

出國報告（出國類別：訪視）

104 學年度第二學期赴新加坡訪視實習 學生

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：陳國際長文聰

中廚系李主任怡君

餐管系劉主任聰仁

國觀學程菊川秀夫老師

應英系林小瑩老師

航運系王穎駿老師

國際處林組長建安

派赴國家：新加坡

出國期間：105 年 2 月 14 日~105 年 2 月 17 日

報告日期：105 年 11 月 17 日

摘要

國立高雄餐旅大學不忘初衷秉持創校「人文化」、「專業化」、「企業化」、「國際化」四大經營理念，並制定中長程發展願景「成為亞洲最具領導創新與發展的餐旅專業大學」，為達此一目標，本校積極拓展海外實習業務，不斷爭取國際化發展資源，加強國際合作以落實國際化政策。

為了讓國立高雄餐旅大學學生在新加坡實習期間能無憂無慮，本校陳國際長文聰帶領本校相關人員，前往新加坡合作飯店進行訪視，藉由與飯店業者會談以及關懷學生實習狀況，俾利持續地改善海外實習業務。本校 104 學年度共有 106 位學生於新加坡實習，在新加坡之實習安排委由各飯店推派之飯店代表進行協助，照料學生之生活起居及實習相關事宜。除了訪視 106 位學生之外，本次訪視還拜訪 8 間實習單位：Pan Pacific Marina Square、Parkroyal on Pickering、Fullerton、Shangri-la、Hyatt、Marriott、Four Seasons、及 BreadTalk。

關鍵字：新加坡、實習、飯店。

目錄

摘要	2
壹、目的	4
貳、過程	7
參、心得及建議	16

壹、目的

近幾年來，我國高等教育及技職教育生態急速轉變，從過去精英教育至目前普及教育，導致國內高等教育畢業人才過多，尤其餐旅系所在過去十年來暴增，服務人員亦乍見高學歷畢業生從事其中，導致學歷無用論之言論。因此，重新定位本校學生在畢業後之出路，實為當今值得探索之課題。

國際化乃本校校務推動重要指標之一，也是學校發展特色與優勢。在辦學理念「人文化」、「專業化」、「企業化」及「國際化」之中，本校國際化之目標乃以促使師生具備「珍惜本土、擁抱國際」之胸襟，強化其國際視野與競爭力文主要目標。

為達到上述目標，本校除積極招收國際學生(請參閱表一之歷年境外學生人數)，選送優秀學子出國進行研修加實習之課程(請參閱表二之海外研修人數)，並且努力拓展海外實習地點(請參閱表三之海外實習人數)。

在海外實習地點之選擇，除考慮工作簽證相關問題之外，還須顧及本校教師前往他國訪視學生之成本。因此新加坡儼然成為本校在海外實習業務推動上最佳地點，因此，預計 104 學年度前往新加坡實習已達 106 人，相較於 103 年度成長 53%。

表一、歷年境外學生人數

學年	101 第一 學期	101 第二 學期	102 第一 學期	102 第二 學期	103 第一 學期
僑生	93	90	113	111	128
港澳生	30	30	35	34	34
外籍生	50	46	55	52	72
正式學籍陸生	1	1	3	3	7
小計	174	167	206	200	241
交換生	28	47	25	43	30
總計	202	214	231	243	271

表二、海外研修人數

101-103 研修人數	101 上	101 下	102 上	102 下	103 上	103 下
加拿大 Humber	30		25		32	
日本	13		23		26	
紐西蘭	2		3		0	
英國	6		13		4	
美國	未開始		9		9	
總計	51		73		71	

表三、海外實習人數

100-104 實習人數	101	102	103	104
加拿大	30	25	32	32
新加坡	69	52	69	106
日本	19	23	26	31
帛琉	3	6	6	0
泰國	1	3	2	1
澳門	8	7	7	7
澳洲	14	14	26	0
紐西蘭	2	3	0	0
英國	6	13	4	7
美國	未開始	9	9	20
總計	152	155	181	204

新加坡不僅只是一個城市，亦是一個國家，位於馬來西亞南端，也是位於馬六甲海峽最南端。因為地理位置特殊，曾被英國管理，因此，英語為其第一官方語言。雖然新加坡是個多種族國家，但其國際化程度堪稱世界第一，而且其為全球第四大金融中心，僅次於英國倫敦、美國紐約及香港。因為新加坡當地居民人數稀少，在國際化人才需求日益漸增情況之下，服務人才大都仰賴輸入，也造就本校學生培養其國際移動力最佳基地。

國立高雄餐旅大學目前與新加坡飯店業者合作長達數年，大都以五星級飯店居多，名單如下：

- 一、 國際連鎖五星級飯店： 四季飯店(Four Season)、凱悅飯店(Hyatt)、萬豪飯店(Marriott)、香格里拉飯店(Shangri-La)、麗池卡登飯店(Ritz Carlton)
- 二、 當地五星級飯店： 烏節文華酒店(Mandarin Orchard)、濱華酒店(Marina Mandarin)、馥敦飯店(Fullerton)

本校為積極關懷海外實習學生，除隨時與學生線上聯絡之外，固定每一學期皆會安排師長或相關業務主管前往新加坡訪視。此次訪視大致上分為大區塊：與業者會談、訪視學生、及開發新實習單位。與業者會談主要目的是想了解學用落差，並且探索業界最新技術與經營理念；訪視學生則以其日常生活及上班點滴為輔導重點；開發新實習單位則以新加坡國際知名連鎖飯店及連鎖餐廳為優先，以提升學生日後國際移動力。

貳、過程

一、時間：104 年 4 月 22 日至 104 年 4 月 25 日

二、地點：新加坡

三、參訪單位及人員：國際處陳國際長文聰、中廚系李主任怡君、餐管系劉主任聰仁、國際處林建安組長、國觀學程菊川秀夫老師、應英系林小瑩老師、航運系王穎駿老師。

四、接訪成員：各大飯店人力資源單位

五、行程：

<p>■ 活動期程： 105 年 02 月 14 日(日)-17 日(三)</p> <p>■ 出訪人員： 國際處陳國際長文聰、中廚系李主任怡君、餐管系劉主任聰仁、國際處林建安組長、國觀學程菊川秀夫老師、應英系林小瑩老師、航運系王穎駿老師</p>			
1 st Day - 2 月 14 日 (日)			
時間	活動	地點	備註
06 : 30-	小港機場搭乘接駁機至桃園機場	小港機場	* CI300 06.30-07.20 高-桃 CI753 08:20- 13:05 桃-新 *請師長自行評估小港機場 CHECK-IN 時間
08 : 20-	桃園機場轉機前往新加坡	桃園機場	
13 : 05-	抵達新加坡	新加坡	*Gates 接機
14 : 30-	抵達飯店/辦理入住手續		*飯店住宿券 *新加坡 V HOTEL LAVENDER (MRT:綠線 Lavender 站)
15 : 30-	訪視 Pan Pacific Marina Square and Parkroyal on Pickering		*2016 新合作飯店
18 : 00-	Dinner with Gates		*老師可自行與學生約晚餐
20 : 00-	訪視學生宿舍		
22 : 00-	休息		*住宿-新加坡 V HOTEL LAVENDER
2 nd Day - 2 月 15 日 (一)			
時間	活動	地點	備註
10 : 00-	飯店大廳集合/出發		*Gates 接送
10 : 30	訪視 Fullerton 及學生	新加坡	*訪視紀錄表
12 : 30-	Lunch with Gates		

14 : 30-	訪視 Shangri-la 及學生		*訪視紀錄表
16 : 00	訪視 Hyatt 及學生		*訪視紀錄表
17 : 30-	訪視新業界 Song of India		*Gates 不陪同，若需要接送可告知協助 *國際長, 林建安組長 *其他師長可評估是否同行
	晚餐		*老師可自行與同學聯繫碰面聚餐
22 : 00-	休息		*住宿-新加坡 V HOTEL LAVENDER
3rd Day - 2 月 16 日 (二)			
時間	活動	地點	備註
09 : 30	飯店大廳集合/出發		*Gates 接送
10 : 00	訪視 MOS 及學生	新加坡	*訪視紀錄表 *MOS: Mandarin Orchard
12 : 00	Lunch hosted by MOS		
15 : 00	訪視 Marriott 及學生		*訪視紀錄表
16 : 00	訪視 Four Seasons		*訪視紀錄表 *請櫃檯通知 HR- Ms. SiokHui +65-6831 7433
18 : 00-	Dinner with Gates		*老師可自行與同學聯繫碰面聚餐
22 : 00-	返回飯店		*住宿-新加坡 V HOTEL LAVENDER
4th Day - 2 月 17 日 (三)			
時間	活動	地點	備註
09 : 30	飯店大廳集合/出發		*請師長出發前辦好 check-out 及行李寄放
10 : 00	訪視 PPO 及學生 或拜訪 Bettr Barista Coffee Academy(咖啡學院)	新加坡	*PPO：主要安排菊川秀夫老師前往(訪視紀錄表) *其他師長擬安排前往參觀咖啡學院
11 : 45-15 : 15	BreadTalk 午餐及參觀 BreadTalk		*因拜訪名單已轉交對方準備，故建請所有師長同行 *Ms. Carmen Li: 8228 7621
15 : 15-	出發回飯店取行李前往機場		
18 : 25-	新加坡起飛回高雄機場		*CI758 18:25-22:40 新-高
22 : 40-	抵達高雄、返家休息	高雄	

六、活動內容及照片

(一) 與業者會談及訪視學生

- Fullerton 飯店

Fullerton 飯店為一家位於新加坡河河口之五星級酒店，亦是新加坡文化和建築遺產，高雄餐旅大學與此飯店合作許久，此飯店對本校學生之表現亦讚不絕口。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



應英系林小瑩老師訪視學生



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



國觀學程菊川秀夫老師訪視學生



中廚系李主任怡君訪視學生



餐管系劉主任聰仁訪視學生



國際處陳國際長文聰及航運系王穎駿老師
訪視學生



全體人員合影

● Shangri-la 飯店

香格里拉大酒店隸屬香港香格里拉酒店集團之酒店，屬新加坡知名老牌五星級酒店，其亦有酒店式公寓提供商務人士長期租賃服務。2015 年年底於新加坡香格里拉飯店舉辦之馬習會，本校學生亦有機會參與服務，深感榮幸。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



國觀學程菊川秀夫老師訪視學生



餐管系劉主任聰仁訪視學生



國際處陳國際長文聰訪視學生

- Hyatt 飯店

新加坡君悅酒店位於新加坡的商業區及娛樂區，除提供現代西式與亞洲料理以及道地意大利菜餚，其獲獎之水療及健身中心更提供顧客放鬆身心的機會。另外，此飯店更是盛名遠播的商務會議場地，提供三層開放空間之會議活動場地，非常適合盛大社交聚會。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



老師們訪視學生

● Mandarin Orchard 飯店

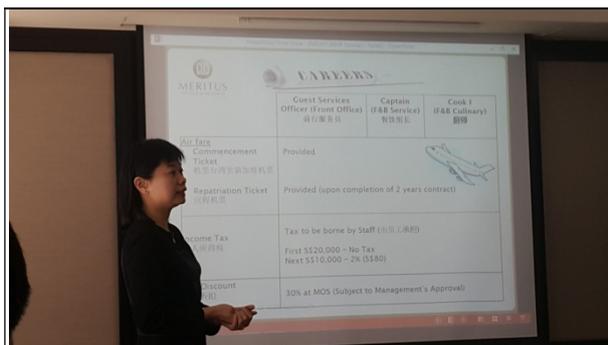
文華大酒店亦是知名新加坡的老牌 5 星級酒店之一，其被雜誌評為全球 75 間最好的酒店之一。新加坡文華酒店一向對國立高雄餐旅大學學生之實習績效讚譽有加，其更於 2015 年開始提供本校獎學金。本校學生在實習期間若表現優異，文華酒店透過徵詢及評選方式，與學生簽立三年合約；補助第一年學生回本校修讀之最後一年所有學費、以及回飯店履行第二及第三年合約並接受飯店提供之儲備幹部之訓練。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



應英系林小瑩老師訪視學生



MOS 人資主管講解獎學金制度



國觀學程菊川秀夫老師及航運系王穎駿老師與飯店代表討論實習事宜



中廚系李主任怡君及餐管系劉主任聰仁訪視學生



國際處陳國際長文聰訪視學生

● Marriott 飯店

此飯店位於烏節路中，為一個充滿中式古典風的五星級飯店，其三層樓高的高挑大廳中，古典設計風花藝讓所有顧客立即放鬆，亦讓本校實習生見識古典五星級飯店之設計及服務理念。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



應英系林小瑩老師訪視學生



全體人員合影



老師們訪視學生

● Four season 飯店

新加坡四季酒店置身於新加坡市中心，鄰近泰國皇家大使館、國家胡姬公園、以及牛車水原貌館。此飯店為本校畢業生最高回任率之飯店，亦選用本校畢業生擔任部門主管，可見其對本校餐旅專業教育之肯定。



國際處陳國際長文聰與人資主管合影



老師們訪視學生



老師們訪視學生



全體人員合影

(二) 開發新實習單位

經由本校烘焙系廖主任漢雄之介紹，高雄餐旅大學與新加坡 BreadTalk 集團進行第一年合作。BreadTalk 集團是新加坡少見之大型餐飲上市企業，但卻是新加坡最大烘焙連鎖店，其旗下發展 Toast Box、The Icing Room、Food Republic、Food Opera 等多元品牌，版圖不僅在新加坡，其在印度尼西亞、香港、中國內地、菲律賓、馬來西亞、越南、阿曼、科威特、泰國、沙烏地阿拉伯、印度、韓國和巴林皆設有分部。



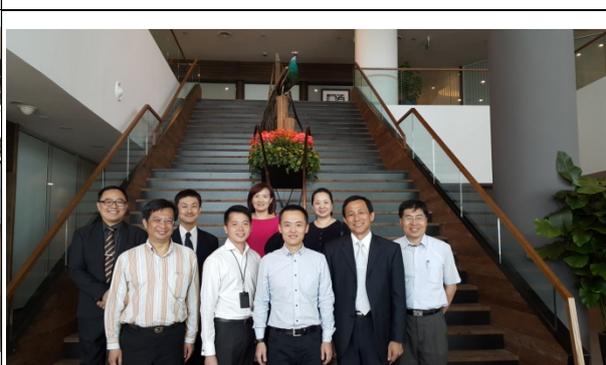
國際處陳國際長文聰與 BreadTalk 人資主管合影



老師們參觀總部



國際處陳國際長文聰與總部管理人員洽談實習事宜



全體人員合影

參、心得及建議

此次訪視主要目的是訪視實習學生並與業者洽談實習事宜，希望藉由訪視會談，俾利本校未來實習改善之參考。另外，期望透過與世界知名連鎖品牌集團之交流與合作，希望能取鏡更多國際化經驗，穩固高雄餐旅大學未來國際實習之發展。

本次參訪重點如下：（一）訪視實習學生並與業者洽談實習事宜、（二）開發新實習單位。就實習改善及提升學生國際移動力兩方向分述此次參訪及觀察心得如下：

- 一、 未來實習改善方向：學生在專業技能深受業者肯定，唯在日常生活方面問題較多種狀況。探究原因，主要是在住宿方面過於擁擠，住宿品質欠佳。然而與飯店代表討論之後，發現這是新加坡實習普遍狀況。本校主管及老師們積極探訪學生住宿，並提出要求，委請飯店代表協助處理，以提升住宿品質。
- 二、 提升學生國際移動力：本校學生為台灣餐旅教育之潛力精英，但前往新加坡實習仍有語言適應問題。在本校主管與飯店人資主管及代表討論之後，建議學生往後在出發實習前半年，透過國際證照系統進行專業語言訓練。

綜觀本次參訪行程，除瞭解新開發實習單位之實際運作情形與現場設施設備之管理維護等現況，同時了解現今之趨勢以及本校實習學生狀況。透過實地訪視，本校主管也體認到需努力的部份，對於本校未來實習改善及國際化推動亦有標竿學習的效果。