

出國報告（出國類別：實習訪視）

103 學年度赴澳洲姊妹校暨實習單位及 訪視實習生出國報告

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：侯曉憶副教授

黃靜純助理教授

陳瑩樺行政助理

派赴國家：澳洲

出國期間：104 年 3 月 29 日至 104 年 4 月 6 日

報告日期：105 年 3 月 21 日

目錄

壹、目的.....	2
貳、過程.....	3
參、心得及建議事項.....	5
肆、附錄.....	6

壹、目的

本次實習訪視澳洲，主要目的為訪視實習學生、拜訪一間新簽約之姐妹校及一間未來合作的實習廠商。本校於 2014 年與南澳洲利亞洲阿得雷德 (Adelaide) 建立合作關係之姐妹校。及實地訪視一間位於墨爾本的大食代餐飲集團。

本校 103 學年度目前於澳洲海外實習同學，共計 25 名學生(1 名餐管系、1 名行銷系、2 名旅運系、1 名中廚系、7 名烘焙系、3 名五專廚藝科、2 名國廚系、4 名國觀系、4 名應英系)於實習單位為期十二個月之實習，兩位訪視老師藉此「103 學年度教育部學海築夢計畫」經費訪視學生，給予鼓勵與期許。侯曉憶副教授及黃靜純助理教授並藉由出訪機會了解我校海外實習學生在當地學習及生活情況。主要是探訪與關懷遠在異鄉海外實習的高餐大實習學生其學習心得與生活環境，參觀學生的宿舍與日常的生活情形。

訪視期間國際處陳瑩樺政助理則前往位於南澳洲利亞洲阿得雷德的國際飯店管理學院 International College of Hotel Management (ICHM)，該校是本校今年新簽的姐妹校之一，澳洲國際飯店管理學院的飯店管理領域相當有名，藉此機會觀摩澳洲國際飯店管理學院的教學與廚房設備展示中心。討論未來高餐大與澳洲國際飯店管理學院將如何加強兩校的海外實習未來實質合作之可能與方向。最後一天行程則是前往墨爾本的大食代餐飲集團實地拜訪。

貳、過程

一、3月30日 抵達雪梨及拜訪學生實習單位

下午抵達雪梨，由澳洲人力資源公司(ZESA)派人親自接機後，陪同至飯店休息。

- (一) 參訪新上海餐廳，新上海有六家分店位於澳洲，一家位於大陸。Ashfield、Bondi Junction、Charlestown、Brisbane 各一家分店及 Chatswood 有兩家分店。目前本校一位同學在新上海 Ashfield 實習做外場職位，負責點菜、上菜、顧客服務及溝通，可學到與同事間的互動關係及學不少中式餐點英文。
- (二) Viet Town 的菜色主要以越南菜色為主，老闆及老闆娘兩位都是於澳洲居住多年。目前有一位學生在此餐廳實習，與老闆、老闆娘及實習學生會簡單會談後，兩位非常讚賞本校實習生是個勤奮及肯努力學習的好員工。
- (三) The Dough Collective 於澳洲雪梨地區共有四家分店：George Street, Bondi Junction, Broadway 及 the Galleries. The Dough Collective 於去年 2014 年 1 月 31 日第一家店開幕，是一家以烘焙麵包為主的專賣店，店內還有賣現泡咖啡。目前有三位同學們在此單位實習，負責內場的工作採中央工廠的方式生產及產品的品質管控。

二、3月31日 拜訪學生實習單位

- (一) 85 度 C 美食達人於 2003 年創立，以咖啡、飲品、蛋糕、烘焙為主的專賣店，藉以高雅、明亮的店裝搭配簡單的品牌形象，讓消費者在明亮的開放式空間裡享受甜食所帶來的視覺及味覺的新飲食創意店。目前有一位本校烘焙系同學在位 Chatswood 的 85 度 C 中央廚房實習。
- (二) Bao Dao 是間臺灣式的餐廳，主要以台灣的菜單為主，例如：鹹酥雞、筒仔米糕、滷豆腐、豬油拌飯及肉燥飯等菜色。目前有一位學生在 Crowns Nest 中央廚房當內場及另外一位同學在 Chatswood 分店當外場。
- (三) Chatswood 離雪梨市中心大約要二十分鐘的車程，因此澳洲人力資源公司(ZESA)協助安排於此地區的住宿選擇，讓實習的同學們可以離工作實習地點近點，省去搭車的耗時。
- (四) 金唐位於澳洲有兩家分店，分別是金唐海鮮及金唐薈，餐廳的菜色都是以海鮮為主及特色。店內裝潢非常講究，目前共有五位同學們在此餐廳實習。
- (五) 由本校侯曉憶副教授及黃靜純助理教授與我校共二十六位赴澳洲海外實習學生與餐廳聚餐，了解各個學生在當地學習及生活情況及學生也提出他們面臨的問題。

三、4月1日拜訪姐妹校阿得雷德的國際飯店管理學院(ICHM)

- (一) 本校侯曉憶副教授及黃靜純助理教授前往布里斯本訪視三位實習同學。
- (二) 國際處行政助理陳瑩樺當天行程拜訪姐妹校阿得雷德的國際飯店管理學院，由國際飯店管理學院之主要聯絡窗口 Ian Redman 陪同參觀該校的教學設施及設備，並與 ICHM 相關單位主管認識彼此及聯繫情誼。了解目前兩校合作情形及狀況，並商討如何增進兩校未來合作研習(研修及實習)方式。

四、4月2日 拜訪未來將合作的學生實習單位澳洲上海天同集團

上海天同餐飲集團傳承了上海的各種特色小吃,相繼吸取了上海當地的地風味小吃精華,幾乎包括了全國各主要地方的特色,並加以發展和提高,形成自己的特色。品種繁多,兼具南北風味;選料嚴謹,制作精細;應節適令調整菜單。培育餐飲業管理人才、提供平台鑽研及發揚上海菜美食、提供台灣餐飲業學生海外實習機會。藉此機會實地訪視今年七月即將赴上海天同實習的六位中廚系學生實習地點。上海天同提議與本校專業老師合作,希望老師可赴該單位指導餐廳營運及服務管理之教育訓練。

五、4月3日拜訪學生市區宿舍及與澳洲人力資源公司(ZESA)開會

本校大部份的學生都在雪梨市中心工作實習,因此澳洲人力資源公司(ZESA)協助安排於此地區的臨近工作地點的住宿選擇。經過了幾天的訪視實習單位及學生們之後,決定將學生所反應的問題與澳洲人力資源公司(ZESA)進行討論,商討解決方法。

六、4月4日離開雪梨

國際處陳瑩樺政助理搭機前往墨爾本拜訪未來的實習單位

七、4月5日 拜訪未來將合作的學生實習單位澳洲大食代餐飲集團

墨爾本(Melbourne)是澳大利亞的第二大城市,簡稱墨城,是繁華的國際大都市之一。大食代餐飲集團創立於2012年,大食代秉持著創新經營的理念,結合了臺灣傳統在地著名小吃美食,同時也引進了東南亞、中國內地、香港等不同風味的美食。在裝潢上始用了懷舊復古的風格,讓每個人彷彿回到了小時候那古色古香的純僕年代。大食代旗下有多元不同種類的餐飲事業,旗下的Dessert Story甜品屋在中國和東南亞國家已分別拓展了各間加盟店,墨爾本11家分店,阿德雷德1家分店,伯斯1家分店。

八、4月6日

早上十一點抵達臺灣

104/3/29-4/6 澳洲聯合訪視行程表

Date		Time	Schedule	Remarks
D1	3/29(日)	19:20	高雄-香港 -雪梨 高雄 19:20→香港 20:50(港龍 KA455) 香港 23:55→雪梨 12:05+1 day(國泰 CX101)	
D2	3/30(一)	上午	Arrival 雪梨 12:05 (國泰 CX101)	12:05 抵達雪梨
		中午	Hotel check-in	
		下午	訪視實習生宿舍	
D3	3/31(二)	下午	拜訪學生實習單位與實習學生餐敘	侯曉憶副教授及 黃靜純助理教授
		中午	雪梨-抵達阿德雷德	行政助理陳瑩樺
D4	4/1(三)	早上	布里斯本訪視三位實習同學	侯曉憶副教授及 黃靜純助理教授
		早上	拜訪阿德雷德 ICHM、TAFE	行政助理陳瑩樺
		下午	阿德雷德-抵達雪梨	
D5	4/2(四)	All day	拜訪學生實習單位	
D6	4/3(五)	All day	拜訪學生實習單位	
D7	4/4(六)	下午	雪梨-抵達墨爾本	
D8	4/5(日)	All day	拜訪大食代餐飲集團 (臺北客棧、甜品屋、大食家)	行政助理陳瑩樺
		23:40	墨爾本-香港(CX178)	
D9	4/6(一)	08:50	香港 08:50-高雄 10:20(KA432)	10:20 抵達高雄

參、心得及建議

心得：

- 一、學生海外實習，學生有必要確認與澳洲 ZESA 人力資源公司或實習單位簽訂海外實習合約書，每位學生須明白合約書之各項薪資福利、住宿地點、行政服務費、保險、交通費補助與工作職責，合約書交由學校、ZESA 人力資源公司、學生各執一份。以降低彼此間糾紛。
- 二、運用此次訪視的機會，亦順道安排至位於南澳洲利亞州阿得雷德，飛機行程約一個半小時的澳洲國際飯店管理學院(ICHM)是唯一一間屬於瑞士飯店管理協會在歐洲以外的學校，也是世界上數一數二的飯店管理學校。為本校新開發之研修+實習的地點，透過此合作模式，研修 20-22 週及後半年的當地業界實習，學生們不僅可提升專業知識和價值，同時也可培養和增加學生的新技能，並增加在未來職場上的競爭力。參觀該校的教學設施及設備，並了解目前兩校合作情形及狀況，並商討如何增進兩校未來合作之機會。
- 三、大食代餐飲集團旗下有多元不同種類的餐飲事業，於澳洲墨爾本地區總共有 20 多家不同種類的餐廳。目前 Dessert Story 甜品屋在中國廣州、福州、深圳、遼寧以及柬埔寨地區也陸續拓展新的事業版圖。如果未來本校可以與大食代有更進一步的實習合作，相信可以提供本校學生更多的實習機會。

建議：

- 一、建議與實習單位簽約時，澳洲 ZESA 人力資源公司應幫忙爭取實習單位給予實習學生獎勵薪資辦法，如果學生能力達到要求，應給予職務晉升或薪水調升，此鼓勵方案相信更能激發學生之潛力，使學生對實習單位更具向心力。
- 二、學生在澳洲的學習及工作環境固然有良好的適應能力，但不諱其言，乃因有良好的英語溝通能力。建議於同學抵達澳洲前需加強同學的心理建設、語言能力，並於出發前在台先熟悉工作內容，同學於抵達澳洲即能快速作業。
- 三、學生在外的表現，通常以其專業技術及人格特質作為評核的基礎，專業表現越好，業界的肯定就越高；EQ 能力越高，主管的賞識就越大，工作與升遷的機會則會越多，因此，建議學校在培育學生的過程中仍應回歸實務本質，加強學生於職場基層幹部應有的重要職能並強化與職場的連結，避免造成學生學用落差的終身遺憾。

肆、附錄



與新上海實習生合影



新上海餐廳



Viet Town 廚房



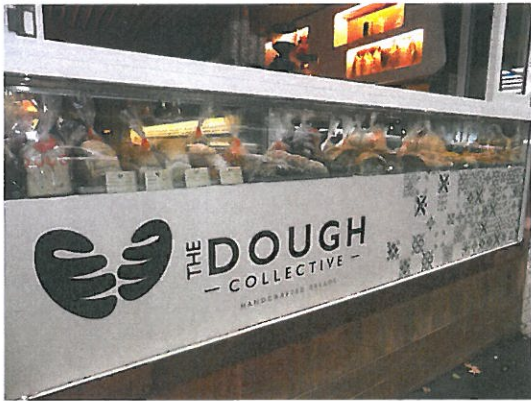
Viet Town 餐廳內部



與 Viet Town 實習生合影



本校侯曉憶副教授訪視學生



The Dough Collective



The Dough Collective 中央工廠



The Dough Collective 中央工廠



The Dough Collective



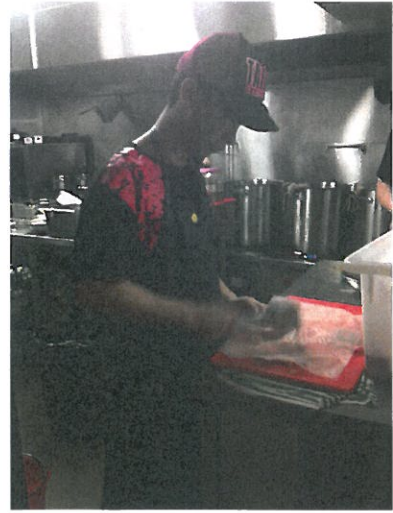
The Dough Collective 咖啡



The Dough Collective 櫃台



Bao Dao 餐廳(Crowns Nest)



Bao Dao 實習生張元鴻同學



Chatswood 實習生宿舍



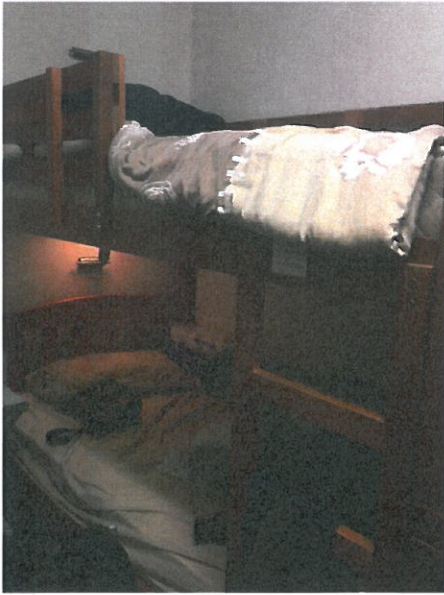
Chatswood 實習生宿舍



國際處陳瑩樺行政助理與學生合影



黃靜純助理教授與學生合影



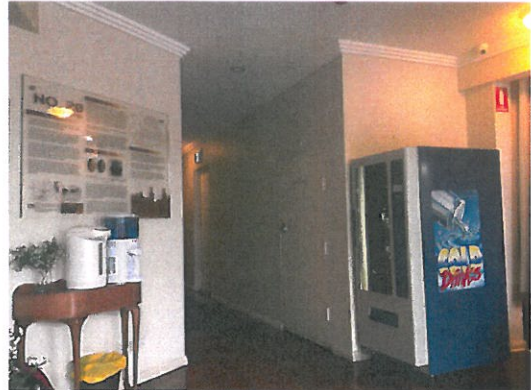
Cooper Lodge 實習生宿舍



Cooper Lodge 實習生宿舍



Cooper Lodge 實習生宿舍



Cooper Lodge 實習生宿舍



上海天同集團餐廳



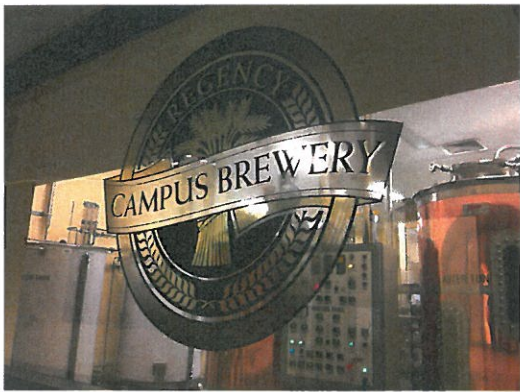
上海天同集團餐廳



國際飯店管理學院(ICHM)



國際飯店管理學院(ICHM)教室



國際飯店管理學院(ICHM)釀酒室



國際飯店管理學院(ICHM)宿舍



國際飯店管理學院(ICHM)宿舍



與 ICHM Mr. Gerald Lipman 合影



大食代餐飲集團餐廳



大食代餐飲集團餐廳



與大食代餐飲集團餐廳廚師合影



與負責人 Mr. Louis Kuo 合影



大食代餐飲集團(臺北客棧)



大食代餐飲集團(甜品屋)