

出國報告（出國類別：訪視學生）

104 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：游明鳳老師

派赴國家：新加坡

出國期間：105 年 1 月 9 日至 105 年 1 月 13 日

報告日期：105 年 2 月 5 日

內容摘要

此次至新加坡訪視學生，在新加坡 UE Park Avenue 飯店集團的工作及實習的共 6 位同學，因學生已在當地實務工作半年，於 105 年 1 月 9 日~1 月 13 日，共 5 天赴新加坡訪視學生，為確認業者是否落實考核機制，與業者會談學生教育訓練工作及訪談學生實際工作情形，確認學生的飯店工作環境及實質工作內容、住宿環境安全及討論未來可著手改善合作方向。

目次

壹、內容摘要.....	i
貳、目次.....	ii
參、本文.....	1
一、目的.....	1
二、執行過程.....	1
(一) 問題確認.....	1
(二) 問題處理.....	2
三、心得及建議(結論).....	3
四、附件聯繫業者信件.....	5
五、附件訪視照片.....	8

本文

一、目的

本次參訪新加坡的主要目的為訪視產業學院國際餐旅菁英人才學分學程計劃於新加坡就業及實習學生。產業學院計畫與其他實習單位不同之處乃是配合的業界會針對學生進一步設計完整的培訓計劃，讓學生在業界工作的同時，而能體會正職員工應該要具備的專業知識及管理。

此與產業學院國際餐旅菁英人才學分學程合作的產商為新加坡 Park Avenue 飯店集團。此集團主的主要市場為國際性的商業旅客，為當地頗有名氣的精品旅館集團，本次同學實習的地點主要分為二個部份，(1)一是新加坡樟宜機場旁的 Park Avenue；(2)另一是座落於 Rochester 的分店。

因為飯店座位地點不同，相對的客源也不同，房型也不同。在機場旁的 Park Avenue 因為臨近展覽會場所以一般入住的皆為商務旅客；而 Rochester 因為臨近校區，客人大多數為常住旅客。因此，同學所面臨的工作內容，管理方式雖然為同一集團，但卻有著極大的落差。在公司面：兩家公司之間顯然的在本館的訓練是充足的，相對的在 Rochester 的訓練就不見得完善。

二、執行過程

這次訪視行程時間為五天四夜，分別針對學生的反應及業者的培訓過程作評估，因同學自 2015 年 7 月實習至今 6 個月期間幾乎大都還停留在房務部門。

(一) 問題確認

第一天及第二天抵達新加坡後，先與學程同學會面，一一面談，詳細討論目前在工作的情形，同學對於目前實習的狀況提出幾點疑慮，幾乎還未有轉換單位的跡象，對此與同學討論後：

1) 薪資方面：請學校確認薪資結構，如何形成。

- 2) 實習生是否有年終獎金。
- 3) 通過飯店的考試後(英文考試)是否可以直接轉換單位至前檯實習。
- 4) 合約終止日是否能提前？還是依原訂的時間截止。
- 5) 房務實習同學對於飯店房務管理過程，不甚明瞭，認為還是存在許多不合理的程序，此現象是否能加以改善。

(二) 問題處理

對於同學所提出的幾點疑慮，本人於第三天、第四天行程中，反覆與業者座談、討論結果如下：

- 1) 薪資方面：同學實習所得津貼，依原本的協定補助。也就是新幣 1260。唯有在合約滿一年後通過 appraisal 同學陞任為 supervisor 或 section leader 後，薪資會轉為新幣 1800~2000 不等。雖薪資沒有實質增加，但同學在實習 6 個月後，若通過評估，同學可以增上”WSQ”認證課程。此新加坡認證餐旅課程市值 SD \$ 500，業者在討論過程中，允諾同學不一定要通過 appraisal 才可參加 WSQ 課程，而是實習滿 6 個月後即可安排參加 WSQ 認證課程。基本上這批同學將在過完農曆年後，即可上課。
- 2) 關於年終獎金部份，同學在 Park Avenue 的實習，跟其他在地新加坡學生一樣，所以實習生目前是沒有年終獎金的補助。
- 3) 飯店的 appraisal 基本上分為二個部份，一為 performance，一為 English Ability 的評估。經過協商的結果，飯店同意實習的每位同學在通過基本考核後，即可有在 front of house 見習的機會，front of house 的工作包括 reception、bellhop、reservation 及 concierge 不等。其見習的時間依同學能力和業者工作調度的配合，二星期至四個月不等。
- 4) 與業者討論的結果，同學的終止日，可訂於 6 月 15 日前後。讓同學可以早些

安排返鄉日期。

- 5) 對於房務管理的不合理情形，如每人每天打掃房間數量及備品提供不夠充足，導致實習生整理房間過程遇到困難，反應過後卻不見改善。飯店人事主管表示，關於這個內部管控的部份，他們會加強宣導。同時也建議同學可以嘗試與主管正向溝通，同時也加強英文溝通能力，才能有效的、正確的傳達及表達意思，供其採納。

三、心得及建議(結論)

同學分別待在同一集團，但卻是在二家不同的分館實習 Park Avenue / Rochester，而這二家分館很明顯的在管理上有許多的不同，主要是因為市場定位不同，房型不同所致。所以對於人員訓練上難免會有落差，與學生心目中的理想訓練課程，有著一段差距。導致同學心理不平衡。

而經由訪視結果，本人認為歸究原因，實應分為二部份探討：

(一)在學生方面：

- 1)同學語言能力確實需要再加強。語言的進步除了書寫之外，更需要能夠溝通協調。新加坡屬於高度國際化的城市，客人來源多元，文化背景也多元。所以同學所需的溝通能力也相對需要加強。
- 2)抱怨：同學在語言溝通上的弱勢，導致與主管相處或者與同仁相處就會產生不必要的磨擦，導致抱怨連連。
- 3)同學年紀輕，國際經驗不足，也可能導致溝通落差。建議是否改在專五實習，或畢業後就業可能較為合適。

(二)在公司方面：

- 1)公司應該確實執行所答應的 Training Program。而在協調後公司確實誠意，也按照當初所應允的條件施行。

2)雖說公司不是大型綜合性飯店，但確實是有特色的精品旅館，是一家小而美的經營業者，適合有經驗的同學，作為長期生涯規劃的發展。建議可以繼續推薦有興趣同學前往。

四、附件-聯繫業者信件

-----Original Message-----

From: Sally Yu [<mailto:sally.yu47@gmail.com>]

Sent: Tuesday, 12 January, 2016 8:46 AM

To: Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg>

Subject: Follow up from the meeting yesterday

Hi Shirley,

It was nice of you to spare times with me yesterday and arrange meeting for me to meet up with the students.

After the conversation I had with the students, I realized students are still very much concerned on the PPT presentation which was carried out before they decided to come to Singapore. That was the PPT which attracted them and the reason to come to Singapore. It seems difficult for them to understand how can that be modified again and again. To cut the story short, they were emotional and some even in agony.

I have tried to explain what I have learned from you yesterday, but I think that was not consolidate enough to convince them. As I explain my role to you, my main purpose of this trip is to be the bridge among hotel, students and university. And to make sure a good program will continue to grow. Therefore, if you do not mind I think we need to meet up again, to finalize some details. But don't worry, I am not to be unreasonable, just things that I learned I think you should know too. It will be helpful if we have the same information.

Look forward to your reply soon.

Thank you very much!

Best regards

Sally

NKUHT

-----Original Message-----

From: "Sally. 丫 u 丫 u" [<mailto:sally.yu47@gmail.com>]

Sent: Tuesday, 12 January, 2016 10:40 AM

To: Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg>

Subject: Re: Follow up from the meeting yesterday

Thanks Shirley. I am free this afternoon after 3pm. How about you?

Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg> 於 2016 年 1 月 12 日 上午 10:19 寫道：

Hi Sally

Sure. It will be good to clarify. Please provide a date and time. Thanks.

Best Regards,

Shirley Ho

Human Resource Manager

Hospitality Division

UE Park Avenue International Pte. Ltd.

2 Changi Business Park Avenue 1, Singapore 486015

D: (65) 6809 7328 | F: (65) 6732 8633

Web: <http://www.parkavenueintl.com>

-----Original Message-----

From: "Sally. 丫 u 丫 u" [<mailto:sally.yu47@gmail.com>]

Sent: Tuesday, 12 January, 2016 11:55 AM

To: Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg>

Subject: Re: Follow up from the meeting yesterday

Thank you and see you then.

Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg> 於 2016 年 1 月 12 日 上午 11:01 寫道：

Hi Sally

I shall meet you 3.30pm. Thanks.

Best Regards,

Shirley Ho
Human Resource Manager
Hospitality Division
UE Park Avenue International Pte. Ltd.
2 Changi Business Park Avenue 1, Singapore 486015
D: (65) 6809 7328 | F: (65) 6732 8633
Web: <http://www.parkavenueintl.com>

-----Original Message-----

寄件人: Shirley Ho <shirley.ho@uel.sg>
日期: 2016 年 1 月 15 日 GMT+8 下午 4:58:40
收件人: "Sally. 丫 u 丫 u" <sally.yu47@gmail.com>
標題: RE: Follow up from the meeting yesterday

Hi Sally

We have almost come to a conclusion for the revised internship/ traineeship programme that has been discussed between us. We are having sessions with your students to finalized some of the details. Shall update you on Tuesday.

Best Regards,

Shirley Ho
Human Resource Manager
Hospitality Division

UE Park Avenue International Pte. Ltd.
2 Changi Business Park Avenue 1, Singapore 486015
D: (65) 6809 7328 | F: (65) 6732 8633
Web: <http://www.parkavenueintl.com>

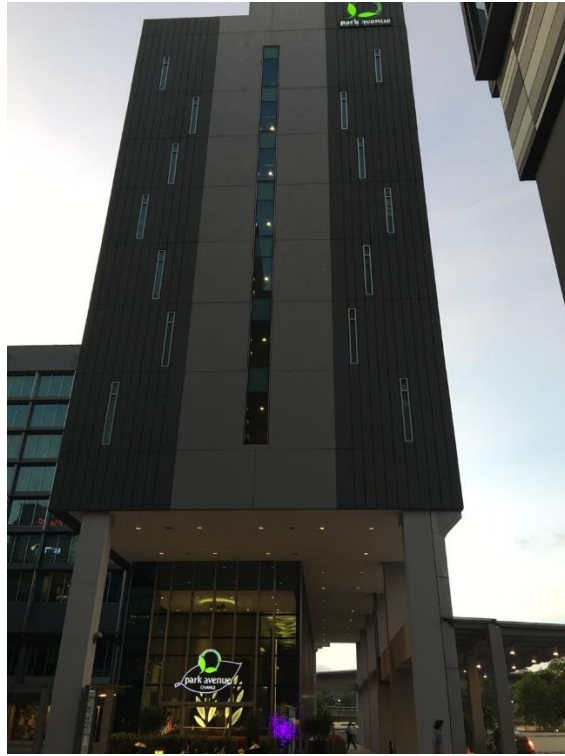
五、附件-訪視照片



House Keeping



游明鳳老師訪視林佑璇、吳亭潤、沈睿琳同學工作情形並與飯店人資經理開會討論計畫案執行內容



Park Avenue CHANGI



游明鳳老師訪視陸姿權同學工作情形