

出國報告(出國類別:學生實習訪視)

學生出國實習訪視報告

服務單位: 高雄餐旅大學旅館管理系

職稱:助理教授

姓名:陳牧可

出訪國家:新加坡

出國期間:105 年 3 月 9 日至 105 年 3 月 12 日

報告日期:105 年 5 月 3 日

摘要

高餐從四年前開始送學生到新加坡實習，因為新加坡法律規定，學生實習必須透過仲介安排。剛開始學生反應不佳，負面訊息非常多。在學校國際處努力協調下，逐步解決了許多困擾同學問題，也在校內揭示許多各合作旅館相關資訊，讓同學們依自己的條件，考慮選擇自己喜歡的旅館。這兩年來負面訊息已經減少許多，選擇到新加坡的同學愈來愈多。同學們也都很爭氣，以極佳的工作態度，征服了新加坡各大飯店。逐年替學弟妹爭取到更多旅館，願意提供更多實習機會。今年度旅館管理系就有 26 個同學到新加坡實習，佔總實習人數超過一成。105 學年度旅館管理系，總共有 26 位學生，選擇遠赴新加坡實習。實習期期程已過半，旅館系指派本人於 3/9 至 3/12 訪視實習學生，期望達成以下目標：

- 1、檢視實習旅館環境及學生實習內容。
- 2、慰勞及鼓勵學生。
- 3、了解並協助學生面對學習困難。
- 4、收集相關資訊為下一期實習作準備。

目錄

壹、出國目的:.....	1
貳、訪視過程.....	1
一、旅館管理系新加坡實習名單.....	1
二、預訂訪視行程.....	2
三、實習訪視紀實.....	2
參、心得及建議.....	4
一、綜合實習訪視問題.....	4
二、結論與建議:.....	5

新加坡訪視實習報告

報告人:旅館管理系助理教授 陳牧可
期間:1050309~1050312

壹、出國目的:

105 學年度旅館管理系，總共有 26 位學生，選擇遠赴新加坡實習。實習期期程已過半，旅館系指派本人於 3/9 至 3/12 訪視實習學生，期望達成以下目標:

- 1、檢視實習旅館環境及學生實習內容。
- 2、慰勞及鼓勵學生。
- 3、了解並協助學生面對學習困難。
- 4、收集相關資訊為下一期實習作準備。

貳、訪視過程

一、旅館管理系新加坡實習名單

- 1、 Marina Mandarin Singapore : 林映汝 蔡俊豈 陳儀芝 呂宥麒 曾歆予
 - 2、 Grand Hyatt Singapore: 洪綺珊
 - 3、 Pan Pacific Singapore: 王俞璇
 - 4、 Shangri-La Hotel: 蔡雅鈞 楊珊燁
 - 5、 Singapore Marriott Tang Plaza Hotel: 楊智麟 陳盈盈 歐立雯 林瑤瑾
 - 6、 Mandarin Orchard Hotel: 蔡妤芳 陳鈺璇 陳威任 張妤萍 簡竹均
黃曉薇 林彥忻 王惠平 王俐惠
 - 7、 Four Seasons Hotel Singapore: 王詩婷 吳莉琦 洪靜美
 - 8、 Din Tai Fung Singapore: 賴佩欣
- 總共 26 名，分散在 8 個旅館中。

二、預訂訪視行程

- 0309 13:10 高雄啟程 17:35 抵達新加坡樟宜機場 18:20 抵達烏節酒店
- 0310 09:00 – 10:30 Four Seasons Singapore
11:00 – 14:00 Singapore Marriott Tang Plaza Hotel
15:00 – 16:30 Mandarin Orchard Hotel
- 0311 09:00 – 11:00 Pan Pacific Singapore
11:00 – 14:00 Grand Hyatt Singapore
15:00 – 16:30 Shangri-La Hotel
- 0312 10:00 – 12:00 Marina Mandarin Singapore
13:00 – 15:00 Din Tai Fung Singapore
16:00 to airport
18:25 depart from airport

三、實習訪視紀實

(一)訪視背景及動機

- 1.上學期由國際事務處舉辦的新加坡實習訪視，旅館管理系未見老師參加，理由是寫學海築夢的導師謝文欽因故不能參加，而這經費卻不能轉由其他導師使用。
- 2.同學們未見系上老師訪視多所抱怨，雖然解釋了原因，同時以寒假或下學期，系上一定有老師去看他們來安撫同學，但學生仍然多所抱怨及不解。
- 3.寒假過去了，同學看到這學期的新加坡的聯合訪視，還是不見旅館管理系的老師，同學的呼喚聲夾雜著抱怨，怨聲四起。
- 4.本人是 C 班導師，總共有 12 同學在新加坡實習。回應學生的呼喚，既然無計畫費用可用，本人決定自費前往訪視。

(二)出國實習訪視申請

- 1.完成調課
- 2.完成請假
- 3.主任指示循正式管道，提出出國實習訪視申請。主任認為應可以系上實習輔導費支出，不應由個人負擔。
- 4.最後確認實習訪視費用由海外實習材料費支出。

(三)出境高雄

- 0309 預定搭乘 13:10 華航班機前往新加坡
11:00 抵高雄機場、完成買旅行平安險、兌換新加坡幣
11:20 完成 CHECK I N 及行李託運
準時登機(737)及離境，華航及海關服務及效率都表現優良，可惜提供使用

的毯子有多處咖啡印漬、已毀損的耳機。

(四)入境新加坡

17:35 準時抵達樟宜機場，並順利出關。

旅行社接機至下榻旅館

感謝吳莉琦、陳鈺璇兩位同學專程接機。

機場指標簡單易懂，海關人員有禮效率佳。

(五)拜訪旅管管理系畢業校友

17:00 感謝梁聚玄同學，約了曾巧綺及 Jack Cheng，共三位前後期畢業校友餐敘，除閒話家常之外。最重要的是了解，新加坡的實習及就業市場，同時希望建立旅管管理系，在新加坡實習及就業的灘頭堡。聚會當下還聯絡到另外兩位畢業校友，服務於 Riz-Carton 的江俊平(Evan Chiang)，畢業 3 年，目前職務為值班經理。另一位陳姓校友，必應已超過 7 年，他是巴西華僑，

高餐畢業之後，就到新加坡發展。曾在新加坡香格里拉飯店擔任服務精理、服務中心經理等職務。後來因緣聚會，與在新加坡認識的朋友，合夥經營餐廳，現在已經展店兩家。

(六)訪視安排

由於旅館管理系有 26 位同學在新加坡，散布在不同區位。且同學在不同單位工作，上班時段凌散不一。為確保能看到每位同學，除提早告知前往新加坡日期外，也提早規劃 3/10 晚餐時間及 3/11 中餐時間，為大家一起餐敘時間，讓同學選自己方便的時間。兩個時段都不能參與的同學，再另請歐立雯、王惠萍同學安排，就他們上班時間，分別到工作地點訪視。

最後確認了，除了 2 為不在新加坡，五位值班工作中，未克參加外。總共 19 位同學，參加了 3/10 晚上，在海底撈火鍋的餐敘。席間除了與同學閒話家常，了解記錄同學們的學習及生活狀況外，特別安排了 JACK 學長和他女朋友(航空系學姊)，和大家認識，除分享了他們在新加坡旅館的工作經驗外，也當場為同學們解除了不少疑惑。

未參與餐敘的同學，另外準備了餐卷送給他們。除了王惠萍和賴佩欣不在新加坡外，也利用空檔時間，分別到各旅館，訪視了這五位同學。

3/10 由吳莉琦、陳鈺璇陪同，訪視了

Pan Pacific Singapore: 王俞璇

Mandarin Orchard Hotel: 陳威任

Shangri-La Hotel: 蔡雅鈞

3/11 由蔡俊豈陪同，訪視了

Singapore Marriott Tang Plaza Hotel: 陳盈盈

Grand Hyatt Singapore: 洪綺珊

參、心得及建議

一、綜合實習訪視問題

同學們對於來新加坡實習，大都持正向肯定態度，但是還是有一些小問題必須面對，整理如下：

1. 實習單位輪調問題:以 **Mandarin Orchard Hotel** 的滿意度最高，基本上因用的實習生名額較多，他們將實習生分 A、B 兩群，A 群同學輪調餐廳和房務兩單位各半年。B 群同學則輪調服務中心、接待及俱樂部各 4 個月，符合學生輪調學習兩個單位以上的需求。但有些單位卻不願讓同學輪調，例如，**Shangri-La Hotel** 蔡雅鈞在日本料理、楊珊燁在大廳酒吧實習一年。**Grand Hyatt Singapore** 洪綺珊也要在百匯餐廳實習一年。
2. 文化差異調適問題:新加坡人口組成複雜，新加坡人又不喜歡服務業，所以，實習生碰到的工作同是大多是外來人口，其中又以馬來及印尼人居多，由於文化的多元差異，價值觀影響了工作態度及工作方式，因而工作衝突不斷，調適自己來適應管理環境，對同學而言並非新鮮事，但文化衝突真的讓他們難以招架。只能提醒他們，還是要努力調整自己，來適應不同的管理者。
3. 旅館的供餐問題:較大型的旅館員工比較多，員工餐食的選項較多，員工有機會選適合自己口味的餐食，例如，**Mandarin Orchard Hotel**。反之，規模較小的旅館員工比較少，員工餐食很難有變化，員工幾沒機會選擇餐食。例如，**Pan Pacific Singapore**。新加坡的餐食口味偏馬來西亞，與台灣口味差異性大，同學很難適應。
4. 氣候調適問題:新加坡是一個沒有 4 季的國家，長年如夏，多數同學都表示很難適應，也因此常感覺不舒服，頭痛、感冒是常有的事。再加上醫療費用非常貴，生病的壓力非常大。

二、結論與建議:

高餐從四年前開始送學生到新加坡實習，因為新加坡法律規定，學生實習必須透過仲介安排。剛開始學生反應不佳，負面訊息非常多。在學校國際處努力協調下，逐步解決了許多困擾同學問題，也在校內揭示許多各合作旅館相關資訊，讓同學們依自己的條件，考慮選擇自己喜歡的旅館。這兩年來負面訊息已經減少許多，選擇到新加坡的同學愈來愈多。同學們也都很爭氣，以極佳的工作態度，

征服了新加坡各大飯店。逐年替學弟妹爭取到更多旅館，願意提供更多實習機會。今年度旅館管理系就有 26 個同學到新加坡實習，佔總實習人數超過一成。這次到新加坡走一趟，實際觀察後，建議如下:

給學校的建議:

1. 增加實習旅館數量:因為新加坡人不以歡從事服務業，但新加坡知名國際連鎖旅館仍多，服務工作人員需量大。同學來新加坡實習，除了增廣見聞外，也可以為未來職場鋪路。國際連鎖旅館的工作資歷，回台灣仍然會很好用。
2. 與各旅館談妥餐飲與客房分開的缺:也就是讓餐飲管理系的同學到餐飲單位工作，旅館管理系的同學可以專心的在客房實習。
3. 記錄傳承:在同學除國實習行前，要求同學記錄實習中，碰到會困擾他們的人、事、物等，並於結束實習後集合討論，結論彙整後提供學弟妹參考。

給同學的建議:

1. 身體狀況不佳者，應避免出國實習。
2. 不要為出國而出國實習，宜慎選適合自己的實習單位。
3. 再三與實習單位確認實習相關條件，並與學長姐再次確認各項資訊，避免報到實習後，進退失據，任人擺佈。
4. 出國前學會簡易烹調，以解決可能的飲食不是問題。
5. 有計畫學習，有計畫旅行。除了在實習中努力學習外，應利用休假時間，走遍新加坡和拜訪周遭國家。
6. 提早學習跨文化議題，協助自己適應跨文化環境。