

出國報告（出國類別：其他）

海外實習個案處理暨成立星馬校友會

服務機關：國立高雄餐旅大學研究發展處

姓名職稱：張明旭研發處處長

派赴國家：新加坡

出國期間：2017.6.1-2017.6.3

報告日期：2017.6

壹、背景及目的

校友會的宗旨為聯繫畢業校友，作為學校與校友間的橋樑，而海外校友會更可作為世界各地區國立高雄餐旅大學畢業校友與國立高雄餐旅大學校友全球校友總會之平台，促進各地區校友與校友會之交流活動，發揮校友會組織力量，推動校友聯誼和團結互助。

國立高雄餐旅學院校友會全國總會於 2006 年 3 月 24 日成立，並於 2006 年 9 月因應學校改名，改名為國立高雄餐旅大學校友會全球總會，更於 2016 年 12 月為擴大服務廣大的境外校友，再次更名為國立高雄餐旅大學校友會全球總會，進而希望成立各地區之校友分會，2017 年 4 月 18-20 日，在全球總會的規劃下邀請上海校友會回校進行創業分享講座暨創業校友聯合徵才系列活動，獲得廣大的迴響與成效，因此，全球校友總會及學校業管單位研究發展處校友服務中心決定盡快籌組成立國立高雄餐旅大學星馬校友會，鏈結廣大的星馬畢業校友。

國立高雄餐旅大學自創校以來，即實施校外實務學習的課程，以現今學制，學生在大三學年皆須赴校外餐旅企業實習一年，今年來學校為提升學生國際視野，更拓展了多國還外實習機會，提供具備較佳外語能力及欲提昇自身語言能力與國際觀之學生另一實務學習管道。具高度國際化之國家新加坡是本校校外實習之重要據點，以本學年度（105）為例，本校共有 115 為學生在新加坡 15 個單位實習。實習過程中，難免有部分學生會遭遇個人無法解決之問題，故校外實習輔導訪視為本校重要的工作，除平日與學生保持密切聯繫外，另於每學期各安排一次實地訪視，同時，如欲學生遭遇重大問題無法以通訊方式解決時，學校亦會於第一時間，派遣師長赴實地輔導解決問題。本次，因接獲本校於新加坡萬豪董廈酒店（Singapore Marriott Tang Plaza Hotel）之林姓同學朋友致電學校，告知林生與實習企業間有權益溝通上之困難，是以，業管單位研究發展處亦決定同時赴時地線常與林生碰面溝通，協助解決其問題。

基於以上，此次出國訪視主要目的有二：

- 一、 籌組馬來西亞暨新加坡校友會（前置大會與成立籌備會，主要目的）。
- 二、 訪視輔導個別新加坡實習生問題（次要目的）。

貳、工作內容與訪視行程

日期與時間	行程	工作內容
2017.6.1.	高雄小港機場→新加坡	旅程
2017.6.2.	1. 拜訪新加坡萬豪董廈酒店 (Singapore Marriott Tang Plaza Hotel) 與業者及學生訪談 2. 於新加坡 Rollie Olie 餐廳召開星馬校友會前置會議，並成立高雄餐旅大學星馬校友籌備會	1. 完成輔導，案例於成果說明 2. 成立高雄餐旅大學星馬校友籌備會
2017.6.3	新加坡→高雄小港機場	旅程

參、成果與建議事項

一、籌組馬來西亞暨新加坡校友會（前置會議與成立籌備會）



二、成立馬來西亞暨新加坡校友會



三、 成立 Line 群組以便即時聯繫



四、 訪視輔導個別新加坡實習生問題

完成輔導與建立案例，說明如下：

案由：在新加坡 Marriott 實習的應英系學生林○○ (Gin)加班與休假問題

申訴人：林同學的男朋友(涂○○先生)

過程：

(一) 申訴人(以下簡稱涂)於 106 年 6 月 1 日上午來電，表明是本案實習生林同學(以下簡稱林)的朋友，並告知在新加坡實習的林遇到加班時數過高與請假未獲准，並問校方怎麼處理。涂顯然正在氣頭上，口氣不友善。經承辦人委婉說明，校方不會不協助，但須知道是那位學生，才有辦法協助，對方思考了一下，也據實以告。承辦人並未立刻就相關反應表非意見，僅告知涂，可請林提供班表或其他相關文件，讓學校能掌握狀況，才更能有效地處理。涂表示會轉告林，之後係由涂來信：

余先生您好，

敝姓涂，是今天早上跟您通電話的那位。

想請教您幾個問題，

對於學生在海外實習遭受不平等對待，學校方面是否有公開管道可以申訴？

校方是否有主動關心學生在實習崗位的工作情形，以及工作內容？

校方有對於加班時數的控管？若有，方式是？

坦白講，林同學是我女朋友，我去新加坡找過她了，為了這件事情，

我這個月底會親自再飛到新加坡一趟

瞭解情形。

我認為學生實習，不管是在國內還是海外，主要的本質還是學生，而不是廉價的勞工，

他們是去學習的，而不是資方巧立名目來換取更便宜的人力成本。

所以我覺得，校方應該要對實習單位有所管制，但顯然現在還是任由實習單位無限上綱。

我希望至少在這個星期前我可以見到學校對實習單位的動作，就算是最後一個月也不是任由實習單位亂搞。

如果沒有可以讓人滿意的解決方案，那麼我可能會另尋其他更有效率的申訴管道。

很高興能跟您連絡，

如果有後續消息歡迎與我聯繫，

Email: wj6m4fm06@gmail.com

Mobile: +886 971429014

再次打擾您，深感抱歉。

BR.Rex.

(二) 承辦人除報告組長外，並立即回信：

涂先生，您好：

謝謝您的來電與來信，以及理性的溝通方式。就您的問題依序回覆如下：

- 1.學生的實習輔導老師是學生的導師。學生遇到狀況時，通常會先向導師諮詢與尋求協助。
- 2.實習是個持續的歷程，除了實習輔導老師(導師)的協助外，學校在上、下學期也各安排一次訪視，前往學生實習飯店，瞭解學生實習狀況，遇有問題，也會立刻與飯店尋求改善對策。
- 3.學生至新加坡實習所持的簽證是工作簽證，新加坡為法治國家且執法嚴格，雇主須遵守相關勞動法令規範。

您所提到的情形，我們正在處理，請給一些時間，後續再跟您聯絡，再次感謝！

余OO

國立高雄餐旅大學

(三) 由於研發長當日前往新加坡，故以 Line 向研發長說明狀況，請研發長就近協助。研發長遂先去函涂：

涂先生，您好我是高餐大研發長，敝姓張，我已經在新加坡瞭解林同學狀況，之後再與您說明。

謝謝

(四) 承辦人再轉發涂的再次來信，俾研發長能充分掌握狀況：

Hi 余先生，

來信收到，非常感謝您撥冗回覆我的問題。

請問此次事件會可能影響到林同學的實習成績嗎？

BR.

毓全.

(五) 隔日(106年6月2日)下午研發長與學生(林)見面瞭解狀況後以 line 向實習組指示：「見完學生了，基本上她沒事，是男朋友衝動了，她最大的期待是休假，已經處理了。跟導師說一下，男友部分你們不用回，我晚上再回他。」實習組則依照研發長指示，告知導師 David Goodman 事件經過，並說明研發長以就近處理中。

(六) 研發長之後再次去信涂，以及回信如下：

你好，今日我已與 Gin 碰面，我簡要說明如下：

高餐的實習學習一向希望學生能在最接近真實的情形下接近產業，包括該有的待遇（合法的薪資，我強調合法）與可能會遭遇的困難（例如忙碌的工作），因為我們在校時已對學生施予最完整的

訓練（知識，技能，與態度），因此我們也希望學生能用面對真實職場的態度面對實習工作，相對的我們也會要求我們的合作企業嚴管勤教外務必遵守法令。難免會碰到一些不適宜的廠商，我們就會將其淘汰。同時，我們也會要求實習學生如有任何不適應或身體不適即尋正確管道回應（養成獨立自主對自己負責的態度），我們會即時處理。Gin 是一個負責與認真的學生，她的表現非常好，善解人意的態度更令我們欣慰，而實習企業基本上並未踰越法令。但 Gin 今日也提出她的一些期望，與企業溝通後，應會照其期望來執行，學校亦會持續追蹤。

因我在國外，其他細節 Gin 會與您分享，我先簡單說明。

Ps. 今日 Gin 剛好身體不適，我們亦讓她去就醫，您可關心她一下。

Hi 張先生，

很抱歉現在才回覆您的來信，

在您來信稍早前我已經有跟宜瑾聯絡過了！

她的情況一切正常。

很抱歉讓你們舟車勞頓的跑一趟新加坡，

相對來說，對於你們的用心與積極處理的態度個人認為是值得肯定的！

細節部分我會再跟她本人做詢問。

再次感謝！

Best regards OO

肆、 結論：

- (一) 學校的實習輔導管道通暢，實習學生遇狀況時應先向實習輔導老師(導師)反應，即可啟動實習輔導機制，並依狀況決定如何協助。
- (二) 此案例應係學生與朋友敘述在實習中所遇，然或許聽者有意或錯誤解讀，即自行反應，而非由學生本人反應。爰後續應對即將出去實習的同學加強宣導實習輔導的措施，遇有問題宜由本人敘明，俾學校能清楚掌握狀況，明快處理。
- (三) 海外實習同學距離較遠，實習狀況確實較難掌握。實習輔導老師可透過通訊軟體多多表達關心，灌輸正面能量。