

出國報告（出國類別：訪視實習學生、業務接洽）

102 學年度第一學期

新加坡聯合訪視出國報告

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：李柏宏 主任

屠國城 老師

楊文賢 老師

施拓全 老師

吳俐瑩 辦事員

洪婉玲 行政助理

派赴國家：新加坡

出國期間：102 年 9 月 4 日至 102 年 9 月 7 日

報告日期：102 年 11 月 14 日

目錄

摘要.....	1
壹、目的.....	2
貳、過程.....	2
參、心得及建議.....	5
肆、附錄.....	7

摘要

本校 102 學年度共有 51 位同學於新加坡實習，分別由新加坡飯店委託當地 2 間人力資源公司(GATES 及 EWM)協助學生參加各飯店的面試甄選，人力資源公司也會協助飯店安排學生的住宿及生活上的照護。本次訪視 51 位學生、5 間實習飯店及 2 間人力資源公司主管，並與本校在當地約僱的駐地老師，同時也是 Republic Polytechnic 教師的嚴沁蒂老師會談。

GATES 所負責的飯店有：Marina Mandarin、Shangri-La Hotel、Fullerton Hotel

EWM 所負責的飯店有：Royal Plaza Scott、Intercontinental Hotel

關鍵字：Marina Mandarin、Shangri-La Hotel、Fullerton Hotel、Royal Plaza Scott、
Intercontinental Hotel、Republic Polytechnic

壹、目的

新加坡為本校海外實習生為數最多之國家，根據本校海外實習聯合訪視原則，為避免老師各自訪視，導致多次叨擾業界，造成業者接待困擾，亦影響實習生之工作排班狀況，故由本校國際事務處安排聯合訪視，邀集相關師長共同前往訪視學生，並由國際事務處業務相關同仁隨同前往，一併了解同學當地的工作與住宿環境、生活概況、飯店業者(含人資公司)概況，反應業者、同學、師長們之需求給校方，俾日後改善，使本校實習制度更為完善。

貳、過程

本校在新加坡的合作飯店因業務及個別作業需求，會自行透過當地的兩間人力資源公司(GATES 及 EWM)來配合飯店要求，甄選學生至飯店實習，並協助飯店安排學生住宿地點，以及輔導與照料學生日常生活。首日主要先拜訪 GATES 所負責的飯店，並由 GATES 負責人 Robin Lim 及總監 Desmond Lee 帶本團師長們實際參訪實習生所在的飯店與學生租屋處，並與學生會面；次日下午則由 EWM 負責人 Garry Choo 帶師長參訪其安排的實習業者及學生住處，並於實習現場與同學會面；最後一日則拜訪嚴沁蒂老師。三日詳細工作過程分述如下：

一、Marina Mandarin、Shangri-La Hotel、Fullerton Hotel

第一站為 Marina Mandarin (以下簡稱 MM)飯店，於該飯店實習的學生共 10 位，分別工作於房務部、餐飲部。當天參訪由人資部經理-Ms.Yeo 負責接待與會談。學生對於工作內容較無問題，也能接受輪調安排(事前已對學生做過說明)，公司也對學生給予相當的協助與照顧，惟特別要求同學若利用假日赴新加坡以外的國家時，應特別注意安全，且請假程序應符合公司及學校規定。

第二站為 Shangri-La Hotel，於該飯店實習的學生共 16 位，分別於餐飲部及內場等部門工作。當天參訪由人資部 Area Director-Ms.Ong 負責接待與會談。學生對此飯店之管理或工作上尚無問題，且與同事間相處良好。內場的師傅們對學生不僅提供專業技能的教導，也成為同學生活上的導師。在訪視時，雖然學生對於工作時數及排班存有疑問，但經現場與業界詢問及師長輔導後，同學已能了解。

第三站為 Fullerton Hotel，本飯店實習的學生共 9 位，分別在房務部、餐飲部、廚房內場實習。當天由人資部副總監 Mr.Tan 負責接待與會談。學生對此飯店反應良好，適應上並無太大問題。有學生反應想要利用空餘時間參與其他部門的工作，多做學習，但飯店主管建議現階段同學才剛進公司實習，現有工作、人際、環境等都尚在學習與摸索

中，應先做好基本功，等這三方面都較熟悉且穩定後，再提出此申請較為合宜。在現場，師長也鼓勵同學應加強本業的訓練，若表現優良，相信飯店也會做出適當的安排。

結束白天在飯店參訪後，緊接著傍晚時分則是訪視同學的住宿環境，在 GATES 的安排下，同學們分別住在 6 個地方，其中 3 個地方為本校學生 9 人一戶、3 房 2 廳 2 衛的政府組屋，另外 3 個地方，則因人數及性別的關係，分別與房東同住。考量經濟與安全的因素，住宿地點雖離工作的地點約有 30-50 分鐘的車程，需要搭公車或捷運，但整體而言，當地住戶是單純且環境整潔的，社區內有小吃，飲食便利。

女生住處中，雖有一戶的座椅皆已破損且無法承座，但當下已請 GATES 通知房東更換改善，一週內已獲處理。

二、Royal Plaza Scott、Intercontinental Hotel

訪視第一站為 Royal Plaza Scott，本校共 5 名學生在此實習，歸屬於廚房內場及餐飲部門。當日由飯店的人資部 Ms. Yeo 接待，並分享學生在該飯店的工作狀況。本校學生在現場工作時大致表現良好，惟擔任前臺的同學，因較需要英語聽說能力，所以在口語的表現上顯得較無信心，希望同學能自我提升語言能力，並加強自信；也建議學校能多鼓勵赴海外實習的學生提早習慣當地語言，並增加練習的機會。

第二站為 Intercontinental Hotel，本校共 11 名學生在此實習，負責餐飲部及房務部的工作，由 Learning & Development Manager-Mr. Samsudin 負責接待與會談。因訪視時正值中秋佳節的檔期，所以有部分同學特別被飯店安排去支援月餅販售，不僅增加同學接待顧客的應對機會，也能讓同學學習銷售的技巧與商品件數管控的作業。同學對公司的評價良好，與同事、主管間的相處得宜，公司除該有的業務訓練之外，另提供英語測驗，目前僅一位同學尚未通過，但公司人資主管已特別鼓勵其加強語言訓練，擇日再測。

關於住宿方面，先前曾聽聞環境骯髒、人資公司不重視同學隱私，經常晚間 11 點左右要求檢查環境；亦或是見鞋子亂擺則用腳將鞋踢走等等。因此，本次訪視重點之一便是 EWM 提供的住宿環境。

首先參觀的是女同學的住處--Still Mansion，為大樓中的一戶，共 3 房 2 廳 2 衛，有廚房，附簡單家具，但該冰箱已老舊，導致冷氣外漏，已要求 EWM 告知房東，請房東修理或更新；整潔問題，已請同學經常清理、維護公用區及房間內的整潔，物品(含鞋子)收好勿隨處擺放，並也請 EWM 尊重同學隱私，彼此相互配合。

其次參觀的是男同學的住處--Geylang 區，據悉此處為紅燈區，為了解此處是否影響到同學們的安全，特地於夜間時段以同學平日的步行路線勘查此區。該區分為 30 多條路段，比鄰公車站或捷運，路口巷內皆有餐廳、小吃、商店等，非常熱鬧，且物價低廉，

飲食交通等相當便捷；至於特殊行業幾乎多集中在指定的巷內，且有新加坡政府管制嚴格，而同學居地的巷弄內，不僅是有一般民宅的透天房屋，還有一棟高級大廈，且住戶為數不少，實際走訪現場環境應不至於影響同學安全。

Geylang 區的這棟宿舍，為 EWM 持有，同學住於一樓，4 人一間，上下鋪床，一層樓約有 5 間房，共用 2 間衛浴、1 間廚房、1 個晒衣場，環境較為骯髒，本校已請 Garry 特為處理，並請同學們也一同維護公共空間的衛生，以免影響自身的健康。

三、Republic Polytechnic-嚴沁蒂老師

本次訪視行程的最後一天，則是拜訪在 Republic Polytechnic 任教的嚴沁蒂老師，其為台灣人，至新加坡成家立業多年並在多年前與本校簽約，擔任本校駐新加坡的輔導老師，就近照護、輔導本校學生，並協助本校與人力資源公司或實習飯店的聯繫，學生若遇緊急問題，須即時有本校人員協助時，也會由嚴老師於當地即刻處理。另外，學校未來若與 Republic Polytechnic 有學術上之交流，亦可為聯絡窗口。

本次拜訪嚴老師，主要為告知本校 51 名學生的目前實習概況，並請其就新加坡的法令及當地的拜訪，從中了解 2 間人力資源公司在新加坡的評價，及持續追蹤其是否仍持有營業執照，以保同學們的就業安全。另外，則是請嚴老師協助後續與 Garry 保持接洽、溝通，請其務必改善同學們的住宿環境，並叮嚀同學隨時打理環境的整潔，以免造成雙方誤解與不悅。

據悉，本校過去曾有同學因工作及個人問題無法排解，導致情緒低落獨自一人走上天橋，嚴老師即時抵達現場，且冷靜處理，並陪伴同學在天橋上散心，給予諮商輔導，關懷備至，嗣後又與飯店了解學生工作情形，協調學生工作內容與部門調動，而使同學逐漸走出情緒陰霾，由此，嚴老師為本校所扮演角色之重要性可見一斑。

另外，此次會面前一天的下午，本校廚藝科李主任特地前往 Republic Polytechnic 拜訪，了解該校的設備及相關課程，未來希望可以透過校與校之間的交流，進而發展交換老師與交換生的。當天，已大略洽談 Republic Polytechnic 學校教師來本校進行教學方法講座的可行性，並陸續配合中。

四、導師座談

因各位師長在新加坡當地都有實習導生或系生，所以在公務行程外，老師還可能需要犧牲自己的休息時間個別與導生進行導師會談暨餐聚，目的是希望同學在熟悉的師長面前及放鬆的環境下，能夠抒發自己的情緒，並真實表現自己的想法，好讓師長及學校能更加瞭解學生的情形。每位師長也會針對同學的分享及座談內容，填寫本校輔導訪視紀錄表，以作為本校各單位的參考。

五、畢業校友會談

因本校新加坡畢業校友的熱心，於臉書上建立社團，因此這次前往訪視的消息由同學互相轉知後，雖然大家多有工作在身，但仍有不少畢業校友前來與我們聚會。會談中，不少校友分享在新加坡的各種情形，也提供一些看法和建議給學弟妹。藉由這樣的談話，我們得以向他們請教新加坡的生活、工作等經驗，也獲知畢業校友們定期舉辦聚會，照顧前往那邊實習的學弟妹們，這樣的情形，著實令人感動。

五、觀摩當地產業會展，體驗當地食材

新加坡雖為國際城市，且人口種族的組成有馬來人、華人及印度人，但其華人文化在當地卻非常盛行，尤其參訪之際正值中秋佳節，參訪各飯店時就能明顯感受到這波佳節氣氛。因此，趁搭機前一小時，特別請託學生帶我們去一睹月餅會展的盛況。會展設於烏節路的購物中心地下樓，場地不大，但現場人潮擁擠，且有上百家餐飲或飯店業推出各式各樣的月餅，這樣的景象是在台灣相關產業界未曾見到的盛況。還有當地食材的使用，例如榴槤、香蘭葉等，不同的店家研發出不同的做法和口感，讓廚藝本業的師長們增加了不少體驗。在現場，品質優良的榴槤月餅雖然一顆要價千元以上，但買氣仍是熱絡不已。面對當地展場的規劃，不少店家精心規劃櫃位的佈置，使用各種情境的裝飾，且結合自我產業特色，讓人可以明顯辨識其產品特色。另外，對於各式產品的試吃，也是大方供應，著實會讓現場氣氛更為活躍、增加參觀者的購買機會。

參、心得及建議

一、新加坡業界人才招募的管道認識

在新加坡業界文化中，多數業界會倚賴當地的人力資源公司來做為公司招募人才的管道。本校與飯店合作，為配合業者需求，幾經協調後多以此模式。此次參訪，不僅可以看見各飯店的文化及風格，也可看見飯店與人資公司的相處模式，得以了解兩種企業間（飯店與人資公司）的作業方式。

二、飯店業界、人力資源公司與學校師生三者的關係

兩家人力資源公司相較之下，GATES 負責具規模且國際知名連鎖飯店，雖提供之住宿地點遠了些，但環境整體而言較為舒適，且家具、家電破損老舊、學生工作情況發生問題等各類狀況，皆可立即給予解決，並事後給予校方交代，較有責任感、信任感。EWM 負責的有國際知名連鎖飯店或本地型的三至四星等飯店，給同學的薪資較 GATES 來得高，飯店也願意給予同學指導，住宿地點離工作處或捷運、商家都較近、便捷，不過住宿環境較差，且對同學的態度較不尊重，雖是負責人 Garry 自身的豪邁個性使然，但給人觀感較差，服務速度也較不積極，關於這些部分，本校人員已當場溝通，返台後，也持續與同學保持聯絡，確認是否改善。

三、尊重業界、維持實習品質與學生權益

兩家人力資源公司各有優缺點，但學校目前仍尊重各飯店的作業方式，維持現有作法，將各飯店的各項措施及福利讓同學們了解，讓學生評估自己能力及性向，選擇自己的去處，採取市場自然淘汰機制，讓兩者處於良性競爭，如此亦可在雙方競爭下，提供給同學更優質的服務。

四、認識業界文化與餐旅經驗交流

參訪了 Shangri-la, Fullerton, Royal Plaza, Marina Mandarin, 了解該飯店的工作環境，與同學的適應如何，尋求如何幫助同學給予適當的協助，也強化與國際性關鍵夥伴之關係。未來也尋求開拓更多更好的其他國際餐飲企業合作的機會，讓未來有更多元的選擇性。

五、事前了解、現場座談、事後改善

到飯店訪視時，除與業者對談，希望學生能在場參與（此行有一人資公司並未如此安排）。相較於事前彙整問題與事後再提出，現場反映討論，比較能有效率地解除學生疑惑及適切地處理問題；當然，二者可以兼具並行，應繼續與人資公司溝通未來合作模式。

六、保持駐地教師配套措施，助益本校實習作業

學校應繼續維持與 Republic Polytechnic 嚴沁蒂老師的約僱契約，以作為本校與當地業者及實習生間三方的橋樑，並了解當地法制與文化，提供本校參考，避免本校受代理人蒙騙，成為”委託人-代理人”機制下的犧牲者。

七、計畫支持，築夢無限

感謝教育部透過學海築夢計畫，讓學生在海外實習，可拓展視野、增廣見識，培養成為世界村公民。另外，透過實習體驗異國生活，異國職場文化，以為國內職場之他山之石，未來能強化職場技能與外語能力，完成就業的準備，並為本校與新加坡飯店與餐飲企業之合作關係，奠下基礎。

八、學生專業能力增進、國際視野拓展

學生所處的新加坡有來自世界各國的人才和各式國際型的產業，因此希望學生在實習時除了在廚藝或專業技巧應用上有更深入的體驗及學習，在語言上也能有更顯著的進步與突破。閒餘之時，也得以前往當地相關產業觀摩或體驗，例如米其林星等餐廳、國際型主題樂園、各式商場會展等，進而擴展餐飲美食視野及多元國際觀，期待學生能不間斷的學習成長。

九、加強校友聯絡、擴充產業資源

此次前往會面的校友，有不少人在當地業界皆有優秀表現，甚至成為國內知名雜誌的受訪對象，因此，應透過長期聯繫與交流，維護本校與校友間的情誼，不僅可以增加學弟

妹的請益的對象，也可藉由相關講座、活動，邀請校友們返校座談，分享自身經驗供學弟妹們學習。

肆、附錄

一、行程表

1 st Day - 9 月 4 日 星期三			
時間	活動	地點	備註
12：00-	集合	小港機場	*班機時間 14：10
18：45-	抵達新加坡	新加坡	*接駁車
19：00-20：00	飯店報到		*住宿 V Hotel Lavender Singapore
20：00-21：30	晚餐或個別與學生會面		
22：00-	返回飯店		
午餐：自理、晚餐：自理			
2nd Day - 9 月 5 日 星期四			
時間	活動	地點	備註
09：30-11：30	拜訪飯店(GATES) 、實習生會面	新加坡	*飯店：Marina Mandarin
12：00-14：00	與 Gates 午餐會議		
15：00-16：30	拜訪飯店(GATES) 、實習生會面		*飯店：Shangri-la
17：00-19：30	訪視學生宿舍(GATES)		
19：30-	晚餐		*師長個別與學生會面
21：30-	返回飯店		
午餐：自理/ Gates、晚餐：Gates			
3 rd Day - 9 月 6 日 星期五			
時間	活動	地點	備註
09：30-12：00	拜訪飯店(GATES) 、實習生會面	新加坡	*飯店：Fullerton
12：00-13：30	午餐		
13：30-20：00	*拜訪飯店(EWM) 、實習生會面 、訪視學生宿舍 *李主任拜訪 Republic Polytechnic 學校	新加坡	*飯店：Royal Plaza 、 Intercontinental *宿舍：Stull Mansion 、Gaylang

20：00-21：00	各自與學生會面		
21：30-	返回飯店		
午餐：自理、晚餐：自理			
4 th Day - 9 月 7 日 星期六			
時間	活動	地點	備註
10：00-12：00	與 Cindy 老師及學生會面	新加坡	*討論交換生合作案
12：00-13：30	午餐		
14：00-16：00	教師自由行程		
17：00-	準備搭機		*班機起訖時間 19:10-23:20
午餐：自理、晚餐：自理			

二、照片



與 MM 飯店 HR-Ms.Yeo 及實習學生座談



業界主管與師生於 MM 飯店大合照



與 Shangri-la 飯店 HR 及實習生座談



業界主管與師生於 Shangri-la 飯店大合照



屠老師與國際處人員個別與實習生會面



施老師個別與實習生會面



個別與畢業校友蕭煜達會面



個別與畢業校友蔡羿誠會面



Fullerton Hotel HR-Mr. Tan 飯店導覽



與 Fullerton 飯店 HR 及實習生座談



西廚系屠老師與 Fullerton 行政主廚交流



師生與業界主管於 Fullerton 合影



參訪 Royal Plaza Scott 飯店



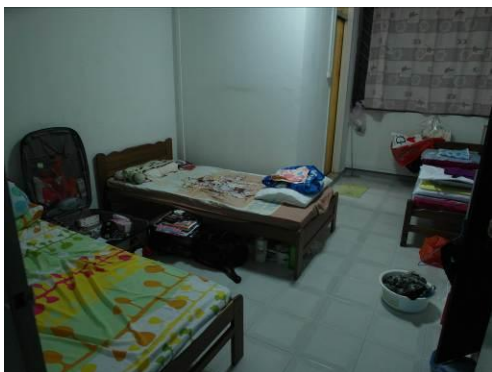
與 Intercontinental 飯店 HR-Mr. Samsudin 及實習生座談



師生與業界主管於 Intercontinental 飯店合影



訪視學生宿舍(一)



訪視學生宿舍(二)



訪視學生宿舍(三)



夜訪 Geylang 街頭



夜訪 Geylang 宿舍



與新加坡駐地老師 Ms. Yen 會面



師生與新加坡駐地老師 Ms. Yen 合影



觀摩新加坡中秋月餅會展



師長與實習生、畢業校友合影