空 澳門/高雄 1945 起飛/2110 抵達)	

四、心得及建議

由於澳門近年國際酒店拓展迅速，加上餐旅業是勞力密集產業，除雇用當地勞工外並且引進海外勞工，使原本地狹人稠的澳門，房地產的租售需求強烈，租金也節節上升，目前本校的實習生前往威尼斯實習，該酒店暫時不提供宿舍，每梯次的海外實習生行前總是要為房市而擔憂，這次利用聯合訪視的機會，特別情商當地房仲，安排了解目前澳門居住的現況與租屋的行情，目前鄰近威尼斯酒店氹仔的租屋行情會比較高二房一廳要價港幣 12000 元，可由四位房客分租，至於澳門黑沙環附近的大廈設有活動會館的三房兩廳外加傭人房則需要價港幣 16000 元，最多可分租 7 人，較去年的行情略低 2000 港幣，由目前實習 6 女 1 男自行分配住房與租金，今年預計前往澳門實習男女的狀況是 5 女 2 男，如果是繼續承租今年同房型的公寓，勢必重新商議及分配，以前到澳門實習的同學曾經為房租及住房的分配不均，有發生過一些爭議，建議經由此次實地租房的考察，可與當地房仲建立良好的溝通管道，了解當地的房屋租賃行情，更可為下屆預計前往澳門實習的學生提供行前租屋的建議，讓海外實習生無後顧租屋的顧慮，全心投入海外酒店的實習工作。

第二天一早拜會姊妹校，澳門科技大學於 2000 年成立，因應澳門經濟及旅遊業發展的方向，該校國際旅遊管理系在 2003 年創立。2007 年 9 月開始成立國際旅遊學院，2012 年 2 月則正式更名為酒店與旅遊管理學院，該學院成立較晚，但與澳門當地酒店有密切的合作關係，本校藉由此次拜會希望能又該校引薦更多的當地酒店業者以拓展本校海外實習與就業的機會。

接下來密切拜會目前沒有實習的三家澳門酒店業者，包括金沙集團的 St. Regis Hotel、美高梅酒店及永利酒店。St. Regis Hotel 目前暫時由澳門喜來登金沙城中心酒店的人資負責招聘的業務，預計今年年底開幕，不過因為工期有點延誤可能會影響人員招聘與報到的時間，不過還是希望保持聯絡期待未來有後續能提供實習與就業的機會。下午到米高梅後發現目前有烘焙與五專廚藝科總計三位去年應屆的校友加入該飯店點心房的工作，該飯店行政主廚，除對本校學生讚許有嘉，甚至還借重學生過去曾參加香港國際美食大賽(HOFEX)比賽的經驗，預計今年將以澳門永利的名義首次參加今年的 HOFEX，也非常關切預計四月底由本校國際處籌辦的國際就職博覽會，因此建議廚藝學院的學生除了平時自我充實勤加練習外，組團參加國際競賽，不但能觀摩學習也有機會能替校爭光，甚至對未來海外的求職就業都有意想不到的助益。

晚上與在澳門威尼斯的同學餐敘，高餐同學來自不同系科也都依照專長分發到不同的單位，實習的部門也與每位實習生的科系有密切相關，例如應英系就在飯店前檯，旅運的學生就到禮賓部，行銷的就在酒店賣場等，同學都非常肯定到澳門實習，除大量的接觸到兩岸三地的華人與還有來自全世界不同語系的旅客，充實專業技能同時增廣見聞，與同事與主管也相處非常融洽，唯一的建議是希望對以後新進的高餐實習生，希望酒店能安排各單位講華語資深的員工，讓同學實習能以母語學習更快進入狀況，融入實習的工作團隊。

第三天早上拜會並參訪澳門永利酒店，很難得到國際酒店的後場參觀，發現其後場的環境整潔、通道寬敞，員工餐廳提供很舒服的用餐環境，而且還設有餐旅專業的圖書館與視聽教育中心，讓員工可持續累積學習的鐘點，最為爾後晉升考評的重要依據，據業者表示永利也是澳門主要的業者中，提供舒適的員工宿舍並設有管理與保全，除讓員工專心的工作，也能有安定舒適的外宿場所，可見業者在人力資源上的管理與用心非常到位。

下午到高餐實習的威尼斯酒店正式拜會，該業者目前是本校在澳門唯一合作的實習單位提供學生一年的實習，此行同時想利用拜會其他酒店的機會爭取同學實習的機會，但經由幾家業者的說明主要是受限於澳門當局對外來勞工配額的限制，目前工作許可以兩年為主，當然酒店的規模對雇用外勞的配額也會有影響，威尼斯酒店相對雇用的外勞人數比較多，因此特別保留 7 個名額配合本校一年的

實習，每年以持續更替的方式，利用既有外勞的配額來幫一年實習生申請工作許可證，因此短時間要提升澳門的實習人數還是有困難，不過隨的越來越多來自台灣的勞動人力投入澳門市場，未來本校國際就業前往澳門工作的機會應該會繼續增加，雖然目前對岸領導人打奢對澳門有相當的影響，不過國際酒店還是持續在澳門大興土木不斷地擴建，相信澳門對優質餐旅人才的需求還是有一些成長的空間。

五、附錄：活動花絮剪影



澳門租屋環境介紹-客廳



澳門租屋環境介紹-廚房



澳門租屋環境介紹-房間(一)



澳門租屋環境介紹-房間(二)



拜會姊妹校-澳門科技大學



參訪 St. Regis Hotel



高餐大師生攝於美高梅酒店



高餐大師生攝於澳門威尼斯人酒店