

出國報告（出國類別：實習訪視）

杜拜 EAHM 及鼎泰豐的研修及實習現況

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：劉聰仁 餐飲管理系 教授兼系主任
李怡君 中餐廚藝系 副教授兼系主任
鄭凱文 航空運輸系 副教授兼系主任
王穎駿 航空運輸系 副教授兼組長

派赴國家：杜拜

出國期間：105 年 01 月 16 日－01 月 21 日

報告日期：105 年 03 月 31 日

摘要

本報告係由教育部【104A006】第二階段 104 學年度師生實務增能計畫補助，本次前往中東杜拜主要目的為訪視在阿聯酋餐旅學院(EAHM, Emirates Academy of Hospitality Management)海外研修的七位在學 P2 課程學生和杜拜鼎泰豐餐廳海外實習的八位學生，實習訪視對於系主任及導師而言是一件重要且吃力之負擔，但對於海外實習學生而言，師長的蒞臨卻是整年實習最衷心的期待；今年前往杜拜 EAHM 海外研修的學生總共有 13 位，其中 6 位已經完成 P1 的專業課程並前往杜拜高級酒店實習，此次訪視的七位海外研修 P2 的學生包括一位餐管系、二位西廚系、一位航運系、一位休閒系和二位行銷系學生，目前都還在校內修課，課程內容包括英文研修、旅館前檯操作、餐飲管理等，等待實習分發中；在杜拜鼎泰豐餐廳海外實習的學生則包括六位休閒系、一位餐管系和一位應英系學生，因為是來協助該餐廳開幕營運和初期開店作業，所以工作較為辛苦，但是目前都已經適應且習慣這種兩頭班的餐廳工作與生活，薪水收入還不錯；除了訪視學生及帶給學生家鄉溫暖的安慰之外，一行人也透過 EAHM 的引介前往參觀由杜拜阿聯酋 Jumeirah 集團開設的大型五星級酒店，包括帆船酒店(Burj Al Arab)、Madinat Jumeirah Hotel、Jumeirah Beach Hotel 等，另外，拜訪 EAHM 院長、與 EAHM 英文及餐旅專業教學教師會談以及與杜拜鼎泰豐督導會談都是此行的收穫。整體而言這次的海外實習訪視與機構訪問算是非常圓滿，對於學生在杜拜阿聯酋餐旅學院(EAHM)的研修及杜拜鼎泰豐的實習工作和住宿生活環境都有進一步的了解，並完成未來繼續合作的初步洽商，在當地四天的行程緊湊又充實。

關鍵字：實習訪視、杜拜、阿聯酋餐旅學院(EAHM)、杜拜鼎泰豐、海外實習

目 次

摘要	ii
壹、 目的與計劃.....	1
一、 目的：	1
二、 出國人員及行程：	1
三、 詳細行程及內容：	1
四、 預期效益：	2
貳、 訪視及參訪過程	3
參、 心得與建議.....	6
附錄一：參訪照片集	I

壹、 目的與計劃

一、 目的：

為了解國外研修及實習學生在杜拜 EAHM 及鼎泰豐中的學習、工作和生活狀況，以及增加學生到杜拜地區海外研修實習與師生學術交流的機會，餐管系劉聰仁主任、中廚系李怡君主任、航運系鄭凱文主任與航運系王穎駿老師奉准執行此次聯合海外訪視行程，訪視在杜拜阿聯酋餐旅學院(EAHM)研修實習學生與在杜拜鼎泰豐實習工作的學生，更參訪多家杜拜 Jumeirah 集團下的高級休閒旅館及阿聯酋航空總部，此次參訪透過彼此的了解及互動，協助本校學生調適在杜拜研修及工作實習的整體狀況，並解決學生與 EAHM、鼎泰豐之間的某些溝通問題。

二、 出國人員及行程：

姓名	級職	國家	訪視機構及時間
劉聰仁	餐飲管理系 教授兼系主任	杜拜	國家：杜拜 1. 訪視大學：杜拜阿聯酋餐旅學院(EAHM, Emirates Academy of Hospitality Management) - 105 年 01 月 17-20 日 2. 訪視餐廳：杜拜鼎泰豐 - 105 年 01 月 17 日 3. 訪視機構：杜拜阿聯酋航空總部(HQ of Emirates Airline) - 105 年 01 月 20 日
李怡君	中餐廚藝系 副教授兼主任		
鄭凱文	航空暨運輸服務管理系 副教授兼主任		
王穎駿	航空暨運輸服務管理系 副教授		

三、 詳細行程及內容：

Jan. 16 – 17, 2016 (Saturday)(Sunday)	
19:25	高雄國際機場集合
21:25-06:45	前往杜拜(飛機航程)：KA457 港龍航空 高雄-香港-杜拜 21:25 起飛
Jan. 17, 2016 (Sunday)	
08:00	遷入 EAHM 校園旅館
10:00-13:00	參觀姊妹校-杜拜阿聯酋餐旅學院(EAHM)
13:00-19:00	拜訪杜拜鼎泰豐及訪視實習學生(Mall of Emirates)

19:00-21:00	訪視 EAHM 研修學生宿舍
Jan. 18, 2016 (Monday)	
09:00 – 13:00	參訪 Burj Al Arab(帆船酒店)、Madinat Jumeirah Hotel、Jumeirah Beach Hotel 等杜拜知名休閒旅館
13:00 – 15:00	與杜拜研修學習學生午餐座談會
15:00 – 17:00	拜訪 EAHM 院長並與專業授課教師座談
18:00 – 20:00	與 EAHM 行銷部副主任餐敘
Jan. 19, 2016 (Tuesday)	
09:30 – 12:30	參觀杜拜最高建築物哈里發塔
13:00 – 17:00	參訪杜拜景點與未來可能實習的酒店和餐廳
Jan. 20, 2016 (Wednesday)	
09:00 – 13:00	參訪杜拜阿聯酋航空總部
14:00 – 17:00	參訪杜拜知名回教文化區域
17:00 – 20:00	與 EAHM 學生個別討論當地研修及酒店實習問題
20:00 – 21:00	前往杜拜國際機場
Jan. 21, 2016 (Thursday)	
00:05-14:05	搭機返回高雄，CX738 國泰航空 杜拜-香港-高雄 00:05 起飛
14:05	賦歸

四、 預期效益：

本次出國訪視預期可達到以下效果：

1. 瞭解杜拜研修學習 P2 方案學生在 EAHM 的生活及學習狀況。
2. 協助杜拜 EAHM 研修的學生解決當地修課及未來實習環境的問題。
3. 瞭解杜拜鼎泰豐實習工作學生在當地的生活和學習狀況，解決無法適應的問題。
4. 瞭解杜拜當地的風土民情及消費生活習慣，做為未來海外實習學生的參考。

貳、 訪視及參訪過程

訪視日期：105 年 01 月 17 日 13:00 – 19:00 (杜拜鼎泰豐餐廳)

實習單位名稱：杜拜鼎泰豐餐廳

實習單位地點：杜拜

接待單位主管：Mr. Justin. TMC

實習學生姓名：1. 張 O 方(休閒 2A) 40218013，2.張 O 慈(休閒 2B) 40218140，
3. 王 O 方(餐管 2B) 40212137，4.黃 O 晴(休閒 2B) 40218136，
5. 江 O 嫻(應英 2A) 4021A030，6.曹 O 婷(休閒 2B) 40218139，
7. 吳 O 瑩(休閒 2B) 40218112，8.劉 O 和(休閒 2B) 40218120 共 8 名

學生實習工作狀況：

1. 所有學生的薪資待遇為 2200-3000DLM (約 NT\$30000 元)，由餐廳提供宿舍及水電津貼，所有同學都是兩頭班(早上 10:00 上班，晚上 22:00 下班，下午空班 3 小時)，月休 4 天，提供員工餐及宿舍公司來回交通車，剛到時比較無法適應，但到目前為止學生已經適應狀況及出勤狀況都良好，與同事和上司的相處融洽，整體而言，實習內容還算滿意。
2. 這批學生目前已經能夠適應杜拜鼎泰豐繁忙的餐廳工作生活了，目前大概就是對於每天必須上 9~9.5 小時的兩頭班工作覺得辛苦(中間有空班 3 小時)，宿舍生活環境已經改善許多，目前各項工作已上軌道，對收入也滿意。
3. 學生在實習開始時會拿在台北鼎泰豐學習的經驗及生活模式套用到杜拜鼎泰豐，無法去理解不同國家對於勞工的法律規範不同，而有所誤解，現在已經能夠了解原因。
4. 已經協助學生詢問業者何時可以回國的問題？因為牽扯到當地法令對於外籍勞工必須工作满一年的規定，業者願意讓學生在 8 月底離職回台灣。這部分仍然要請國際處協助後續追蹤。

業界對學生的考評：本校學生表現認為非常良好，認真學習。初期與學生的衝突因素已經不存在，也認同本校學生確實比其他國家學生更優秀，希望可以再繼續合作，但是希望能找到餐飲管理系和中餐廚藝系的學生前去實習。全部學生都認真負責且表現良好。

業界考評：

1. 杜拜鼎泰豐是由臺灣鼎泰豐公司授權杜拜餐飲公司特許加盟，所有流程及商品都是依照臺灣鼎泰豐的規定，餐廳位於 Mall of Emirates (MOE)的賣場內部，商品調味配合回教風俗排除豬肉入菜，因此研發雞肉小籠包等，座位區是開放空間，營業量是整個賣場最好的。
2. 員工福利比照杜拜當地法令規定，因為生意好，所以經常加班，餐廳會給加班費；現場幹部目前以臺籍幹部為主，部分是由台灣鼎泰豐派來支援，員工就包括東南亞、印度、韓國和西方人，服務客群則以當地民眾居多，少數是外來觀光客，以英語交談為主。

訪視日期：105 年 01 月 17-20 日 09:00 – 20:00 (EAHM)，

研修單位名稱：杜拜阿聯酋餐旅學院(Emirates Academy of Hospitality Management, EAHM)

研修單位地點：杜拜

接待單位主管：Associate Director Mr. Ashil Shah，Mr. Edward Xue

研修學生姓名：餐管系，謝 O 庭 Ting、西廚系，黃 O 昕 Zoe、西廚系，朱 O 瑜 Holly、
航運系，陳 O 盈 Amy、休閒系，王 O 鑫 Rafael
行銷系，張 O 誠 Brian、行銷系，莊 O 麗 Frances 共 7 名

EAHM 簡介：EAHM 是杜拜一所餐旅的專門學校，隸屬於卓美亞(Jumeirah)集團，Jumeirah 是由杜拜酋長所創設的一個集團，餐旅相關建設非常完善，旗下有許多飯店，包括七星級帆船飯店及水上樂園和一座棕櫚島，一個市集，幾座海灘，購物中心與 EAHM，學生來自於各個不同國家，與瑞士洛桑學院及美國康乃爾大學都有學術交流的合作。學生若是在校成績表現優異，畢業後即可進入 Jumeirah 集團工作。EAHM 的學制是大學三年，每年有三個學期並配合半年的實習，碩士則是一年，還有所謂的 Study abroad 在學校也佔不算少數。課程很多元，正常的學生一學期修 5 門課左右，每門課有 4 節，兩節會在大講堂上課，另外兩節不同天會在小教室作分組小班教學，廚房跟實習課會佔用到整天，除了上課之外定時都會有 Quiz, Assignment, Presentation 等等，還有期中 Progress test 與期末 Final exam。

學生研修學習狀況：

1. 所有學生都在 EAHM 研修第二學期的課程，全部住宿在學校宿舍，一人一間，享受阿聯酋機構學生的相對福利，每日依照課表上課，算是很輕鬆的課程，預計 4 月中下旬前往杜拜酒店業界實習，目前已經有部分學生面試結果的實習飯店出來了。
2. 所有同學都已經能夠適應及熟悉杜拜 EAHM 餐旅學院的課程學習和生活環境，並即將於四月中完成學校課程前往杜拜當地酒店實習，其中有些同學選擇到 Jumeirah 系列酒店及帆船酒店實習者將沒有實習薪水(但有供應餐食)。
3. 目前研修餐旅專業課程(Program 2)的學生有謝 O 庭、陳 O 盈、王 O 晴和王 O 鑫四位，他們在上學期時已經通過語言程度測驗(托福書面 500 分)；Program 2 第一學期先上語言班 EFL，課堂上老師會針對文法作加強，並且要求學生定時看報章雜誌作 Presentation，配合訓練 TOEFL 考試練習，教師也會運用課堂外的時間帶學生校外教學，包括帆船飯店、Madinat Jumeirah, kite beach, global village, Knowledge village 等。學期結束後會考一次 TOEFL，分數達到標準下學期就換成上大學課程(餐旅專業)，目前有 6 位 Program 1 同學先上大學課程，其中一位已經回台灣，另外 Program 2 有 8 人，其中 4 人通過考試可研修大學餐旅專業課程，另外四位同學(黃 O 昕、朱 O 瑜、張 O 誠、莊 O 麗)則尚未通過語言測驗，第二學期必須繼續研修 EFL (English as Foreign Language)語言課程。
4. 同學對於在當地上課學習都感覺收穫很多，但是初期到杜拜上課和生活時，對於回教習俗及西方教育的模式較無法適應，現在已經能夠融入。

5. 住宿環境優良，都是一人一間飯店式宿舍，乾淨明亮有廚房(流理臺與冰箱)和書桌等。

EAHM 對學生的考評：

1. EAHM 國際事務行政管理人員認為台灣學生在本地表現都相當優秀，只要能夠融入到當地生活並承受回教社會的文化衝擊，都是很好的學生。
2. 教授旅館前台管理的老師則對於學生的課業表現相當讚許，三位學生在課堂上認真學習，也能主動發問。
3. 教授 EFL 英文課程的老師也分享學生在英文作文方面的成果，三位同學表現都不錯，應該可以在下次通過英文測驗，唯獨張 O 誠(Brian)同學的英文程度一直未達理想，還需要加緊努力才行。

未來研修建議：建議未來前來研修課程的學生應該要具備一定的英文能力才行，學生出國前可以先學習各國文化衝擊的課程，並更清楚說明到國外唸書需要注意的修課禮節與要求。

其他機構參訪心得：

1. 杜拜帆船酒店:1月16日上午參訪行程為卓美亞(Jumeirah)集團轄下名聞遐邇的帆船飯店(Burj Al Arab)，帆船飯店高 321 公尺，外型酷似單桅三角阿拉伯帆船，矗立於離沙灘岸邊 280 公尺遠波斯灣內的人工島上，僅由一座橋連接島嶼與陸地。帆船飯店建造共費時 5 年，其中前 3 年主要用來打造作為基底的人工島。而為了預防海浪侵蝕，人工島表面是以中空六角柱狀人工石堆砌而成，當海浪拍打時，所承受的衝擊會被六角柱吸收。飯店頂部設有一個由建築的邊緣伸出的懸臂樑結構的直升機停機坪，飯店內有 202 間套房。帆船飯店於 1999 年 12 月 1 號開始對外營業，2000 年一位英國的女記者來住過後評論這家飯店題供 7 星級的服務，從此 7 星級酒店的帆船在國際間聲名大噪。本次帆船飯店安排解說人員帶領參觀聞名遐邇的海底餐廳 AL MAHARA，以及高樓層之家庭房設施。帆船飯店富麗堂皇的外表和內裝，以阿拉伯皇族的生活模式打造的生活空間，感覺過於豪華而不真實，房價非常昂貴，一晚要價 20 萬台幣以上，每個房間都有私人管家，服務面向做得很高檔。目前 EAHM 學生如果申請在此實習是不提供實習薪資的。
2. Madinat Jumeirah Hotel：又稱為古堡飯店，採用古堡的意象建築完成的高級度假酒店，內有運河環繞，搭遊艇加園內接駁車可連接卓美亞集團的另兩家飯店~帆船酒店與卓美亞海灘飯店(Jumeirah Beach Hotel)，房間內裝非常現代化，房間外的景色優美，搭配的電子控制系統也非常高端，房價大約是帆船酒店的一半。
3. Jumeirah Beach Hotel：在杜拜擁有大片海灘和水上樂園的度假酒店，內裝屬於年輕設計感的風格，搭配的電子控制系統也非常智慧型，房價約 NT\$10000 左右，值得體驗。
4. 阿聯酋航空總部：本次參訪係透過航運系系友，現為阿聯酋航空頭等艙空服員之安排。至阿聯酋航空總部直接搭乘往機場之捷運就可以抵達總部大樓，位於杜拜機場旁，一樓就近就可看到機場內飛機滑行及起降，杜拜機場有為 A380 客機建造之專屬航廈，就位於總公司大樓對面。總部內另有空服組員和駕駛員報到處，有相關之檢查站，一樓設有咖啡廳及阿聯酋航空的官方紀念品販售中心。參訪國際級之總公司大樓發現一樓因開放空間之故，看到公司內部人來人往，業務之繁忙可以想見。

參、 結論與建議

此次前往杜拜執行實習訪視及機構參訪的經驗相當難得，雖然實習訪視對於系主任及導師而言是重要及沉重之負擔；但是對於海外實習學生而言，師長的蒞臨卻是整年實習中最衷心的期待；此次前往中東杜拜主要目的是訪視在阿聯酋餐旅學院(Emirates Academy of Hospitality Management, EAHM)海外研修的七位在學 P2 課程的學生和在杜拜鼎泰豐餐廳海外實習的八位學生；今年前往杜拜 EAHM 海外研修的學生總共有 13 位，其中 6 位已經完成 P1 的專業課程並前往杜拜高級酒店實習，這次訪視的七位海外研修 P2 的學生包括一位餐管系、二位西廚系、一位航運系、一位休閒系和二位行銷系學生，目前都還在校內修課，課程內容包括英文研修、旅館前檯操作、餐飲管理等，等待實習分發中；在杜拜鼎泰豐餐廳海外實習的學生則包括六位休閒系、一位餐管系和一位應英系學生，因為是來協助該餐廳開幕營運和初期開店作業，所以工作較為辛苦，但是目前都已經適應且習慣這種兩頭班的餐廳工作與生活，薪水收入還不錯；除了訪視學生及帶給學生家鄉溫暖的安慰之外，一行人也透過 EAHM 的引介前往參觀由杜拜阿聯酋 Jumeirah 集團開設的大型五星級酒店，包括帆船酒店(Burj Al Arab)、Madinat Jumeirah Hotel、Jumeirah Beach Hotel 等，以及位於機場旁的阿聯酋航空總部。另外，拜訪 EAHM 院長、與 EAHM 英文及餐旅專業教學教師會談以及與杜拜鼎泰豐督導會談都是此行的重要收穫。整體而言此次海外實習訪視與機構訪問算是非常圓滿，對於學生在杜拜阿聯酋餐旅學院(EAHM)的研修及杜拜鼎泰豐的實習工作和住宿生活環境都有進一步的了解，並完成未來繼續合作的初步洽商，在當地四天的行程緊湊又充實，圓滿達成當初出國訪視和參訪的目的，協助學生解決在學校研修和在業界實習的問題。杜拜是一個充滿機會和陷阱的環境，建議未來學生要前往研修或實習，都必須先清楚當地的風俗習慣及文化型態，避免產生不適應狀況。

附錄一：參訪照片集



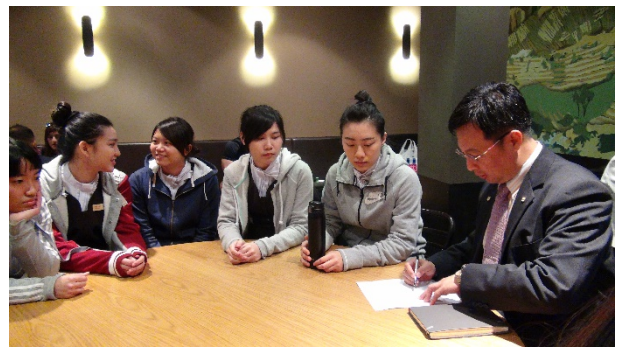
一行人在帆船酒店大廳合影



與帆船酒店客房管家合影



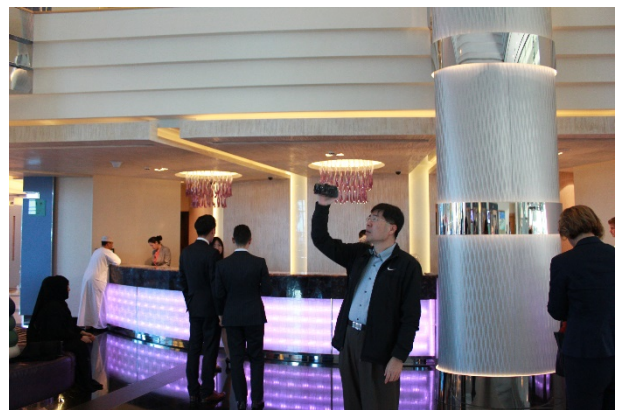
航運系學生英文導覽校園參觀



與杜拜鼎泰豐實習學生座談會



參觀 Madinat Jumeirah Hotel



參觀 Jumeirah Beach Hotel



拜訪院長及副主任合影



與英文及旅館專業老師合影



與學生團體座談會



學生宿舍並與學生個別談話



與 EAHM 研修學生共進午餐



參觀阿聯酋航空總部並與校友合影