

出國報告(出國類別:訪視海外實習學生及拜訪姐妹校)

## 訪視荷蘭及英國實習學生

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：林珮秀 校長

王美蓉 副校長兼國際學院院長

黃德威 應用英語系講師兼國際合作組組長

派赴國家:荷蘭、英國

出國期間:2017/4/29-2017/5/11

報告日期:2017/5/24

## 摘要

本次師生增能計畫之荷蘭及英國參訪，主要目的為訪視荷蘭及英國實習學生及拜訪姊妹校，此行與三所姐妹校進行交流，包括荷蘭海牙飯店管理學院、英國伯明翰大學學院、及英國牛津布魯克斯大學，並訪視在荷蘭及英國實習的同學。

希望未來能有更多機會和姊妹校深度互動，除交換學生外，也能有交換教師，如此更有助於落實學校國際化的趨勢。實習訪視部分，同學適應情況良好，工作環境也多能提升英語能力。今年有三位同學積極爭取到米其林餐廳實習更是精神可佳！未來欲前往英國的同學也可學習他們，努力為自己尋求最佳的機會！海外實習對於學生異國文化的包容、國際視野之認知、及多國語言的實境學習有非常積極正面的影響，可鼓勵學生勇敢前往國外實習！

**關鍵字：** 姊妹校交流、實習訪視、師生增能

## 目次

壹、目的	-----1
貳、過程	-----2
參、心得	-----8
肆、建議	-----8
伍、附錄	-----9

## 壹、目的

隨著企業的全球化和國際化，以提昇就業職能為導向之高雄餐旅大學學生，不僅需具備相關餐旅專業知能，尚需要具備原有語言方面之優良技能，良好溝通協調能力及宏遠國際觀視野，才能面對當今與未來社會及業界發展的嚴厲挑戰，因此本次師生增能計畫目的為訪視荷蘭及英國實習學生及拜訪姊妹校，致力於提供最佳的課程及實習機會以擴充學生的視野，期許未來在國內或國外工作職場上的成功。

此行與荷蘭及英國三家姐妹校進行參訪交流，包括荷蘭海牙飯店管理學院 (Hotelschool The Hague，簡稱 HTH)、英國伯明翰大學學院 (University College Birmingham，簡稱 UCB)、及英國牛津布魯克斯大學 (Oxford Brookes University)，並訪視在荷蘭及英國實習的同學。

荷蘭海牙飯店管理學院於 2015 年與本校簽訂為姊妹校。該校於 1929 年由飯店業資助並成立，是荷蘭最後一個獨立單一行業的大學之一，該校在餐旅業領域相當有名，是世界前五大的飯店管理學校，分有兩個校區，阿姆斯特丹校區 (Amsterdam) 及海牙校區 (The Hague)，設有二年制及四年制學士學位課程及 13 個月的 MBA 課程，所有課程 100% 全英語授課，全校擁有超過來自 50 個不同國家的國際學生。

英國伯明翰大學學院為本校姐妹校，並於 2014 年起陸續與本校各系簽訂雙聯學制，學生於本校就讀 2 年後前往 UCB 實習及就讀 2 年，就可獲得雙方學校學位。該校創建於 1957 年，是全英國唯一專門培養旅遊、餐飲及休閒管理等人才的高等學府，設有學士學位及碩士學位課程 UCB 是英國伯明翰大學的附屬學院，因此所有學位是由英國伯明翰大學 (University of Birmingham, UB) 授予，其教學水平也獲得了英國飯店管理協會 (Hospitality Assured Accreditation) 和全英高等教育保證委員會 (Quality Assurance Agency, QQA) 的認證。

英國牛津布魯克斯大學 (Oxford Brookes University) 是一所位於英國牛津郡的大學，也曾是本校的姊妹校。該校的前身為牛津藝術學院 (Oxford School of Art) 創建於 1865 年，於 1992 年改制為大學後更名為 Oxford Brookes University。目前該校共有 4 個院 18 個系所。Oxford Brooks 在餐飲領域排名世界第三，在此領域近年來進步很多！

## 貳、過程

本次出國訪視實習學生及拜訪姐妹校行程如下：

行程表			
	日期	星期	活動行程
Day 1	4/29	六	高雄出發-香港-阿姆斯特丹
Day 2	4/30	日	抵達阿姆斯特丹
Day 3	5/1	一	拜訪姐妹校荷蘭海牙飯店管理學院-阿姆斯特丹分校及訪視實習學生
Day 4	5/2	二	拜訪姐妹校荷蘭海牙飯店管理學院-海牙校區及訪視實習學生
Day 5	5/3	三	阿姆斯特丹-伯明罕 訪視希爾頓伯明翰大都會酒店實習學生
Day 6	5/4	四	拜訪姐妹校伯明翰大學學院
Day 7	5/5	五	拜訪牛津酒店管理學院及訪視學生
Day 8	5/6	六	前往倫敦訪視實習學生
Day 9	5/7	日	訪視實習學生
Day 10	5/8	一	與姐妹校伯明翰大學學院國際處及餐旅學院交流及訪視學生(亞芬河畔史特拉福)
Day 11	5/9	二	訪視學生(巴斯)
Day 12	5/10	三	返國 伯明罕-阿姆斯特丹-香港-高雄 5/11 抵達

第一天(4/29)由高雄出發經由香港轉機飛往阿姆斯特丹，在香港轉機時訪視了正在怡中航空實習的航運系學生關詠琳(Janice)，學生表示她在實習中可以學到幫旅客報到及行李托運程序，實習主管表示學生態度很好，常帶笑容，不會就會詢問。

第二天(4/30)抵達阿姆斯特丹後由姐妹校荷蘭海牙飯店管理學院(以下簡稱 HTH)接機前往海牙。HTH 的實習旅館在阿姆斯特丹及海牙各有 21 個房間，由學生幫客人辦理入住手續，早餐的服務也是由二年級的同學指導一年級的同學指導下進行服務。全校國際生有來自 59 個不同國家的學生，高餐今年共有 5 位學生在此實習，1 位來自應英系、2 位來自國觀學程，還有來自西廚及旅館系。

第三天(5/1)拜訪 Okuro Hotel，見到正在實習的應英系學生林婉婷(Wendy)，她在會展及會議部門 Event and conference Department 工作，負責內部的會議及事前的溝通安排，部門經理和督導都出來迎接，她覺得這個經驗很棒，工作同仁也第一次有實習生來自台灣，所以他們也開始以英語溝通，學生表示 HTH 在分發實習時給予很多的協助，這樣的海外經驗豐富她的大學生活，她很推薦學弟學妹爭取這個機會。實習後的反思報告也很包括細節，確認他們能達成所有的學習目標。

兩位國觀的學生，江佩紋(Wenlivia)目前在 N H 飯店，黃雅妍(Emily)目前在 Nhow 飯店實習，但因有家人來訪而沒有來參加聚餐，而西廚系的蘇永全(Remi)在 W 飯店實習，他們都很開心能有機會在歐洲工作，不只客人來自世界各地，同事也很國際化！旅館系的于嘉琪(Emma)目前在華爾道夫實習。

第四天(5/2) 拜會 HTH 實習處，海牙的實習分發程序非常個人化，首先學生提出自己的規劃和需求，學生須先自行尋找相關訊息或詢問學長姐的訊息，接下來再由學校輔導，和企業進行媒合，只要跟餐旅或商業服務相關，學校有相當的彈性。實習分發每年二次，校內共有八位職員幫忙協助，很著重學生自己事前的探索，也有工作坊，都用來協助分發過程更順利。二位同仁負責開發新單位二位做行政，二個校區各二位和同學連絡。

HTH 的課程相當彈性，第一年分為四個週期，第一個週期(為期十周)大家上一樣的課，接著他們安排學生到不同餐廳和旅館實習，所以校內的實習餐廳和旅館整年都可以營運，第二年是第一次校外實習，偏重基本技能，第四年為第二次實習，偏重經營管理。不過在荷蘭，實習通常沒有薪資，只有零用金或提供住宿！我們也跟該校的主管商談未來 2+2 的可能性，還有未來交換老師的部分。初步先由兩邊的同學組成小組進行專題的方式增進兩校的互動，逐步增加兩校的實質交流！

第五天 5/3(三)今天飛往英國，首先訪視在英國機場旁的希爾頓伯明翰大都會酒店實習的兩位應英系學生，賴怡亘(Grace)和徐榕(Alina)，歷年來在英國的學生都有人在希爾頓飯店工作，因為在機場旁所以客人來自世界各國，選在這邊工作不只客人非常國際化，連同事也是，有趣的是這裡從來不聘用我們的男學生來實習。希爾頓大飯店擁有 700 多間房間，33 間會議廳，如果全滿的時候可以容納 2000 人開會，飯店會議廳主管 Ms. Pauline Underhill 表示，選才首先英文最重要，接下來就是要非常積極努力。實習學生會在不同的部門工作，有非常清楚的訓練程序的目標，他們喜歡積極會發問的學生。學生實習新生訓練第一天會先由人資部門負責，主要是了解飯店的設施跟一些比較基本的工作項目！他們的訓練課程跟追蹤檢查的項目都非常的清楚，Pauline 一直強調英文是最重要的，因為這邊的人有各種的口音，生意好的時候非常忙碌，語言能力一定要有相當的水準。而且飯店有提供線上課程，學生可以自行選修。

下午前往訪視正在 Purnell's 餐廳實習的應英系學生王宜柔(Zoe)，Zoe 的主管 Mr. Sonal Clare 對學生積極且永保笑容的態度非常讚賞。Zoe 是自己上網找到這一家米其林一星的餐廳，先詢問是否可以做兼職的工作，由於他的表現不錯所以就爭取在這裡進行半年的實習。經理很贊同他主動的態度，平常工作不僅不會計較是否比別人多做些什麼工作，也很願意去幫別人，經理指出其實這樣的工作態度在餐飲業是很重要的，因為助人的同時不僅自己學習更多的技能和知識，也增加和團隊互動的能力，更增加和其他同事良好的互動關係。經理說過去他們只有短期的實習機會，為期一兩周，但是因為 Zoe 的關係，他未來考慮可以多提供有志在餐飲業服務的同學內場廚房的工作也考慮開放給有興趣的同學。

第六天 5/4(四)，今天拜訪姐妹校-伯明翰大學學院(UCB)，與校長 Prof Ray Linforth、兩位副校長 Prof Gary Wood 和 Prof Alex Lofthouse、國際處處長 Prof Melvyn Pryer 及負責亞洲招生事務總監 Dr. Sarah Chiu。今天主要討論未來兩校進行碩士班可能的合作模式，同時也對本校正在進行的咖啡認證進行諮詢。因為英國脫離歐盟的關係，英國的大學預計在 2019 年也會遇到類似台灣少子化的現象，越來越少人選擇進入高等教育，因此他們也很積極的擴展招募國際學生的業務！對

於二校碩士班雙連的可能性，比較可能採取第一個學期在高餐唸書，第二個學期到UCB修課，接著在英國撰寫碩士論文。他們也可以安排六個月的業界實習。

國際長 Melvyn 表示這樣咖啡認證很重要，因為對地方的咖啡產業發展很有幫助。他認為我們學校能夠辦理這樣的咖啡認證很值得讚賞，因為可以協助本國的咖啡產業及農民提升產業發展，此外效法國外的葡萄酒莊園之旅，我們也可以設計台灣特色的咖啡莊園之旅，如此一來除了提升咖啡產業，也能夠讓台灣人民增進咖啡知識！他認識一位在慈善機構工作的人員，目前正在協助越南人民種植咖啡且未來將協助越南的農民將咖啡行銷到歐美地方，他會提供聯絡資訊，因為兩國都在亞洲地區，未來也許有共同合作的機會！

第七天 5/5(五)，今天前往拜訪英國牛津布魯克斯大學 (Oxford Brookes University) 的牛津酒店管理學院，Linda King 副校長表示非常歡迎實質交流，包括師生交流，雙連學位！我們二校十幾年前即已簽署備忘錄，早期海外參訪也曾造訪，但過去十年較無互動，因此今日造訪重啟互動機制。珮秀校長畢業於此校，也遇到畢業後留校任教二十年前的朋友！未來將與本校的博士班洽談雙聯學制的可能性。

隨後前往訪視正在三百多年歷史的布倫海姆宮(Blenheim Palace)實習的應英系學生張辨勻(Beatrice)和徐靖茵(Cathy)，兩人擔任導遊職務。他們主要工作為介紹皇宮內部的裝潢，莊園主人的家族歷史，及各項設備，皇宮有提供英文的解說資料，他們有時需以中文導覽，大部分中文需求是來自大陸的遊客！目前還是淡季，待七月以後天氣較為暖和遊客就相當的多！在這邊的收入比較不多，每天工作六小時，牛津地區房租和生活費又較高。來自餐管系的蔡宛蓁(Vicky)在服務台工作，每天不斷走動，主動協助需要幫忙的遊客，他表示剛開始英文還有些挑戰，但現在進步很多。主管們都表示他們的表現很好，也歡迎其他同學未來來此實習。

第八天 5/6(六)，施宥竹(Jessica)為西廚系學生，在 Maidenhead 的肥鴨餐廳(The Fat Duck)實習，這是一家米其林三星的餐廳，在英國相當有名。她主要在準備廚房工作，從早上七點一直到晚上九點，中間有二個半小時可以用餐！但每天 10 小時的工作也相當累人，儘管有星期天跟星期一兩天休假日，也一直沒有時間

到別的地方旅遊。一個月大概 80,000 的薪水，但會扣 20%的稅，一星期有二次可以去 service kitchen 服務，pastry 區有十幾位工作人員，來自世界各地，這邊的用餐單價為 275 英鎊(約新台幣 10,700 元)一客，不含酒精飲料，酒最貴的為大概 800 英鎊。Fat Duck 表示他們第一次有實習生在這裡工作，高餐的同學工作態度良好，主要是很清楚自己在做什麼而不是只是重複基本的準備工作而已，主管也一直都會詢問 Jessica 有沒有什麼問題，給予適當的協助。Jessica 也表示在高餐所學的基本廚藝其實是沒有問題的，主要要適應這家餐廳的工作準則並且與團隊合作。

此外，今天也拜訪了一位應英系第一屆的畢業同學-Keriel，她去年來到倫敦，目前在 headhunting 公司工作，負責 Digital marketing 的人才招募工作。很巧的是他的室友是畢業於應用日語系的同學。在異國遇到校友感覺特別的親切，Keriel 還特別邀請我們到他的住處，做了白醬義大利麵招待我們，分享他在異國工作生活的點滴。

第九天 5/7(日)，今天前往另一家米其林餐廳-Hakkasan 訪視中廚同學朱秀娟(Irene)，這是一家米其林一星的中餐廳，在小巷弄底，頗為隱閉，但走下地下室充滿神秘感，最有名的餐是北京烤鴨，一道 280 英鎊(約新台幣 10,900 元)，在倫敦生活費很高，一間房月租 700 多英鎊。Irene 每周工作五十小時，工作地點是 bar station 可以學習抓料和點心製作，內場大約有三十幾名工作人員，也是來自世界各地！Irene 主要負責接收訂單，確認點菜及出菜的狀況。主廚說 Irene 態度很好，工作技能也是，但略為內向一點！這也是 Irene 自己接洽的實習機會！這些孩子都很積極主動，努力去爭取自己心目中理想的實習環境，也都受到實習單位的同事肯定！

第十天 5/8(一) 今天校長先行返國，另外二位老師，早上到 UCB 廚藝管理課做課室觀察，教師為 Chef Lewis Walker，這些學生主要目標並非成為廚師，而是未來管理廚房的經理人。但是實習的時候一整年還是以廚師的實習為主。若是要拿到學位，最後一年必須寫 6000 字的論文，開發或設計一樣菜餚作品。菜餚設計，包括顏色味道擺盤，老師在評比的時候都會給予具體的建議讓學生做改進。有時他

們會給錯誤的食譜，做出來之後讓學生去發掘問題然後再改進。學生練習的產品之後都會在學校的麵包房販售，所以他們必須保持一定的水準跟標準。而且對於任何會導致過敏的食材都需標示，還有不能浪費食材。Chef Walker 也正好是 Irene 和 Jessica 在 UCB 上課時的老師，他表示兩個學生都比較內向害羞一些，也許是因為語言的關係，不過上課表現都不錯。UCB 課程真的對於管理的部分有很深的著墨，而且課程都是小班教學，像這一班只有 10 位同學。他表示這樣可以比較仔細地知道學生有比較深入的互動，而且很注重學生要不斷的反思自己所學的技能。

接著拜會 UCB 實習處，Chris Lowe 是我們一年交換學生的 program manager，他表示學生對 finance，room revenue management 的課程較有困難，未來會再調整一些適當的課程供我們學生學習。另外實習輔導處的同仁表示他們強烈建議同學在抵達英國後能主動地去找一些兼職的工作，這樣在履歷表上能夠讓雇主比較放心，同時他們也提供輔導的幫助，例如在分發的調查表單寫出他們對實習的期望並評估自己現在的優勢及劣勢！跟雇主面談或者是履歷表的撰寫都可以到學習中心尋求專業的協助，另外因為我們的學生多半對英語口說不夠有信心，他們也有語言加強課程。

下午訪視在 Stratford upon Avon 的 Crowne Plaza 實習的黃美娟(Tobey)。這裡可以容納 400 多人，因為位居英格蘭中心，二小時內可到達各城市，因此 MICE 很興盛，此外住房率也很高，目前有 20 幾位學生在此實習，但多數是一年實習。經理說 Tobey 很認真，學習態度很好，但是若能和客人多互動，眼神交流，多些笑容則更佳。經理說她的語言沒問題，因此 Tobey 本來在餐廳服務，但主動申請到吧台工作，因為可以學習到更多不同的技能，旅館也會每三個月評估實習生的表現！

第十一天 5/9(二)，黃德威老師前往 Bath 訪視餐管系的馮映菱(Jamie)，她也是在 Macdonald Bath Spa Hotel 的 F&B 部門工作，工作適應情況良好，但希望 UCB 在實習分發的時候可以給予更多的協助，同時提供的訊息要能一致！王美蓉老師則和應英系二位研習雙聯學制的同學張維峻(Ethan)及林芮安(Mavis)碰面，二人皆表示雙聯課程設計很好，最後一學期，他們一人寫學術論文，一人做 business showcase。二年來收獲良多，也鼓勵未來能有更多同學加入這樣的雙聯課程！

第十二天 5/10(三) 伯明罕出發阿姆斯特丹轉機，香港轉機，5/11 抵達高雄。

### 參、心得

此行與三所姐妹校進行交流，希望未來能有更多機會深度互動，除交換學生外，也能有交換教師的機制。平日也可安排短期交流，例如二校師生共同進行專題研究或論文研究發表。對學校而言，透過此計畫的執行，應能強化本校與姐妹校及國外實習單位之合作關係，雙邊之友好互動交流，不僅有助於培育以全英語教授餐旅專業課程的教師，亦有助於本校教師於國際社會中與時俱進，並奠定未來學術或產學合作方案之可能基礎。

實習訪視部分，大部分的同學適應情況良好，工作環境也大多能提升英語能力。今年有三位同學積極爭取到米其林餐廳實習更是精神可佳，未來打算到英國的同學也可向他們學習，努力為自己尋求最佳的機會！

海外實習對於學生異國文化的認知及多國語言的實境學習有非常積極正面的影響，學生能發揮所學之餐飲、旅館等知識與技能，運用於實際職場，並且磨練學校所學之英語於國外實地運用，強化餐旅專業英語運用之能力。未來可鼓勵學生勇敢前往國外實習，提昇台灣學生在國際職場的能見度，為台灣及本校未來的學生增加更多的就業可能性。

### 肆、建議

- 一、持續推動姐妹校的交流，多加了解各國學制設計的差異，課程彈性化的優缺點，有助於落實學校國際化之推動。
- 二、海外實習對於學生外國語言的實境學習有非常積極正面的幫助，加上能學習先進國家之觀光餐旅專業知識，服務方法與態度，強化餐旅服務技能。可多多鼓勵學生爭取國外實習的機會！
- 三、海外實習費用對於許多學生仍是很大的負擔，期待相關當局能規畫預算，輔助同學。

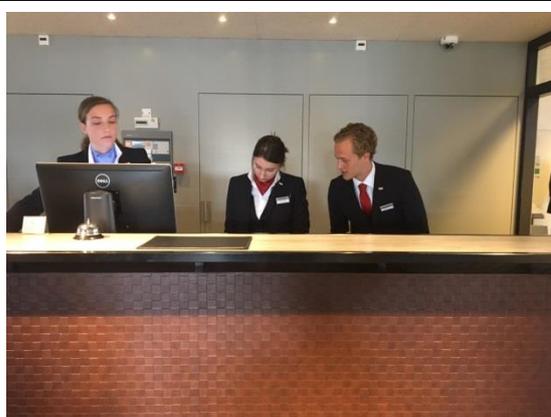
伍、附錄（參訪照片）



航運系實習學生關詠琳 Jenny 介紹系統



訪視教師與實習學生及其主管合影



HTH 海牙校區實習館館櫃台



拜訪 HTH 海牙校區與該校主管合影



拜訪 Wendy 實習的 Okuro Hotel



與 Okuro Hotel 主管及實習學生合影



林校長與應英系 Hilton Hotel 實習學生  
合影



訪視應英系學生 Zoe 於  
Purnell restaurant 合影



拜訪姐妹校 UCB



拜訪姐妹校與 Oxford Brooks 副校長  
及 Dr. Sloan 合影



訪視布倫海姆宮



與布倫海姆宮主管及實習學生 Vicky、  
Beatrice、Cathy 合影



肥鴨餐廳



肥鴨餐廳 Jessica



UCB 廚藝管理課授課講師 Lewis Walker



UCB 廚藝管理課學生分組實作



王美蓉老師訪視應英系黃美娟



黃德威老師訪視餐管系馮映菱