

出國報告（出國類別：其他 -訪視實習）

泰國海外實習訪視

服務機關：國立暨南國際大學

姓名職稱：觀光、休閒與餐旅管理學系

曾永平副教授

派赴國家：泰國

出國期間：2017/5/4 至 2017/5/8

報告日期：2017/5/25

摘要

國立暨南國際大學觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系），為因應六大新興產業需求之求才孔急，以及強化高教人才在校學習歷程與未來銜接職場的無縫接軌，特規劃此一「國際化菁英培訓與海外實習計畫」。此計畫具體目標包括：透過此一海外實習機會，培育服務業一流之國際接軌人才，落實國際化菁英之培育。並將著重於學生英語能力以及實務能力之提升（在此次觀餐系的泰國海外實習，尤特別注重同學的餐旅實做能力的提升與國際接軌），強化學生面對不同國家文化之容受力，並透過海外研習為手段，接軌國際，深化觀光國際產業之連結，活絡學生交換，使學生具備有國際連鎖品牌公司之產業經驗。

此次訪視以前往 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 進行實習的同學為主。此外，此次海外實習，將提升本系同學的海外適應容受力，在面對多元種族的環境下，瞭解各族群不同的生活型態、思考邏輯、以及行事風格。更直接的是，提升參與同學之英語能力，並激勵學生在異地生活的能力，培養面臨困難，自我尋求資源與協助以解決眼前難題的能力。

另外，此行的第二個目的，主要為前往位於普吉島的宋卡王子大

學(Prince of Songkla University, 以下簡稱 PSU)轄下的 Faculty of Hospitality and Tourism，主要負責接頭的將會是 PSU 的 Director of MBA (International Program)的 Dr. Panuwat Phakdee-auksorn。該校區在泰國觀光學術領域，為全泰國排名第一，目前共計該領域共有 1 千多名學生，專業教授人數約在 15 位左右，正好與本校觀光休閒與餐旅管理學系對接，未來將成為本系在泰國海外實習的重要合作伙伴。

國立暨南國際大學泰國海外實習訪視報告書

壹、目的

國立暨南國際大學觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系），為因應六大新興產業需求之求才孔急，以及強化高教人才在校學習歷程與未來銜接職場的無縫接軌，特規劃此一「國際化菁英培訓與海外實習計畫」。本系的課程規劃全面整合了觀光產業對於人才的需求，重視學生國際學習及實務經驗之培養，因此在學生專業素養的養成上特別著重於旅宿業。而此次規劃泰國「國際化菁英培訓與海外實習計畫」實為配合課程規劃中多元業態課程分流計畫而來，以利學生國際視野與專業能力的養成。本計畫將規劃同學前往泰國的 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 進行為期 6 個月（約 183 天）的國際實習。

此計畫具體目標包括：透過此一海外實習機會，培育觀光旅遊產業一流之國際接軌人才，落實國際化菁英之培育。並將著重於學生英語能力之提升，強化學生面對不同國家文化之容受力，並透過海外研習為手段，接軌國際，深化觀光國際產業之連結，活絡學生交換，使學生具備有國際連鎖品牌公司之產業經驗。

本系的「國際化菁英培訓與海外實習計畫」設計機制中，蘊含之

特色與計畫目的為：

- (一) 強調學生在校之學習歷程與職場經驗之無縫接軌，學生實習產業將與系上未來就業業態無縫接軌。
- (二) 於學生參加國際化菁英培訓與海外實習計畫前，即在校內開設產業實務參與教學課程，加強學生產業及實務經驗，促進專業領域產學合作及學生就業。
- (三) 在產學聯結方面，學生經過大一下後之暑假 400 小時見習，本系學生將於大四下參與「國際化菁英培訓與海外實習計畫」(五學分設計)，強調完整與無縫的海外工作經驗，強化本系學生續留海外工作之競爭力。
- (四) 本計畫使得國際連鎖產業與學生直接接軌，更能讓學校走入產業發揮國際影響力，創造「學生出路」、「校院價值」、「國際培訓」之三贏局面。
- (五) 透過本計畫可以培養具備四大業態專業與管理知能，以及兼備具備國際視野與產業關懷之管理人才。

訪視單位介紹：

1. **七岩瑞金海灘度假村與酒店管理學校 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School**

七岩瑞金海灘度假村與酒店管理學校為專業培訓的酒店管理學院，學校在碧武里府，培訓以 6 個月為一期，招收條件為 1.年滿 18 歲、2.完成義務教育的最低水平、3.對酒店與餐飲管理有興趣者 4.需完成 280 小時的理論基礎培訓和 140 小時的培訓實習，之後還需要取得合格的實習分數。完成培訓後，學員將獲得證書。先前 2016 年 4 月已經由觀餐系與 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 簽屬 MOU (Memorandum of Understanding)。今年共計有 1 名同學前往該地區進行實習。

2. 普吉島的宋卡王子大學(Prince of Songkla University, PSU)

本校與 PSU 自 2007 年 7 月由張進福前校長與該校進行簽約後，即有密切的聯繫。2008 年 5 月 PSU 首次選派 4 位泰籍學生前來本校資工系與通訊所進行學術交流；隨即在 2015 年亦提供了本校教育政策與行政學系博士班獎學金的申請。今年（2017）年 3 月由該校的研究生學院院長 Dr. Teerapol Srichana 以及經濟學院的院長 Dr. Aree Wiboonpongse（前農委會主委彭作奎於美國就學之舊識）帶領之下，共有 11 位一級單位的主管前來拜會本校的管理學院（以下簡稱本院），尋求學術與相關產業合作交流的機會。PSU 除與本校有長久之情誼外，亦為國立台灣大學於泰國合作的重點大學。

PSU 在泰國的排名始終在前 10 名，根據 2006 年與 2007 年

THES - QS World University Rankings 的調查中，名列全球 500 強的大學。根據 Webometrics Ranking of World Universities 的調查，PSU 分別在 2008、2009、2011 三年裡，分別擠進全泰國前 5 名的大學排行中。甚至在 2009 年該次調查中，PSU 甚至排名全球第 175 名，為 1867 年該校創校以來最佳的紀錄。

PSU 於泰國共計有 5 大校區，學生人數約 4 萬 1 千人左右，總校設於合艾城 (Hat Yai)，除此以外另有 4 處分校，分別是：北大年分校 (成立於 1968 年)、普吉島分校 (成立於 1977 年)、素叻他尼分校 (成立於 1990 年)、董里分校 (成立於 1991 年)。目前積極與本校管理學院合作的科系，將會是位於普吉島校區的 Faculty of Hospitality and Tourism，主要負責接頭的將會是 PSU 的 Director of MBA (International Program) 的 Dr. Panuwat Phakdee-auksorn。該校區在泰國觀光學術領域，為全泰國排名第一，目前共計該領域共有 1 千多名學生，專業教授人數約在 15 位左右，正好與本校觀光休閒與餐旅管理學系對接，該校將會是本系南進重要的合作伙伴。

貳、過程

5 月 4 日 (星期四)

時間	行程內容
07:50-10:35	TG-637 搭乘泰國航空班機抵達泰國蘇凡納布機場
11:00-16:00	搭乘 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 專車前往位於泰國南部的華欣
16:00-18:00	協助張堯雯同學安頓與瞭解環境

18:00-20:00	與 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 執行長兼校長進行晚宴
住宿：The Regent Cha Am Beach Resort	
晚餐：The Regent Cha Am Beach Resort 西餐廳	

5月5日(星期五)

時間	行程內容
9:00	飯店早餐
10:00-12:00	與 The Regent Cha Am Beach Resort 洽談同學於該飯店實習的細節，並引領張堯雯同學前往飯店瞭解環境
13:00-14:00	與 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 執行長兼校長討論張同學客製化的訓練課程
16:00-20:00	返回泰國曼谷的蘇凡納布機場，與本系鄭健雄主任會合，搭機前往下一站普吉島
20:00-22:00	抵達普吉島
住宿：普吉島機場飯店	

5月6日(星期六)

時間	行程內容
9:00-12:00	前往普吉島進行當地觀光產業的瞭解
12:00-17:00	規劃探訪未來可與 PSU 合作的觀光發展議題。例如：普吉島老城區的整體觀光規劃建議
住宿：Navatara Phuket Resort, Rawai	

5月7日(星期日)

時間	行程內容
9:00-12:00	泰國南部島嶼觀光考察
13:00-17:00	前往 Phi Phi Island
住宿：Amari Phuket	

5月8日(星期一)

時間	行程內容
9:00-12:00	前往宋卡王子大學(Prince of Songkla University, PSU) 普吉島校區拜會該校國際學院副院長
13:30-14:55	搭乘泰航國內航班返回曼谷
17:40-20:20	搭乘 TG636 返回台灣

第一天 (5/4):

今天為移動日，將前往位於泰國南部華欣的 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School。當日，直接在機場與前往泰國實習的張堯雯同學會合。搭乘 TG-637 泰國航空班機抵達泰國曼谷的蘇凡納布機場。約於泰國時間早上 11 點左右，搭乘由 RHS 的專車前往位於 4 個小時車程的華欣地區。

在沿路上，我們暫停了 Testco 大型百貨超市，協助張同學採購了於當地實習所必須的生活用品。並於大約傍晚 16：00 左右，抵達了目的地。抵達之後，所即由 RHS 的工作人員，針對於校區、飯店、以及宿舍進行初步的導覽，然後協助張同學將所有的東西歸定位之後。大約於傍晚特別和該校與飯店的負責人進行晚宴，討論後續的海外實習合作事宜。



圖一：張堯雯同學前往泰國實習

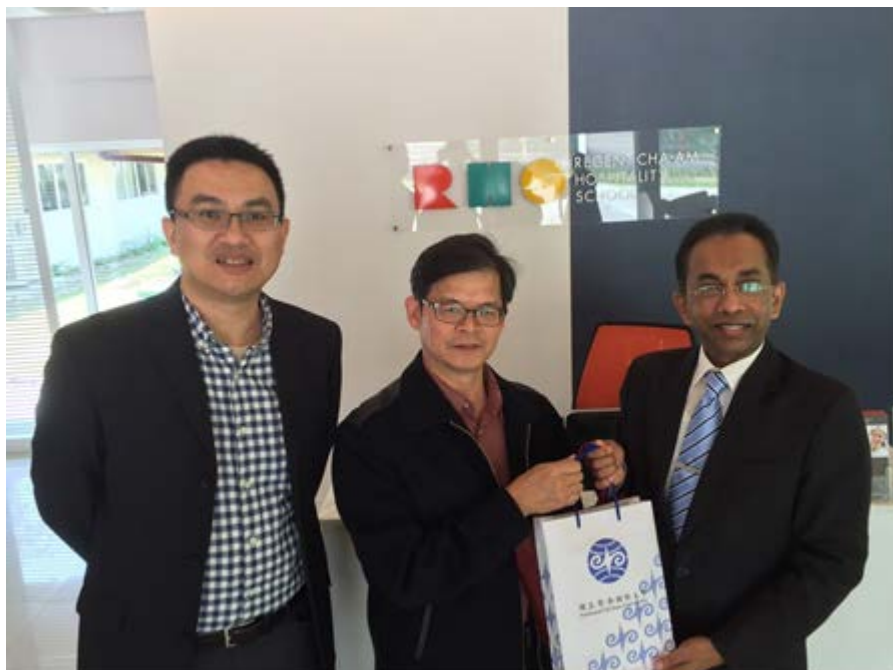
第二天(5/5)：

第二天最主要的行程為與 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 的校長洽談同學於該飯店實習的細節，以及課程的安排課程安排詳細細節，請見附件。

這一天跟泰國餐旅學校的校長聊了很多。在課程方面，我們聊到 personality development 是一門 45 小時的課程。內容包含：工作的倫理與合宜的態度。例如：在櫃檯表現得 personal friendly 和 professional friendly 的不同；在學校對於清洗、愛惜所有工作用具的養成對於旅館、餐廳系統性管理的重要性；旅館業隨時隨地對於服儀的要求和檢查。這些都是細節，但卻對於餐旅人才的養成至關重要。這就是為什麼高餐的學生被要求要穿制服一樣，這跟後續的紀律養成有很大的關聯性。

另外，我們也談到他擔任瑞士、馬爾地夫、泰國高檔飯店高階管理人的國際經驗。例如：在瑞士的五星酒店擔任 duty manager 時，他發現一個常住的客人，幾乎每天都沒有在房間睡覺。客房部的紀錄顯示連續三天 s/o(sleep out)，但是在館內的簽賬消費卻每天不斷地增加。基於這樣的狀況，他警覺地和同業聯繫，結果發現其他三間酒店也有同樣的情況。後來報警處理，才揭露了一樁高階的詐騙案。以住房為

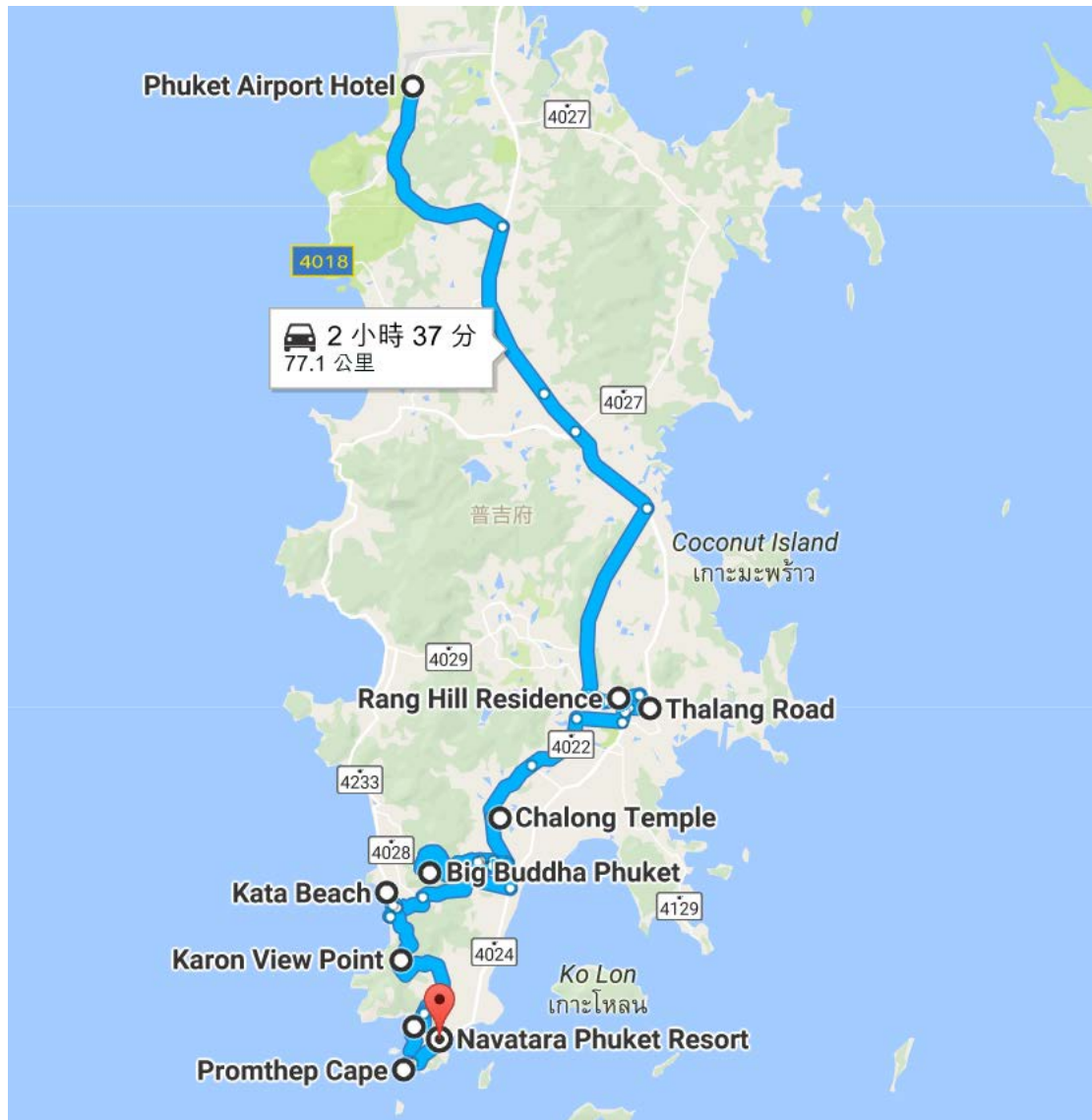
幌子，在各高級酒店內招待政商名流，獲取其他利益之後逃之夭夭。



圖二：與 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 的校長洽談同學於該飯店實習的細節

第三天(5/6)：

本日為瞭解普吉島當地觀光產業的參訪日。當日前往普吉島進行當地觀光產業的瞭解，並在老城區進行現場踏查。當日參訪行程，如以下 google 附件。



圖三：於普吉島進行當地觀光產業的踏查

第四天(5/7)

第四天探訪普吉島的島嶼觀光產業。我們發現，在普吉島當地的業者，在海灘上面招攬生意，例如：按摩、水上摩托車。一味的禁止，只有招來殺身之禍。於是他採用和地頭蛇合作，共享利益的方式。發給按摩師飯店 logo 的工作制服、帽子以及 ID 辨識卡，制服並每日刷卡繳回清洗。將原本沒有制度、雜亂的無牌按摩師納入管理，順利解

決飯店客人在海灘休憩時，財務被扒、被竊的問題。另外，我們也發現當地的飯店會與當地的業者合作，劃定水上摩托區專用區，並引薦有興趣的遊客，前往特定的水上摩托車區體驗。順利解決水上摩托車與泳客衝突的危險情況。最後，如何解決飯店門口嘟嘟車、摩托車雜亂，沒有制度的排班問題。一味的禁止只會引起在地勢力更大的反彈。因此，在飯店門口劃定特定的排班區，給予遮蔭設施、排班背心。在不與在地勢力爭利的情況下，順利解決飯店門口雜亂的交通業者排班問題。



圖四：泰國島嶼觀光擁擠的問題

第五天(5/8)

當日主要行程為拜訪宋卡王子大學(Prince of Songkla University, PSU)普吉島校區拜會該校學術與國際事務學院副院長 Dr. Pornpisanu Promsivapallop 博士。此次洽談有多項議題進行討論：

- I. Joint Supervision Program for both master and Ph.D. program
- II. Developing the 2+2 Joint Supervision Ph.D. Program
- III. Developing the 2+2 or 3+1 double degree for the undergraduate program
- IV. Exchange student/ faculty program



圖五：前往 PSU 進行拜會與提案

參、心得與建議

根據過往經驗，計畫主持人負責海外實習應掌握以下原則，以維護海外實習同學之權利，並減少不必要之紛爭：

- 一、 事先於公開說明會、及各場合中，告知同學海外實習之真實狀況，以利學生心態之調整。
- 二、 從公告實習單位、面試時間、錄取名單、到出發日期，均需提早作業，以利同學及其家人進行心理的準備。
- 三、 海外實習，潛在許多不確定性，尤其東南亞國家的合作伙伴對於相關問題的回應速度，其效率與其他國家相比較差。因此，時前必須花更多的時間溝通。並提早確認後續相關的合作方案與方式。
- 四、 前往海外進行實習，首重留意海外實習生之生活品質與住宿狀況。而本次同學前往之 The Regent Cha Am Beach Resort/Regent Cha-Am Hospitality School 新建實習生宿舍，住宿環境非常優異。且該飯店位於泰國皇室華欣區域，與曼谷相較起來，生活的環境較為單純，是進行泰國實習的絕佳起步點。
- 五、 泰國的飲食習慣與台灣人迥異（例如：蔬菜很少）。因此，同學前往泰國實習，應該對於泰國的飲食，必須花時間適應。