

出國報告(出國類別:業務視察)

2016ICHM(國際旅館管理學校)姊妹校學生訪視  
及 SCU(南十字星大學)合作訪視報告書

服務機關:國立高雄餐旅大學

姓名職稱: 國際事務處國際長 陳紫玲

派赴國家:澳洲

出國期間:2016/11/13-2016/11/16

報告日期:2016/11/22

## 摘要

本次主要為訪視在澳洲的旅館管理學校(International College of Hotel Management)的研修學生，並與負責實習生訓練業務的院長、教務處及實習處的人員會談，瞭解學生的表現並洽談未來兩校之間的合作方式及可能性。雙方學校有良好互動。另外兼程拜訪位於黃金海岸的南十字星大學(Southern Cross University)，該校已連續三年到我校參訪，並表明合作意願，礙於本校無人參訪該校，因此未能結成姊妹校，選送優良學生到該校研修。此次訪視，並與相關主管洽談合作的方案，望能儘快完成手續，結為姊妹校，選送優良且有意願的學生到該校研修加實習。

**關鍵字:**阿聯酋、姊妹校、實習訪視

## 目次

壹、 目的	1
貳、 過程	1
參、 心得	3
肆、 建議	4
伍、 附錄	
一、與 ICHM 學校主管會談後合照及學校教室設備	
二、與 SCU 學校主管會談後合照及學校教室設備	

## 壹、目的

- 一、例行訪視在 ICHM 的實習學生，前半年在姊妹校上課，後半年在飯店實習。
- 二、與學生座談，瞭解其學生狀況及生活適應情形。
- 三、與拜會之學校代表討論課程培養的重點。
- 四、反應學生的回饋。
- 五、討論下學年學生招募的日期。
- 六、瞭解學生下半年度的實習的安排。
- 七、拜訪南十星大學評估成為姊妹校的可能性。

## 貳、過程

本次出國行程，一共規劃二天二夜，行程表如下：

藉由本人私人行程到澳洲之便，由雪梨直飛阿德雷德；隔日先飛回雪梨續飛黃金海岸，雖然短短二天飛行次數便累積國內飛行四趟，但可節省時間及住宿費用。

訪視行程如下表：

### 105 學年度海外實習訪視行程表

國家：澳洲

■ 活動期程： 105 年 11 月 13 日(日) - 15 日(二)			
■ 出訪人員： 陳紫玲國際長			
2016 年 11 月 13 日 星期日			
時間	活動	地點	備註
1330	由雪梨機場出發至阿德雷德	雪梨-阿德雷德	JQ766
2016 年 11 月 14 日 星期一			
時間	活動	地點	備註
0730 - 0830	於學生餐廳用早餐	ICHM 學生餐廳	
0900	校園導覽	ICHM	Ian Redman
1000	觀察上課情形	ICHM 教室	Ian Redman; Kellie Lumsden
1100	與實習主管洽談	行政辦公室	Emily Hosking

1200	於學生餐廳中用餐	學生餐廳	Ian Redman NKUHT students Student dining room
1300	與教務處主管洽談	行政辦公室	Dr, George Brown Mr. Derek Milligan
1400	與學生一起享用下午茶，並瞭解學生學習狀況	一樓實習餐廳	Ian Redman 餐飲系學生林佳臻 Linda 應英系學生張瑄紘 Sherry 旅館系學生柯儀琳
1600	Airport check in	阿德雷德機場	JQ767
1720-1945	從阿德雷德飛雪梨	JQ767	由於阿德雷德傍晚無直飛黃金海岸班機，為節省一日住宿費，先飛雪梨，續飛黃金海岸
2140-2200	從雪梨飛黃金海岸	JQ428	黃金海岸比雪梨慢一小時
2230	入住 Twin Town 飯店		

**2016年11月15日 星期二**

時間	活動	地點	備註
00:00-09:30	前往南十字星大學	SCU	JUNA pick up
09:30-10:30	洽談合作事宜	SCU	1. Mr.Monty Singh(Director, SCU International) 2. Ms.Christine Martin(Study Abroad Manager) 3. D. Paul Weeks(Course Coordinator, Tourism & Hospitality programs, School of Business & Tourism) 4. Ms. Juna Ferrett(Regional Manager, Asia)
10:30-12:00	參觀校園	SCU	
12:00-14:00	午餐	SCU	
14:00-	出發至機場搭機回雪梨	SCU	JQ417

## 參、心得

### 一、與學校代表會談

#### (一) ICHM(國際旅館學院.阿德雷德)

本校首次選送學生至 ICHM，該校位於阿德雷德，校區不大，住宿生一共八十人。該校雖為私立學校，但教學設備齊全，校區與當地職訓中心（TAFE）及藍帶廚藝學院共用校舍，以達經濟規模。學校的廚房設備專業，學生全體穿著制服，學生在入學前便被要求購買全套制服，包含正式服裝、外場服務服裝及廚服，總共約一萬元。

此次碰面的學校主管有負責實習業務的 Emily Hosking，其專責學生實習業務安排，並且負責督導學生實習情形，在學生實習前便會給予一系列的輔導及面試的技巧教授。對於本校的三位學生，其非常熟悉，並依照意願安排至適合的實習地點實習。

目前應英系的張瑄紘已確定在雪梨香格里拉飯店實習，該飯店位於雪梨相當熱門的旅遊景點 The Rock 區，預計 12 月 12 日開始實習。而旅館系學生柯儀琳則預計前往黃金海岸的知名 Casino 飯店 Jupiter 實習，目前只剩下餐飲系的林佳臻尚未確定實習地點。實習時，學校要求要繳交訂期的報告，學生可透過網路繳交報告，完成學校詢問的問題，若未依時完成，無法取得研修證明，因此學生通常會順利繳交。

另外，亦跟負責學生教務及教學相關的業務主管洽談，包含 Dr. George Brown 及 Mr. Derek Milligan，其對本校學生多所肯定，並表達歡迎本校學生到該校研修及實習。

會後並有幸進入三年級教室作教學觀察，課程為永續觀光，探討如何節能但仍能做好觀光服務，老師本身為法國人，但英文流利，上課時，鼓勵學生多發言。是一種以學生為中心式的教學方式。

#### (二) SCU(南十字星大學)

南十字星大學已連續與本校洽談，表達其合作意願，今年終於有機會以學校代表身份去拜訪，南十字星大學共有三大校區，學校學術聲譽卓著，是一所最先設立觀光餐旅相關科系的公立大學。本次參訪校區為黃金海岸，學生成長最快，目前已有五千名左右學生，因應成長，校區正興建第三棟大樓。學校的位置就在機場旁邊，交通方便，而從學校大樓看出去，就是知名的衝浪者天堂海灘，是世界衝浪競賽的場地。此處觀光興盛，餐旅及觀光實習機會多。

在學校，與四位代表會面，分別如下：

1. Mr.Monty Singh(Director,SCU International)

2. Ms.Christine Martin(Study Abroad Manager)
3. D. Paul Weeks(Course Coordinator, Tourism & Hospitality programs,School of Business & Tourism)
4. Ms. Juna Ferrett(Regional Manager, Asia)

會面結果，雙方表達有合作的可能性，加上該校已連續三年拜訪本校，所提的研修加實習課程，可與其他姊妹校作區隔，多加了觀光領域，有利於觀光學院學生選讀並參加實習方案。

當天做成決議，本校將會儘快與該校簽姊妹校，並且於實習輔導委員會提出實際合作的可能，若一切順利，則安排該校區域經理 Juna 來招募學生，參與實習及研修方案。

## 二、與學生會談

澳洲目前只有三位學生在 ICHM，學生反應上課方式相當實務，同學得依自己原本的科系選修不同的課程。應英系張同學分享，其認為最有收穫的課程是餐廳營運。在 ICHM 修習此門課的學生，必須在學期中輪流六次參與餐廳營運，輪流在內場做菜及外場作服務，並針對大眾顧客行銷，是非常實務的一門課。

另外，由於澳洲本身產葡萄酒，因此在上酒類的課程時，可以品評多款不同的澳洲酒，增加相當多的專業知識。另外，同學提到在此上課，雖然課程種類不多，但功課量相當多，課後需要相當多的時間寫作業。在上英文課時，有一門課為英文寫作課，介紹如何用英文寫作業，繳交報告的格式，學生建議相當實用，建議可放在一剛開始上課時教授，到了期末時，馬上可運用。

生活的部份，學生認為住宿在此，三餐都包含在住宿費，相當方便與經濟，宿舍一人一間房，四人共用一個小廚房及客廳，環境良好。唯有網路不太方便，free wi-fi 只有餐廳區域可以暢通無阻。因此學生自行購買網路，確保隨時有網路可用。學生因為三餐皆有學校餐食供應，因此體重增加不少，現在力行餐食控制，希望穿上飯店的制服可以有漂亮的身形。

澳洲因為是三個學期制，因此十一月份中適逢停課，學生課程也告一段落，只剩下期末考試，因此，三位學生都在準備考試中。在這段期間，三位學生也以網路視訊參加實習飯店面試，截至訪視結束前，張同學已獲雪梨香格里拉飯店錄用，旅館系柯同學也獲黃金海岸的 Jupiter 飯店錄用，餐飲系林同學尚在面階段，尚未確定。已獲錄取的回學認為這二家飯店都聲譽卓著，因此，懷抱著期待的心情在 12 月中開始實習生涯，而在實習前，尚有一個大的挑戰，就是在實習前找到居住的地方，安頓好自己，以最好的狀態迎接新挑戰。

## 肆、建議

一、未來仍可與此姊妹校多方向的交流與互動。

- 二、回國後應與相關學術單位討論交換老師的安排細節。
- 三、每年應在年底時完成下學年學生面試及招募。
- 四、招募時應告知學生將選修的課程及課程綱要。
- 五、告知將來參加此課程的同學，必須熟悉英文報告撰寫的方式。
- 六、購買海外意外保險可請有經驗的同學給予協助。
- 七、南十字星大學應儘速簽立 MoU，並且向將去實習的同學做宣導，以利下年度選送學生到此校研修。
- 八、本校尚未有學生到南十字星大學，請南十字星大學提供台灣學生的連絡資訊，以利輔導。

## 伍、附錄

### 一、與 ICHM 學校主管會談後合照及學校教室設備



與 Ian 及三位在 ICHM 的同學合影



與學術及行政主管合影





與學生在學校 Lobby 合影



與實習業務主管合影



進入教室觀課



ICHM 學生上點心課情形



ICHM 午餐



ICHM 宿舍外觀



ICHM 宿舍內部

ICHM 宿舍共用廚房空間

### 三、與 SCU 學校主管會談後合照及學校教室設備



與 SCU 主管們合影



SCU 服務學生櫃檯, 一站到底



學生休息區提供免費咖啡



學生休息交誼廳



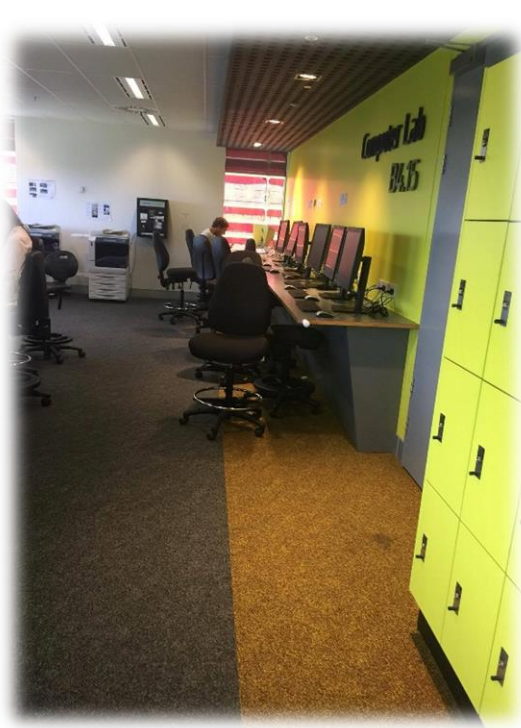
SCU 校舍 1



SCU 校舍 2



SCU 圖書館



SCU 圖書館資訊查詢區