

出國報告（出國類別：其他：高等教育/國際交流）

## 境外移地教學課程研習

服務機關：國立雲林科技大學企管系

姓名職稱：鍾從定 教授

派赴國家：美國

報告日期：104年09月25日

出國時間：104年08月23日至09月07日

## 摘要

課程為實踐本校國際化目標，持續推動與美國大學校院交流合作，特別針對學校與企業做為期兩周的移地教學參訪。學校安排部分包括華盛頓大學（U of Washington），華盛頓大學 Foster 商學院，西雅圖大學（Seattle U），西雅圖大學商學與經濟學院（Albers School of Business and Economics），華盛頓州立大學（Washington State U），華盛頓州立大學商學院等學校參訪。企業部分包括星巴克總公司（Starbucks），波音航空總公司（Boeing），微軟總公司（Microsoft），好士多總公司（Costco），亞馬遜總公司（Amazon），國際物流 Expeditors，通訊公司 CenturyLinks，全美第三大卡車製造公司 PACCAR，聯邦快遞（UPS）西北區物流中心等多家企業訪問，這些企業均為美國上市公司，企業形象良好，常被認為是管理標竿企業，從其經營理念，品牌策略，服務流程均值得商管學院學生學習。為使同學體會企業社會責任，也參訪了比爾蓋茲基金會（Bill Gates Foundation）。也拜訪駐西雅圖台北經濟文化辦事處，學習當地華人地創業經驗，了解跨文化管理的實務運作與挑戰。此行移地教學本所共有 18 位碩士班同學，3 位博士班同學參加，收穫豐碩。

**關鍵字：**移地教學，海外企業參訪，國際化，美國企業

## 目 次

一、目的 .....	1
二、過程 .....	1
三、心得 .....	5
四、建議事項.....	6
五、附錄.....	7

## 一、目的

此兩周移地教學課程為實踐本校國際化目標，持續推動與美國大學校院交流合作，特別針對學校與企業做為期兩周的移地教學參訪。學校安排部分包括華盛頓大學（U of Washington），華盛頓大學 Foster 商學院，西雅圖大學（Seattle U），西雅圖大學商學與經濟學院（Albers School of Business and Economics），華盛頓州立大學（Washington State U），華盛頓州立大學商學院等學校參訪。企業部分包括星巴克總公司（Starbucks），波音航空總公司（Boeing），微軟總公司（Microsoft），好士多總公司（Costco），國際物流 Expeditors，通訊公司 CenturyLinks，全美第三大卡車製造公司 PACCAR，聯邦快遞（UPS）西北區物流中心等多家企業訪問，這些企業均為美國上市、財富五百大公司，企業形象良好，常被認為是管理標竿企業，從其經營理念，品牌策略，服務流程均值得商管學院學生學習。為使同學體會企業社會責任，也參訪了比爾蓋茲基金會（Bill Gates Foundation）。也拜訪駐西雅圖台北經濟文化辦事處，學習當地華人地創業經驗，了解跨文化管理的實務運作與挑戰。此行移地教學本所共有 18 位碩士班同學，3 位博士班同學參加，收穫豐碩。

## 二、過程

- 8 月 23 日 上午 與先抵達的博班生董蓁，駱盛崇至西雅圖國際機場接機。  
首批有 6 位同學近中午平安抵達  
下午 協助抵達同學入住西雅圖大學宿舍 Check-in Chardin  
Deluxe Residence Halls。
- 8 月 24 日 上午 與博班生董蓁，駱盛崇至西雅圖國際機場接機，分三批  
陸續平安抵達的 11 位同學  
下午 協助抵達同學入住西雅圖大學宿舍 Check-in Chardin  
Deluxe Residence Halls。晚上開行前會議，將此兩星期之參訪公司與工作分配再確認。
- 8 月 25 日 上午 至華盛頓大學校本部大學參訪（Campus Tour University of Washington），華大特別安排專人帶領我們瞭解華大校園設施，圖書館及系所概況與設施。  
下午 至華盛頓大學 Foster 商學院訪問(UW Foster School of Business)，由 UW Foster School of Business 商學院院長 Dean James Jiambalvo 親自接待交流座談，除親自介紹該院狀況外，並以美國企業最新對績效評比方法做專題演講。會後並指派專人帶領我們參訪介紹 Foster 商學院各項設施。 21:00 宿舍小組

討論。

8月26日 上午 西雅圖大學 Campus Tour, Seattle University) 校園導覽，參觀圖書館及運動設施。

下午 西雅圖大學商學與經濟學院( Albers School of Business and Economics ) (AACSB accredited) 院長 Dean Joseph Phillips Lecture 教授與我們演講座談，分享該院辦學狀況與學生特性，該院今年至台灣擔任訪問學者的 Mark Cohen 教授亦加入座談。座談完後並與我商討雙方合作事宜。 21:00 宿舍小組討論

8月27日 上午 至電信公司 Centurylink 美西總部參訪，由該總部經理及法務室主任 Adam 與大家座談介紹 CenturyLink 公司及經營策略。座談完後參訪該公司辦公室設施。

下午 至國際物流大公司 Expeditors 參訪。由該公司副總親自簡報說明公司營運管理現況，與全球物流管理策略。簡報完後並參觀該公司辦公室設施，及控制中心。21:00 宿舍小組討論

8月28日 上午 拜訪駐西雅圖台北經濟文化辦事處 (TECO in Seattle)，該處金星處長親自接待。並以「台美經貿關係現況與投資展望」做簡報與分析。接著與辦事處邀請的五位在西雅圖工作與創業的傑出華人與我們做圓桌座談 (Roundtable Discussion)，分享他們在美國的創業酸甜苦辣的經驗。參訪同學發言熱烈，討論至午餐後才依依不捨道別。

下午 21:30 宿舍小組討論

8月29日 上午 波音航空總公司參訪 (Boeing Corp Headquarter Everett Tour)，參加該公司導覽，經由專人解說瞭解大型客機製造流程與生產管理。

下午參訪波音航空博物館參訪後，至著名的派克市場參訪 (Pike Market)。21:00 宿舍小組討論

8月30日 上午 華盛頓州立大學參訪(Washington State U)，校園導覽。華盛頓州立大學商學院參訪 (Washington State U Business School)。下午 因本日為星期日特別安排西雅圖市文教建設參訪 Chihuly Garden and Glass (奇胡立玻璃藝術館) Space Needle/Seattle Center。 21:00 宿舍小組討論。

- 8月31日 上午 哈佛個案討論與實地體驗紅花餐廳的流程管理 Benihana of Tokyo (Downtown)  
下午 哈佛個案討論與實地體驗 Zipcar Seattle Office。21:00 宿舍小組討論
- 9月01日 上午 至 星巴克總公司參訪(Starbucks Headquarter),由咖啡大師說明星巴克咖啡特色與企作安排,並現場展示如何控制咖啡烹調。該公司亞太地區總裁親自與我們會面,說明亞太地區策略,瞭解星巴克的國際化策略與品牌創新,並導覽整個總公司,離開時並致贈每位同學星巴克杯及咖啡豆等禮物。
- 下午 至亞馬遜總公司(Amazon)參訪。亞馬遜高級專員做簡報後,曾任中國區的主任亦來分享亞太區的管理經驗。接著參訪該公司各建物設施,接待中心等。
- 9月02日 上午 至全美第三大卡車製造公司 PACCAR 參訪。該公司安排除簡報外實地參訪從卡車製造部門開始,至服務資訊部門,以及銷售部門,非常完整。
- 下午 微軟總公司參訪(Microsoft Headquarter Visitor Center),亦與在微軟總公司與該公司代表員工交流。21:00 宿舍小組討論
- 9月03日 上午 好士多總公司參訪(Costco Headquarter),由該公司國際部總裁 Murphy 親自接待,說明好士多的發展經過,經營理念,與台灣好士多發展狀況,並做簡報座談並親切的與每位同學合影。
- 下午 至該公司門市部實地參訪,並由該公司國際部人員介紹。21:00 小組討論
- 9月04日 上午 聯邦快遞西北區物流中心參訪(United Parcel Service of North America, Inc(UPS) Seattle Headquarter)參訪座談,由該部門經理 Ben 親自接待簡報,討論物流管理最近發展情形與科技的運用於管理上。接著安排至該公司倉儲部與車管部門實地參觀。
- 下午 至比爾蓋茲基金會(Bill Gates Foundation)參訪,瞭解企業社會責任的理念與實踐。21:00 宿舍小組討論
- 9月05日 上午 西雅圖大學宿舍整理清潔後辦理退房手續。約 11:00 離校至西雅圖國際機場。部分同學直接返台,有部分同學搭機至舊金

山。

9月06日 上午 安全抵達桃園國際機場，結束兩周移地教學課程。

### 三、心得

- 1、華盛頓大學歷史悠久，校園規模宏大，規劃良善，除有最新科技外，亦有對歷史的尊重，學術氣息濃厚，亦對當地經濟產業發展非常有貢獻，華人教授亦頗多。商學院 Michael G. Foster School of Business 早通過 AACSB 認證，與企業互動良多，企業捐獻亦多。
- 2、華盛頓大學今年大一新生約 6 千人，其中來至中國大陸的有約 6 百人，佔 10/1，美國大學校園對中國市場倚賴亦愈來愈深。
- 3、西雅圖大學商學與經濟學院也是 AACSB 認證通過 (accredited) 的學院。設施完善，師資大部分都有實務經驗，對我們的到訪非常歡迎，也非常熱心希望建立未來與本校的各項合作計畫。院長 Dean Joseph Phillips 希望明年該院的海外移地教學能至台灣與本校交流。
- 4、華盛頓大學及西雅圖大學各項設施均從學生，使用者角度考慮。宿舍每個房間均有小冰箱與微波爐，提供生活方便，也不容易製造垃圾。學校建築均從環保永續思考。校園規劃具歷史感與人文素養，尊重傳統文化，卻有創新，值得學習
- 5、西雅圖市是美國華盛頓州的一座港口城市，距離美加邊境約 174 公里。是華盛頓州最大的城市，也是美國太平洋西北區最大的城市。該市近年已發展為一個科技中心，軟體，生物技術和網際網路的重鎮。最近又試圖成為一個綠色工業和可持續發展模式的中心，也是「星巴克」誕生之地，第一家門店就在此地。為 1993 年的亞太經合組織 (APEC) 經濟領袖會議舉辦地。人文薈萃，高教水準富國際聲望。
- 6、美國企業的接待與簡報非常成熟，規劃的動線使訪問者能感受到公司企業的公司文化。同時對亞洲市場愈來愈重視，公司員工國際化的程度都很高，公司的各項設施設計都含蓋綠色環保概念。
- 7、博班生董蓁，駱盛崇此次幫忙很多，參加的同學也都能自律自發，團隊合作，使得此次移地教學非常順利。

#### 四、建議事項

- 1、境外移地教學課程要能達到學習效果，準備工作非常重要。系辦公室，帶隊老師，參加同學三方面的合作。參訪企業安排與聯繫均需要詳細與周延的規畫與執行，雖然很耗時間，但同學的收穫與學習可能是其他課程所無法提供的。企管系長期推動國際化，也投入很多資源，值得肯定。
- 2、美國還是高等教育辦學最優質的地方。其高教的教學環境，理念，教學方法很多是值得我們學習的地方，在此次赴西雅圖各高等校院拜會活動後，希望能發展各項合作的可能性，建議本校可先與與拜訪各校簽訂 MOU，擬定各項交流項目，讓兩校的學生與教師增加交流的機會，共同發展研究與國際會議的平臺為優先考量。
- 3、西雅圖大學為一天主教大學，辦學精神非常著重與遵循天主教愛人愛世奉獻的經精神。其商學院院長 Joseph Phillips 非常願意與本校建立交流關係，又因其地裡位置在美國西岸，台灣有直飛班機抵達，省時省力可做為我們重點發展關係的學校。

## 五、附錄



參訪星巴克總部全球知名咖啡大師講解咖啡製作過程



參訪好士多總部國際部總裁 Jim Murphy 簡報該公司發展策略



參訪比爾蓋茲基金會