

出國報告（出國類別：訪視學生）

103 年度教育部補助科技大學及技術學院
辦理產業學院計畫執行
國際餐旅菁英人才學分學程

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：游達榮老師

派赴國家：新加坡

出國期間：104 年 7 月 25 日至 104 年 7 月 29 日

報告日期：104 年 9 月 25 日

內容摘要

國際餐旅菁英人才學分學程計畫目的在培育學生國際視野與就業能力，連結學生就業。本學程對業者的選擇，必須能提供學生儲備幹部的工作訓練與職涯發展。本學程由游達榮教授、游明鳳助理教授及林淑瑛助理教授擔任上課教師，期望能完善學程計畫，共創學校、學生及企業三贏的效益。當學生前往企業實習與工作時，面臨一些問題時，本計畫教師當會與企業與學生，謀求解決之道，使學生有較好的工作訓練與職涯發展，讓企業能培育幹部為企業所用，學程成效能為學校帶來良好口碑而永續發展。為達成上述目的，會請授課教師前往企業訪視，同時蒐集學生前往企業就業所產生之問題，進行學校、學生及企業協商解決之道，以求共創學生、企業及學校三贏之初衷。目前研擬學生前往 Park Avenue 實習與就業之困難與因應之道，請游達榮教授代表學校，與學生及企業共謀解決之道。

此次到新加坡訪視，在新加坡 UE Park Avenue International Pte Ltd 的工作及實習的 6 位同學，因在海外有文化差異的適應力問題，一開始就業的時候有諸多的疑慮及文化生活差的問題產生，於 104 年 7 月 25 日~7 月 29 日，共 5 天赴新加坡訪視學生，確認學生的工作環境及住宿環境的情形，並與業者會談學生的實際工作情形及學生對於就業培訓問題的疑義解決，召開討論、釋疑學生問題及公司對學生的期待，雙方互相交換想法意見。

目次

壹、內容摘要.....	i
貳、目次.....	ii
參、本文.....	1
一、目的.....	1
二、活動過程.....	1
(一)執行重點.....	1
(二)課程特色.....	1
(三)計畫成效.....	2
(四)問題處理：實習與就業之困難與因應.....	3
三、心得及建議.....	7
四、附件訪視照片.....	8

本文

一、目的

國際餐旅菁英人才學分學程計畫目的在培育學生國際視野與就業能力，連結學生就業。本學程對業者的選擇，必須能提供學生儲備幹部的工作訓練與職涯發展。本學程由游達榮教授、游明鳳助理教授級林淑瑛助理教授擔任上課教師，期望能完善學程計畫，共創學校、學生及企業三贏的效益。當學生前往企業實習與工作時，面臨一些問題時，本計畫教師當會與企業與學生，謀求解決之道，使學生有較好的工作訓練與職涯發展，讓企業能培育幹部為企業所用，學程成效能為學校帶來良好口碑而永續發展。為達成上述目的，會請授課教師前往企業訪視，同時蒐集學生前往企業就業所產生之問題，進行學校、學生及企業協商解決之道，以求共創學生、企業及學校三贏之初衷。目前研擬學生前往 Park Avenue 實習與就業之困難與因應之道，請游達榮教授代表學校，與學生及企業共謀解決之道。

二、執行過程

(一)執行重點

以國際餐旅產業人才需求為導向，產學共構國際餐旅菁英人才之培育，接軌國際就業市場。本計畫所欲達成的目標包括如下：

1. 強化學生國際移動的就業力與競爭力，增加學生接軌國際就業市場的機會。
2. 產學共構全英語化的實務課程與教材，強化教師餐旅國際人才的培育能力。
3. 提供餐旅產業國際化所需優質化人才，提升其國際競爭力與遊客服務品質。
4. 拓展本校與國際餐旅餐業的夥伴關係，形塑本校在國際餐旅產業品牌形象。

(二)課程特色

依據本計畫之人力發展培育目標「培育國際飯店業客房部與餐飲部優質人才」，本學程課程規劃為二大主軸：校外實習課程(20學分)及專業課程(14學分)。

專業課程設計以加強國際語言溝通能力、提升職場之實務專業力及國際觀的培養，以提升學生未來在國際餐旅業之職場競爭力。修習本學程之學生以本校旅館管理系、餐飲管理系與五專餐飲廚藝科等相關科系大三、大四及專四、專五學生為主，學生已修習相關專業核心課程，具備實務操作技能及餐旅相關專業知能，故本計畫學程課程規劃參考國際餐旅名校之課程設計(如：香港理大學酒店及旅遊管理學院)後，以加強學生職場之實務需求及提升國際移動力為導向，規劃預計開設四門課程：(1) English Communication for Hospitality 餐旅英文溝通 (4 學分、全英授課)、(2) Culture Difference and Communication 文化差異與溝通 (4 學分、全英授課)、(3) 餐旅實務專題講座(3 學分)、及(4)餐旅業優質顧客服務(3 學分)，以強化學生國際競爭力與就業力。

(三)計畫成效

完成本學程人數為 10 人，順利修習完成本學程的 10 位同學順利進行就業銜接，銜接率 100%，說明如下：

1. 西華飯店房務部 3 位，薪資 NT \$ 28,000，進行部門工作輪調，儲備幹部工作滿三個月後考核，薪資 NT \$ 30,000。
2. 萬豪酒店前檯 1 位，薪資 NT \$ 28,000，進行部門工作輪調，儲備幹部工作滿三個月後考核，薪資 NT \$ 30,000。
3. UE Park Avenue International Pte Ltd 房務部 6 位，薪資 SGD \$ 1,250，工作半年後考核通過可到前檯薪資 SGD \$ 1,550。

此次到新加坡訪視，在新加坡 UE Park Avenue International Pte Ltd 的工作及實習的 6 位同學，因在海外有文化差異的適應力問題，一開始就業的時候有諸多的疑慮及文化生活差的問題產生，於 104 年 7 月 25 日~7 月 29 日，共 5 天赴新加坡訪視學生，確認學生的工作環境及住宿環境的情形，並與業者會談學生的實際工作情形及學生對於就業培訓問題的疑義解決，召開討論、釋疑學生問題及公司對學生的期待，雙方互相交換想法意見。

(四)問題處理：實習與就業之困難與因應

問題一：Career progression 的內涵說明模糊不清，造成學生的困惑與不解。

說明：

1. 整個一年實習或工作分為兩個階段，房務六個月，英語能力測試合格，前往 front office 工作六個。
2. 公司對學生說明這一年實習方案不適用該人力發展方案。另又對學生說明即使經過英文測驗及格，也只能前往 front office 工作兩週，造成學生很大的困惑與不解。

因應：與公司磋商，應履行上述「房務六個月，英語能力測試合格，前往 front office 工作六個月」之人力發展方案。同時請公司跟學生說明如何考核英語能力，讓學生能安心實習與工作，以及努力充實英語能力，提升自己通過考試，同時為公司作出貢獻。

問題二：學生期待可以參加 WSQ 訓練並取得證照，但公司說明第一年不能參加 WSQ 訓練，原先期待破滅。

說明：

1. 學程說明會時，達榮老師特別強調可以參加 WSQ 訓練並取得證照，學生也因此對本學程更有興趣，也對前往公司實習抱持很大期待。
2. 公司說明第一年不能參加 WSQ 訓練，學生原先期待破滅。
3. 學生也了解要參加 WSQ 訓練，先具備相關能力與條件。同時參加訓練課程，也需經過考核通過，始能取得證照。

因應：

1. WSQ Certificate in Hotel & Accommodation Services 的訓練目標與資格條件。需要語文能力門檻與顧客服務導向的人格特質。
2. 與公司磋商，讓學生能參加 WSQ 訓練。同時跟學生說明跟學生說明參加 WSQ

訓練，應具備相關能力與條件，讓學生能提前好好準備。

3. 若因為新加坡相關法令所規範第一年不能取得 WSQ 證照，與公司跟學生說明清楚不能參加 WSQ 訓練的原因，同時與公司磋商讓有意願的學生也能參加 WSQ 訓練，為未來取得 WSQ 證照作提前作準備。

問題三：對 Career Development 了解不多，心存疑慮與不安。

說 明：

1. 公司對 Career Development 已有規劃相關歷程，如下圖。但同學對公司是否有安排相關的在職訓練，仍然所知不多，加上剛到一個新的公司，難免心存疑慮與不安。
2. 當然同學也了解整個 Career Development 跟自己的工作與工作績效有關係，但仍然很期待有進一步的了解。

因 應：跟公司協商，更進一步對學生說明 Career Development 內涵，以及相關的工作訓練計畫，使學生能更為了解在這家公司工作與發展。

案由四：目前公司月休四日，學生期待月休六日，兩者出現落差。

說 明：

1. 目前公司月休四日，而學生認為月休六日，較為合理。
2. 教務長有當初公司提出送實習輔導委員會的資料顯示，年休七日，但並未談及每日工作時數之細節。
3. 教務長透過淑瑛老師跟國際處查詢，在新加坡月休四-八日都合法，而每週工時 44 小時，超過時間公司會給 1.5 倍工資的加班費。
4. 目前公司房務阿姨週休二日，一天工作 8 小時。
5. 按照目前公司所提供的 Pay，雖有 Fixed OT SDT\$200。但是每天工作 10 小時，月休 4 天，每週工作 60 小時，每週超時工作 16 小時，每月超時工作 64

小時，而只提供 Fixed OT SDT\$200，顯得十分不合理。

因 應：

1. 學生到一個新的國外環境，工作時間較長，以及新的環境要適應難免身心承受壓力較重，而學生期待月休六日，對於紓解身心壓力將有所助益，也會增加工作效率。
2. 跟公司磋商，給予學生月休六日。等於學生每週工作 5.5 天，每週工作時間 55 小時，每週超時工作 11 小時，每月超時工作 44 小時。若能爭取到給予學生月休六日，每天工作 9 小時，將會使工作條件更為合理。或 Fixed OT 調整為 SDT\$400。

案由五：學生在 Park Avenue 實習工作與實習，一人一天要做 21 間房間，面臨出現無法達成的挫折感。

說 明：

1. 目前公司房務阿姨每天房間數的標準為 18.5 間。
2. 目前學生確實不知要如何才能達成一人一天要做 21 間房間。

因 應：

1. 與公司協商，比照公司房務阿姨每天房間數的標準為 18.5 間。
2. 能否由房務阿姨帶領學生一起整理房務，讓學生學習並熟悉整理房務之技巧。

案由六：學生在 Park Avenue Rochester 實習工作與實習，出現適應的問題。

說 明：

1. 本校學生利用校外實習，一方面學習專業技能，一方面也進行職場體驗。學生在校被要求追求品質，做事要細緻與週延。
2. 學生在 Park Avenue Rochester 實習工作與實習，卻面臨備品供應不足的問題，實習第一週已出現三次備品不足的問題，致使客人房間無備品補足，床單被單無法更換的現象。另由於一天所許整理房間數多，常出現床單沒換及

地板沒拖等現象。這種公司管理幹部對品質的不重視，衝擊到學生對公司形象的認知，同時也對公司產生一種反感。

3. 新加坡比較熱，有些學生易流汗，而制服要兩天才洗一次，易生臭味與不舒服。

因 應：

1. 對在 Park Avenue Rochester 飯店工作與實習的學生，針對此一問題進行了解，同時也對學生進行輔導。
2. 對 Park Avenue Rochester 飯店常出現備品不足的問題進行了解，是否是常態的問題。同時也看看 Park Avenue Changi 是否有同樣的問題。
3. 若經輔導仍無法適應同學，看看能否與公司協商轉至 Park Avenue Changi。

請達榮老師與公司協商，看看制服能否每天都洗，或是讓學生帶回去洗。

案由七：審視學生所簽合約，看看是否有不合理的地方，並請公司確保合約、薪資條件及工作條件，無違反新加坡相關法令。

說 明：

1. 由於合約並未提供給學校事先審閱，由公司與學生簽訂。
2. 由於目前我國教育部非常重是實習的工作條件及薪資條件是否有違反相關法令。

因 應：

1. 審視合約內容，看看是否有不合理的地方，請公司加以修正，並將合約影印一份帶回。尤其是未能做完一年解約的懲罰性條款，最好能避免，因為無法做完一年的原因很多，譬如適應的問題、公司的管理問題、公司沒有履行雙方所談的條件，不完全是可歸咎於學生。
2. 請公司確保所提供的工作條件及薪資條件沒有違反相關法令，譬如最低薪資的規定、工時的規定、加班給予加班費的規定。跟公司協商，說明清楚，以

確保公司、學生與學校的權益

案由八：畢業生給予實習約，能否請公司給予工作合約。

說 明：

1. 學生認為公司應以儲備幹部方式進行培訓，但卻又變一般員工合約，最後一次是實習生合約，與當司來此公司工作的期待，有很大落差。
2. 加上公司內部管理上對品質的不重視，覺得這家公司在制度上無法達到實現以及完整的訓練流程。
3. 加上公司說第一年無法提供 WSQ 訓練，以及半年後沒有機會，經過考核通過，前往 front office 工作，與當初公司所說的差異甚大。

因 應：

1. 商請公司，給予畢業生工作合約。
2. 比照西華飯店，請達榮老師商請公司跟學生說明幹部培訓相關計畫與時程。
3. 商請公司給予 WSQ 訓練機制與半年房務半年 front office 轉換的機制。

三、心得及建議

目前海外工作的學生外語能力提升至多益成績 680 分以上，但在工作場域與主管及客人的應對方面、餐旅業專業知識字彙用字，仍有待加強與提升。

本學程完成修習學生至職場就業，與在校為學生身份不同，其職場就業面對工作問題的解決態度，應正面積極應對，而不是以逃避或消極的方式面對，尤其在海外工作應該更能獨當一面處理問題與生活困難。

未來本學程在課程安排及教學，會給予學生灌輸觀念，到就業職場上需能獨立作業，完成工作的分派任務，不能再依賴學校能給予協助或代為解決問題。

四、附件-訪視照片



Park Avenue CHANGI



Park Avenue ROCHESTER



游達榮老師訪視林佑璇同學工作情形



游達榮老師訪視陸姿權同學工作情形



林佑璇同學、沈睿琳同學、林品彤同學、陸姿權同學工作服裝



吳亭潤同學及同學住宿宿舍



同學住宿宿舍