

出國報告（出國類別：其他）

## 韓國實習單位參訪報告

服務機關：國立高雄大學

姓名職稱：李京保副教授兼系主任

派赴國家：韓國

出國期間：105/07/03-105/07/13

報告日期：105/10/1

## 摘要

東亞語文學系課程規劃有出國短期研修與國外企業實習制度。東亞語文學系韓語組的同學，除具韓語聽、說、讀、寫基本語文能力，另修讀人文商管學程，具備企業商管相關理論與應用之知識。此次海外實習的國家是韓國的濟州。105年度至吾羅觀光股份有限公司進行實習的學生共有4位。這4位學生分配至格蘭德酒店、濟州航空宇宙飯店進行實習。這次訪問實習單位的目的:(1)了解進行實習的狀況 (2)是否適應工作的內容 (3)工作的環境是否安全 (4)關於未來海外實習合作的可能性。

## 目錄

一、參訪活動背景及目的 .....	1
二、公司簡介.....	1
三、實習生的名單.....	2
四、參訪活動心得.....	2
五、建議事項.....	4
六、照片.....	4

## 一、參訪活動背景及目的

東亞語文學系課程規劃有出國短期研修與國外企業實習制度。其中「東亞語文實作」2學分之課程規定本系學生需於升大四前，利用寒暑假，完成企業實習200小時以上，並取得合格成績證明，方能畢業。此實作課程目的在於使學生落實所學，進而學以致用，亦使學生提早接觸社會，汲取實務經驗；另一方面，讓企業界或相關單位拔擢人才，間接達成產學合作。

東亞語文學系韓語組的同學，除具韓語聽、說、讀、寫基本語文能力，另修讀人文商管學程，具備企業商管相關理論與應用之知識。此次海外實習的國家是韓國，韓國近年來在各方面取得了快速發展，已成為新興工業國的學習典範，且在某些領域具有引領世界的高水準與前瞻性，值得效法。學生進行實習的地點為濟州島。濟州島被稱為韓國的「夏威夷」，是一個具國際性的觀光景點，2011年12月濟州島被選為世界七大自然奇觀，且根據統計，2015年造訪濟州的遊客為262萬多名，其中，台灣與中國、香港等中華圈旅客高達90%，有其舉足輕重的地位。

105年度至吾羅觀光股份有限公司進行實習的學生共有4位。這4位學生分配至格蘭德酒店、濟州航空宇宙飯店進行實習。這次訪問實習單位的目的如下：

- 1) 了解進行實習的狀況
- 2) 是否適應工作的內容
- 3) 工作的環境是否安全
- 4) 關於未來海外實習合作的可能性

## 二、公司簡介

本次實習單位是韓國的吾羅(ORA)觀光股份有限公司，吾羅觀光股份有限公司成立於1977年，總部設在韓國觀光事業最發達的濟州，該公司資本額約韓幣500億元(相當於13億新台幣)，是一個大型觀光公司，目前總公司旗下經營的有「格蘭德飯店」、「濟州航空宇宙飯店」及「吾羅高爾夫俱樂部」等子公司，「格蘭德飯店」擁有512間客房、賭場以及五種語言同步翻譯的宴會廳設備；「吾羅高爾夫俱樂部」則設有36洞之球場；「濟州航空宇宙飯店」於2014年4月新開幕，該企業的飯店及高爾夫俱樂部不論是在規模上亦或是服務上，都是濟州島最具代表性的觀光產業。

吾羅觀光公司一直致力於獲取外匯與發展成為濟州觀光業界的領先者。1992

年首創一千萬美元的觀光營業額業績。每年住宿旅客中，外國觀光客的比例高達65%，其中來自中國的遊客居絕大多數，因此該飯店極需具備中文能力的人才。本系韓語組學生已在韓國進行過為期一年的交換學生項目，除中文外，同時具備流利的韓語能力，該企業可提供本系學生韓中翻譯服務的機會，並藉此參與該飯店之經營。

長期以來，吾羅觀光股份有限公司與國外學校進行實習交流，並雇用畢業的實習生為正式員工。現階段本校與該企業之合作關係為遴選適合之學生，安排前往短期實習，未來則有擴充為長期實習計畫(包含實習學分換算計畫、長期雇用計畫等)，並與觀光相關課程相連結，期望達到跨國性的產學合作。

吾羅觀光股份有限公司每年聘用許多韓國內外大學的短期實習生，因此具有專門指導實習生的正式職員，安排學生的職前訓練與工作內容等，具備經驗的組長進行與實習相關的協助與輔導。參與本計畫之學生依照組長安排，於韓國的國情與社會文化，待客禮節、韓語敬語之實際用法以及文書處理方面提供協助與輔導。

### 三、實習生名單

105年度至吾羅觀光股份有限公司進行實習的學生共4位。

	年級	姓名	學號
東亞語文學系	3年級	鄭巧翎	A1021717
東亞語文學系	3年級	鄭悅綺	A1021722
東亞語文學系	3年級	李名芸	A1021720
東亞語文學系	3年級	紀詩涵	A1021718

### 四、參訪活動心得

#### 1.了解實習狀況

透過跟學生們實際面談，更進一步了解實習工作的內容。

學生們主要工作的內容是在飯店櫃台協助華語圈旅客的口譯,使旅客們在投宿期間不會因為語言不通而產生不便，或是直接與韓國顧客溝通，學習韓國飯店業的待客之道。其次工作則是在餐廳接待顧客，透過與顧客之間的談話交流，更能精進口說實力。

## 2.是否適應工作內容

我跟學生見面的時間點是學生們剛開始進行實習工作的時候，而學生們因為第一次接觸韓國職場所以尚未完全適應，但由於實習工作的內容(口譯等)具挑戰性，且整體工作環境友善(提供食宿)，因此學生們也感到十分新奇有趣。

我和學生們一同用餐，同時一邊鼓勵學生。特別是關於往年實習的時間是約為一個月，但今年卻是首次進行兩個月的實習，因此我認為工作方面會隨著時間越來越熟練，並更能適應。

約莫經過一段時間後與學生們連絡時，學生們提及都已熟悉實習工作，與韓國前輩們也相處融洽，此外學生們對於自我韓語能力的進步也非常有成就感。

## 3.確認工作環境是否安全

主要確認住、食、上下班的交通安全性。

關於住宿，學生們住在飯店提供的職員宿舍，職員宿舍內有交誼廳、公用廚房、24小時健身房、洗衣間等生活便利設施。四名學生共用一個四人套房，但房間裡沒有網路，若想要使用網路的話，必須到一樓的交誼廳使用。

三餐方面，飯店提供職員餐廳。不只飯店內有職員餐廳，高爾夫球場旁也有職員餐廳提供使用。職員餐廳提供早午晚三餐，署名後即可取餐。由於服務業的關係，三餐提供的時間都略比正常三餐時間早，且有一定的供餐時間，並非24小時供餐。(早餐約為八點之前、午餐約為十一點、晚餐約為四點開始供餐)

由於職員宿舍位於高爾夫球場旁，交通略顯不便，但飯店有提供定時的接駁巴士讓職員們與實習生上下班，解決通勤問題。若在高爾夫球場工作可直接步行上下班(約五分鐘步行距離)，但若在格蘭德飯店實習得需搭乘職員接駁巴士(車程約二十分鐘)，而由於濟州航空宇宙飯店不在濟州市區的關係，學生們在格蘭德飯店需再換乘另一班職員接駁巴士前往(車程約五十分鐘)。職員接駁巴士都有固定時間，學生們按照其時間上下班即可。

整體而論，飯店在提供食宿方面給予實習學生們一定程度的便利，同時也保障了實習生在實習期間的生活安全。

## 4.未來海外實習合作可能性

關於未來的海外實習合作，我與該公司人事處主任及擔任指導實習生的職員進行了面談。今年五月初的時候突然從該公司接到通知說今年不能收本系的實習生，原因是由於公司內部經營規畫調整，今年只會接收往年三分之一的實習生，

當下當然非常緊張與不安，因為我認為海外實習對於系上的學生們是一個能學以致用的好機會，因此我從五月初到六月中持續跟該公司負責實習事宜的職員保持聯絡並說服其公司，努力促使本次實習計畫之進行。

而此次訪問之最大的目的為關於未來的海外實習合作和該公司人事處主任及擔任指導實習生的職員進行談話溝通。商議後得出往後也能與本系進行海外實習計畫的結論，即該企業將提供本系學生的海外實習機會並協助之。

## 五、建議事項

1. 該公司的人事處的主任換人了，所以主任對於學生實習相關的事項沒那麼了解，而且較無關心。此次與該公司人事處主任及擔任指導實習生的職員進行談話時，我說明了本系的課程制度及學生的韓文能力的程度等等，面談後得出之後也能與本系進行海外實習計畫的結論，即該企業將提供本系學生的海外實習機會並協助之。此外人事處的主任邀請了我和4位實習學生們到該飯店的餐廳品嚐料理。
2. 原本我想要跟該公司談及關於實習合作的長期契約，但是聽說該公司經營規畫的調整後，我認為長期契約的事宜尚不宜提及，因此我希望與該公司保持連絡，日後再商議長期契約的可能。

## 六、照片



→職員宿舍內部(四人房)



→在餐廳內執行勤務狀況



→擺放餐具



→與實習學生們在飯店大廳合影



→與實習學生們在飯店大廳合影