

出國報告（出國類別：參訪）

計畫名稱

新加坡學生實習訪視與企業參訪

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：徐永鑫 / 烘焙管理系 副教授

葉連德 / 烘焙管理系 副教授

陳建龍 / 烘焙管理系 副教授

黃靜純 / 烘焙管理系 助理教授

派赴國家：新加坡

出國期間：105/04/13-105/04/17

報告日期：105/05/27

摘要

為落實教育部 104 學年度烘焙系師生實務增能計畫，遂擬訂此次參訪計畫。本計畫主要執行內容為訪視本系於新加坡當地實習之學生現況、參訪烘焙相關企業，以及調查當地烘焙產業之實習與就業市場。藉由本計畫座談討論以及實地參訪體驗，期能增進對於新加坡當地烘焙產業的了解，進而將資訊應用於未來課程規劃與學生輔導上。

此次學生訪視、市場調查及企業參訪共涵蓋了三位學生、五家烘焙坊及一家烘焙連鎖企業，從中可以得知，新加坡當地烘焙產業發展迅速，因此，對於品牌經營、產品製程以及用人培訓、未來願景等面向，有其經營之道與迫切需求，值得台灣烘焙相關產業學習與觀摩。

綜合本此參訪，除了更明確瞭解學生於新加坡實習的狀況外，對於當地烘焙產業的規模及應聘條件等，亦皆有其實務上的助益。

關鍵字：新加坡、實習訪視、企業參訪

目錄

摘要	2
壹、目的	4
貳、過程	4
參、心得及建議	12

壹、目的

本計畫係由本校烘焙管理系徐永鑫、葉連德、陳建龍、黃靜純四位教師負責執行。主要目的為執行教育部 104 學年度烘焙系師生實務增能計畫—海外實習新加坡訪視與企業參訪，並為了解新加坡當地之烘焙產業，探訪本系實習生等，遂擬訂並安排此參訪行程，透過當面座談討論以及實地訪視體驗，期能對於新加坡當地烘焙行業現況，及相關合作單位之徵才用人條件等，能有更進一步的認知，進而將訊息傳遞給學校同仁及同學，提供並輔導未來有志於前往當地實習或就業同學做為參考。詳細目的的分述如下：

1. 訪視本系實習生及畢業校友
2. 調查並體驗當地烘焙產業
3. 瞭解新加坡烘焙實習、就業市場與用人機制
4. 洽談未來合作目標與方向

貳、過程

茲將此次訪視學生、烘焙市場調查以及參訪合作企業之座談內容等相關過程成果，依序彙整陳述如下：

1. 學生訪視

本系目前有 2 位學生於新加坡麵包物語公司工作，一位於研發部門，另一位於蛋糕部門，將其在校所學之專業知識與技能，帶入職場。學生於在海外工作，除能增廣見聞，體驗異國文化，更能擴展國際視野。今年擴大合作關係，預計有 7 位實習生及 3 位畢業生，前往新加坡麵包物語實習或工作，積極發展亞太地區海外企業關鍵夥伴。

此外，另訪視本系目前正於新加坡君悅飯店實習的許鎮萍同學，瞭解該生實習現況，以及是否需要協助與幫忙，並將實習內容訊息，傳承給即將實習之學弟妹參考，由於此單位學校已有安排相關負責老師，正式前往拜訪新加坡君悅飯店，為避免二度打擾業者，故與學生約定下班時間，於外面餐廳進行餐敘。該生目前安排於飯店點心坊，平常製作蛋糕、西點等。從稱料、攪拌、裝模到烤焙，皆可由一人操作，因此可以學習到烘焙技術，另外對於提升英文程度亦有助益，每週工作 48 小時，雖然週休兩日，但是每天工

作 9 到 10 小時。而且薪資偏低(扣掉住宿之後，只有新幣 670 元，等於台幣 16080 元，然而，新加坡物價比台灣高很多)，因此對於生活花費必需特別節省。



2. 烘焙市場調查

本次參訪之麵包坊共計 5 家，對象包含新加坡本土業者與外來競爭者，透過各家產品之比較，以及當地與烘焙業者之訪談，並融合先前蒐集之新加坡烘焙業資訊與報導，透過此次的市場觀察與台灣烘焙業者與市場現況之比較分析，期能提供業者參酌建議與本系未來系所定位與本位課程規劃之參考。本次參訪企業活動及照片列述如下：

(1) BREADTALK 麵包物語

新加坡連鎖麵包店麵包物語是一家成立不久卻成長極快速的企業，創立於 2000 年，短短 16 年企業版圖擴張，據業者說目前全球員工有 8000 多位員工 800 多家分店遍及 16 地區國家，連同 BREADTALK 外有八個品牌，包含知名的吐司工坊、大食代與鼎泰豐等。麵包物語現階段以麵包產品為主，西點蛋糕為輔，產品多為甜麵包與吐司麵包為主；類似台灣的台式麵包店，主力與熱銷產品分別為鬆鬆(肉鬆麵包)

及流沙可頌(日銷 6000 個)。

根據觀察麵包物語極注重裝潢與品牌風格，店面除穿透性強、燈光明亮與高雅的地板，暖色系的色調搭配牆面上獨樹一格的各國歡迎光臨標語，令人印象深刻。現場產品製作展演與兼重挑選麵包與食品衛生的現代化麵包櫃設計，提高顧客對麵包物語的信任度與好感度，足見業者的用心!



(2) TAOST BOX 吐司工坊

吐司工坊本土色彩濃厚，產品主打南洋咖啡與椰糖吐司，對於台灣人而言，作為早餐略顯奢華，但據業者稱新加坡人對於早餐格外重視，所以，南洋咖啡口味極重，略帶焦熟的吐司裹入椰漿餡與花生餡，配上高熱量的咖啡正足以補充新加坡人一天工作的動能!與南台灣的飲食偏甜風倒有些許異曲同工之處。然而，有別於麵包物語的現代時尚，吐司工坊較具南洋與復古風格，店內屢見裁縫機、小提琴與照片等喚人回憶的擺設裝飾更添許多懷舊與溫馨感。



(3) BREADSOCIETY 麥子倉庫

以「回歸基本」作為店的主要概念，BREADSOCIETY 要提供消費者最經典、傳統、原汁原味的麵包，因此，歐風麵包成為麥子倉庫的主要產品訴求，也許是業者嗅出歐式麵包將成為新加坡下一個階段的烘焙新趨勢，因此提前布局測試水溫，目前雖只有 2 家分店，但現場銷售熱烈的狀況與層架上所剩無幾的麵包，足以證明業者的決定是正確的。

店內裝潢設計除與麵包物語一樣是現代風設計外，業者又特別著重於在陳列方式的變化，將發酵種放置於店門最醒目的廚櫃中，彷彿在提示顧客麥子倉庫提供的是最回歸基本與經典的天然酵母麵包。





(4) PAUL

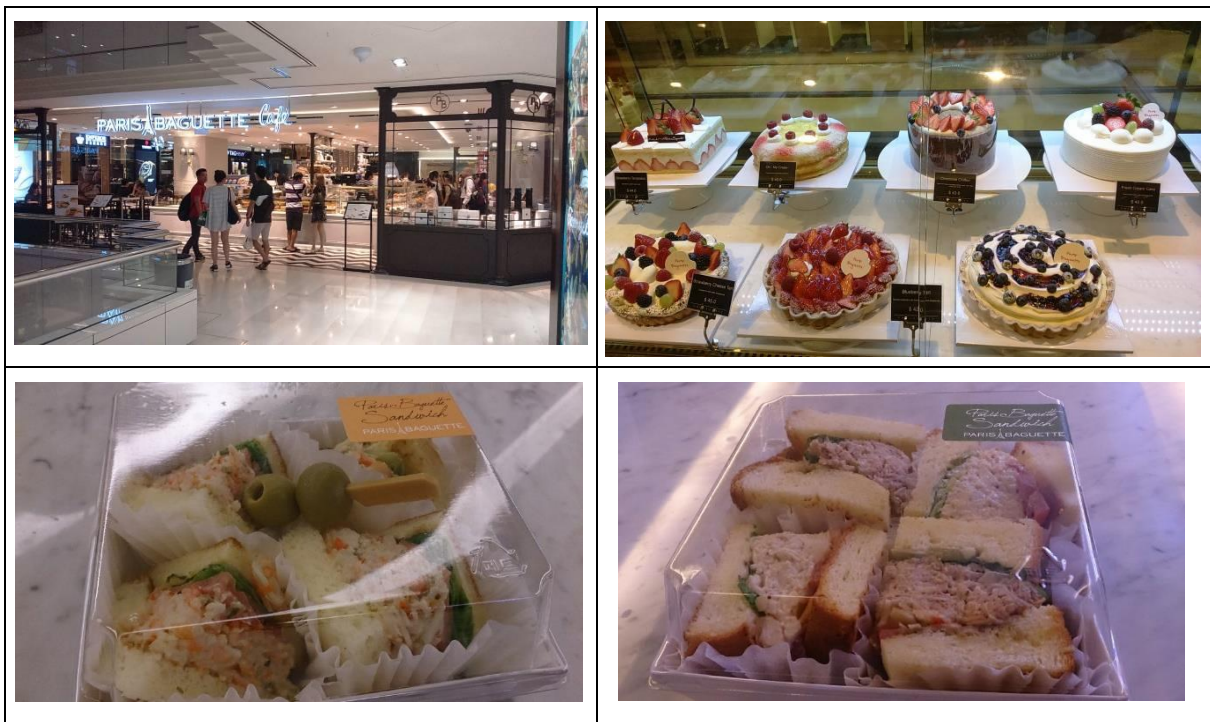
PAUL 是創立有 120 多年的歷史的法國烘焙名店，企業文化要求用料純正、天然，沒有任何添加物或防腐劑，堅持傳統、原味與高品質，依循古法費時的製作每一個麵包，雖不經濟卻也因此深獲顧客信任與青睞，金字招牌揚名海內外，在台灣也有數家分店。由於麵包是經過長時間的發酵，咀嚼時鬆軟口感伴隨著天然的麥香味，既經典又美味，已成為各國烘焙業者爭相學習模仿的標竿!

另發現於新加坡機場與百貨公司皆有看到 PAUL 的專櫃，也觀察到新加坡本土業者也開始正式推出歐式麵包專賣店，可預測不久的未來，新加坡也將循台灣模式，在市場上歐式麵包將興起另一股風潮!



(5) PARIS BAGUETTE (PB) CAFÉ

歐式奢華炫麗的外觀與店面裝潢，一度讓人誤以為是法國廠商，經詢問才知是韓國著名麵包品牌，成立於 1986 年，目前分店亦遍佈各國，從其複合式店面設計可以窺探主事者欲引領烘焙時尚與生活品味的新文化的企圖心。店內的產品豐富多元且注重外觀裝飾，連最新流行的三明治輕食風在店內亦種類樣式眾多。店面設計更是現代富麗，對於年輕、女性的主力客群極具吸引力。而透過國外先進又具有競爭力的廠商進駐，相信對新加坡本土烘焙業者是一種挑戰也是一種成長的契機，對於烘焙水平的提升更會加速進行。



3.企業參訪

本次重點主要針對與本系有合作關係之新加坡麵包物語集團 (THE BREADTALK GROUP)進行參訪，目的在於經由實地參訪，了解集團設施與相關福利，透過公司人員導覽與解說，可確實了解公司環境與制度規劃等。座談重點及活動照片表列如下：

1. 概況	<p>成立於 2000 年，於 2003 年在新加坡股票交易所上市。麵包物語集團迅速成為了新加坡家喻戶曉的出眾品牌。集團通過旗下的精品麵包店，餐館與食閣很快地在國際餐飲業的舞台上留下深刻足跡。該集團全球雇用約七千名員工，目前共有接近一千家分店分布於新加坡、中國、香港、印尼與中東等地。集團同時也在新加坡和泰國經營層榮獲一顆米其林星的台灣知名品牌—鼎泰豐，以及遍佈新加坡、中國、香港、台灣、馬來西亞及泰國，超過 60 間店面，並屢獲殊榮的大食代食閣。</p>
2. 集團烘焙品牌介紹	<p>(1)吐司工坊(TOAST BOX)：營造了富有傳統風味的香濃南洋咖啡和厚吐司。強調摩登純樸的格局，奶油色的牆面，懸掛風扇和舒適的椅子讓顧客有個愉快的用餐經驗。</p> <p>(2)麥子倉庫(BREADSOCIETY)：堅持以顧客為中心，每天使用最頂級的材料，以“回歸基本”的概念烘焙新鮮麵包。</p> <p>(3)蛋糕細語(THE ICING ROOM)：店面的設計以粉紅色和白色為主，以新穎獨特的 DIY 蛋糕裝飾概念聞名，是一個適合各年齡層發揮個人創意，用一份心意為親友們親手裝飾獨特蛋糕的平台。</p> <p>(4)泰茂棧：是一家擁有 70 年悠久歷史，卻仍保持濃郁傳統風味的糕餅家，被譽為正宗手工製作的糕餅名店，已成為新加坡中華文化的一部分，深受歡迎。</p>
2. 應徵條件	<p>外語能力非唯一，亦不受限烘焙能力，重點在於工作態度與學習熱情。</p>
3. 薪資 (新幣)	<p>(1)實習生：底薪 1000、勤工獎金 120、加班費每小時底薪工資 1.5 倍。</p> <p>(2)全職生：1520-2300。</p>
4. 福利	<p>7 天有薪年假、實習生將會有 3 套制服、提供員工餐與醫療津貼。</p>
5. 工時	<p>每天工作 8 小時，每周工作 6 天，輪班制，根據工作需要加班。</p>
6. 培訓與輪調	<p>4 個月在門店生產部、4 個月在門店前線(客服管理)、2 個月在中央廚房、2 個月在總部辦公室；學生會有機會輪換到其他的品牌實習，如蛋糕細語，吐司工坊或泰茂棧等。</p>
7. 宿舍	<p>免費提供住宿。</p>



圖 1 集團大樓



圖 2 麵包物語店面

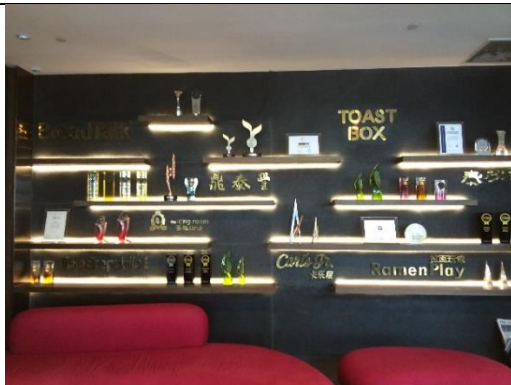


圖 3 獲獎獎盃成列



圖 4 吐司工坊店面



圖 5 企業簡報與座談



圖 6 互贈紀念品



圖 7 與公司內校友合影



圖 8 會後合影留念

參、心得及建議

本次計畫前往新加坡參訪，除了實地參觀體驗當地合作單位之環境設施外，透過座談對於本系學生實習概況及企業用人需求等，有了更進一步的了解，對於未來有意前往新加坡實習或工作的學生，無論在資訊傳遞或生涯輔導等面向上，皆得以有更為明確的答案。茲將本次參訪的心得與建議列述如下：

1. 新加坡為一多元文化國家，實習學生要競爭的對象不再是同班同學，而是東南亞各國學生，「語文、技術、態度」為本系未來須加強方向。此外，建議於同學抵達新加坡前加強同學的心理建設、語言能力，並於出發前在台先實習熟悉操作工作內容，於同學抵達新加坡即能快速作業。而學生於海外進行實習，自身權益保障也非常重要，必須要確實要求業者簽訂海外實習合約書，明訂各項福利與職責，合約書交由廠商、學校、學生各執乙份，以降低彼此間糾紛。
2. 新加坡業者對於市場的動態的敏銳度與積極度極高，且吸收外來資訊的速度亦因其高度國際化程度而顯得極有效率，由本次參訪企業之一的麵包物語崛起可知，新加坡烘焙業的進步速度以倍數計，目前台灣的烘焙技術雖然領先，但亦應學習新加坡精神，主動掌握國際烘焙市場動向與新產品的資訊，相信對公司的營運永續會有很大助益。
3. 從事烘焙業不僅必須產品製作技術，也要強化在生產製程方面如各種產品特性、機器與設備的功能和規格、原料的性質與對產品之功能、配方平衡、各種生產流程 SOP 以及工廠安生與安全、GMP、HACCP 的認識。此外，對於前場營運管理、銷售成本控制與數字管理、銷售產品的預測、產品 ABC 管理、顧客服務與售後服務等經營管理知識，亦應自我充實。最後，新一代烘焙人應強化自己國際化能力，而外語能力是吸取新知的的基本條件，需積極學習。
4. 基於生產效率與規模經濟的考量，隨著產業的成熟與技術精進，新加坡烘焙業趨向專業分工，特別是在人事工資高昂的衝擊下，自動化生產已是必然趨勢。此外，在原料供應上有很多半成品與餡料的生產，不再由自己親自動手做，改由採購品質穩定之代工產品，或委外製造等較符合經濟效益的因應作法，轉而將重心放在研發創新產品與核心技術上。
5. 企業的「價值」是來自生產、行銷、人員、財務每一個層面，舉凡原物料採購、後勤、生產製造、包裝設計，到品牌行銷、商品管理、數據管理、市場區隔、通路銷售與服

務的每個環節，若能有效的管理定能為企業創造利潤。但更重要的，是要以「研發與創新」來提高附加價值，雖然會有高成本負擔與風險存在，但面臨變化不斷的消費者需求，產品生命週期縮短，開發創新特殊的產品，針對不同的族群（如銀髮族、肥胖者、糖尿病等不同需求的消費者），設計兼具美味及保健與營養觀念的健康食品來爭取品牌認同，是業者勢在必行的趨勢。

6. 建立品牌的目的為了和競爭者有所區隔，對消費者而言品牌代表了產品的差異性（也就是你的產品和別人不一樣）以及優越品質，是建立公司與顧客間持續長久關係的象徵。即便是身處激烈競爭的年代，仍然有許多食品業者創造機會、屢締佳績，如麵包物語快速竄起的傳奇故事，讓許多慕名的遊客為了購買一種幸福、甜美的感覺而能不遠千里而來，這些吸引力其實就是「品牌」的最佳寫照。麵包會是一個沒落的產業嗎？掌握發展契機，完善經營能力似乎是成功的必要條件。
7. 真正持久的勝利不在競爭中求勝求生存而已，而是開發新的市場空間，創造重大價值，沒有永遠不會飽和的市場，當消費者感到產品不具獨特性時，就容易被放棄。唯一的方法就是去開發一個新的市場，去發掘「什麼是別人沒做的？」「什麼是我能做的？」。例如，按日本消費研究可知烘焙業的主要客群來自 40-49 歲，且女性的消費高於男性，而糕點主要使用的場合是節慶送禮、餐後點心。未來烘焙業是否有機會思考如何開發烘焙產品的創新用途、或改變「糕點非正餐」的消費習慣、或讓不吃點心的消費族群也非吃不可，以擴大市場疆界，擺脫競爭、創造價值。

綜上，可以得知新加坡烘焙業不斷跳脫傳統的思維與管理，塑造差異化的特色，對於烘焙技藝的提升相當積極，值得台灣烘焙產業學習。本次因著該計畫親訪，著實增進了對於新加坡當地，烘焙企業在硬體設施、品牌經營、人才培訓等各面向上的推展應用與宏觀視野，對於本系未來在課程規劃、實習輔導亦或活動的承辦上，相信更能有效透視國內外烘焙環境的變遷，整合發展共識，積極探究符合國內烘焙發展需求的知能，進而縮短學用落差，提供本系學生學習帶得走的知能，以滿足烘焙產業人力發展的需求，並與世界接軌的烘焙學習環境。