

出國報告 (出國類別: 實習訪視)

104 學年度赴英國訪視海外實習學生 及拜訪姐妹校英國伯明翰大學學院

服務機關: 國立高雄餐旅大學

姓名職稱: 林小瑩 應用英語系專案講師

派赴國家: 英國

出國期間: 2016/04/01-04/10

報告日期: 2016/07/04

摘要

此次前往英國的目的為訪視刻在當地實習的七位高餐大三學生。本校學生至英國姐妹校 University College Birmingham(以下簡稱 UCB) 進行半年修課、半年業界實習之交換生計畫，已行之數年，然而本學年度有兩點情形與往年不同：其一，此次包含首批申請修習雙聯學制的學生，大三大四兩年將於 UCB 完成學業，並取得該校與高餐的學位；其二，往年的交換生幾乎皆留在伯明翰的飯店餐飲部門實習，然而今年七位學生中的五位不僅自行申請到英國其他城市實習，部分學生甚至獲得在知名皇宮擔任導覽人員的機會。故此行訪視有幾個重點，一為與 UCB 國際學生處負責人員，就學生的學業生活狀況及實習安排交換意見。重點二則是親訪學生實習的單位，瞭解其工作環境及內容，拜會主管以瞭解學生工作表現，並視察其住宿安全。學生如遭遇任何問題或困難，能及時協助解決。此外，亦將詢問學生前半年在 UCB 的修課滿意度、學習心得，與生活適應程度。大部分學生表示在實習單位適應良好，除了在專業知識與技能上更為精進，對未來職涯規劃也有更深度的思索；接觸不同文化背景的客人與同事，不僅拓展了他們的國際視野，人際關係與溝通技巧亦大為進步；生活住宿方面雖偶遭遇部分問題，卻也鍛練出了獨立解決問題的能力。整體而言，學生對於自己的收穫與成長相當滿意。

目次

一、摘要	p.i
二、目的	p.1
三、行程	p.2
四、訪視與參訪紀錄.....	p.5
五、心得及建議	p.16
六、附錄: 參訪照片	

二、目的

此次前往英國的目的為訪視刻在當地實習的七位高餐大三學生，分別為應用英語系五名、西餐廚藝系一名與國際觀光學士學程一名。本校學生至英國姐妹校 University College Birmingham(以下簡稱 UCB) 進行半年修課研習、半年業界實習之交換生計畫，已行之數年，然而本學年度有兩點情形與往年不同：其一，此次包含首批申請修習雙聯學制的學生(共計四名)，大三大四兩年將於 UCB 完成學業，並取得該校與高餐的學位；其二，往年的交換生幾乎皆選擇留在已比較熟悉的伯明翰，在飯店的餐飲部門實習，並續住學校宿舍。然而此次七位學生中的五位，決定要到英國的其他城市闖蕩，不僅自行尋找與申請實習單位，部分學生甚至幸運得到在知名皇宮實習的機會，擔任導覽人員或迎賓人員。故此行訪視有幾個重點，一為與 UCB 國際學生處負責人員，就學生的在校修課情形、學業表現、生活適應狀況及實習安排交換意見，以提供日後有意前往 UCB 的高餐學生參考。重點二則是親自走訪學生實習的單位，觀察其工作環境及內容，拜會單位主管以瞭解學生的工作表現，並訪視其住宿處是否安全。學生如遭遇任何困難，不論是攸關工作、人際關係、或是情緒困擾等，都希望能適時提供他們情感支持，給予安慰開導，並與他們共同討論解決之道。此外亦將詢問學生前半年在 UCB 的修課滿意度、學習心得、與生活適應程度，藉以瞭解學校在行前的輔導與說明是否有應該加強之處，或是有需要與 UCB 溝通協調的改進事項，祈使此交換生計畫更加完善。

三、行程

(一) 104 學年度赴 UCB 交換生名單與實習單位

學號	姓名	學院	系所	實習單位
4021A006	林芮安	國際學院	應用英語系	Blenheim Palace
4021A007	王芳瑜	國際學院	應用英語系	Blenheim Palace
4021A017	張維峻	國際學院	應用英語系	Hotel Hyatt Regency Birmingham
4021A027	蔡旻璇	國際學院	應用英語系	Hotel Hilton Cobham
4021A048	陳姿卉	國際學院	應用英語系	Blenheim Palace
4021D024	蔡伊真	國際學院	國際觀光學士學程	Blenheim Palace
40215029	趙子萱	廚藝學院	西餐廚藝系	Novotel, Birmingham Airport

(二) 2016/4/1-4/10 赴英國訪視 UCB 海外實習學生行程表

日期	時間	活動	備註
4/1 (五)	台灣時間 08:00 - 倫敦時間 18:10	出發:高雄小港機場 (08:00) 轉機: 香港 (12:15) 抵達: 倫敦希斯洛機場 (當地時間 18:10)	港龍航空 CX5451 高雄 08:00 起飛 香港 09:25 抵達 國泰航空 CX239 香港 12:15 起飛 倫敦 18:10 抵達(當地時間) 飛行時間: 17 小時 10 分鐘
	18:10- 20:30	希斯洛機場至倫敦帕丁頓火車站, 入住飯店	
4/2 (六)	10:30 - 20:30	搭火車至 Cobham 訪視於 Hotel Hilton Cobham 實習的應英系學生蔡旻璇。參觀飯店設施, 旻璇工作的餐廳、	當日來回, 車程共約 4 小時 於飯店停留 3 小時(15:00-18:00)

		宴會廳與酒吧，亦訪視員工餐廳與宿舍，及拜會主管 Deputy Hotel Manager Mr. Raj Puranikm 與行政主廚	
4/3 (日)	全日	與旻璇實習聚餐，深入討論工作生活與情緒問題	由於旻璇對此實習單位適應不良，加以思鄉情切，故事先已請她安排本日休假，來倫敦跟我相聚以便深談
4/4 (一)	12:00 - 18:00	由倫敦前往 Woodstock，準備訪視在布倫海姆宮(The Blenheim Palace)實習的四位學生	Paddington station→ Victoria coach station (地鐵) → Oxford bus station (長途客運巴士)→ Woodstock Marlborough Arms (巴士) 車程約 5 小時
	18:00- 22:00	入住旅店，並與學生會談聚餐: 王芳瑜、林芮安、陳姿卉、蔡伊真	
4/5 (二)	10:00 - 18:00	學生姿卉陪同參訪學生實習的 The Blenheim Palace，拜會 Welcome team 單位主管 Mr. Gareth Gwilt 與 Guide team 的督導，並觀察芳瑜、芮安、伊真的工作情形	
	18:00- 21:00	再次與學生會談聚餐	
	21:00- 21:50	訪視芳瑜與芮安租屋處，同時也見到房東	
4/6 (三)	11:00- 16:00	由 Woodstock 至伯明罕 Coach: Oxford bus station 13:45 →Birmingham coach station 15:35	Woodstock Marlborough Arms→ Oxford bus station (巴士)→ Birmingham coach station (長途客運巴士) 車程約 3 小時
	16:00- 21:00	入住旅店。 與 Dr. Sarah Chiu, UCB Director of Recruitment (Asia) 會談聚餐	

4/7 (四)	10:00- 16:00	拜訪姐妹校 UCB，與 Dr. Melvyn Pryer (Director of International Student Centre)、Dr. Sarah Chiu 及 Ms. Natalie Heath (Employability Tutor)會談，參觀學校教學設施、專業教室與新教學大樓	
	19:00- 21:30	與應英系轉至 UCB 就讀學生 Cherry 聚會	
4/8 (五)	10:00- 18:00	與學生張維峻聚餐，參訪他的實習單位 Hyatt Regency Birmingham	
	19:00- 22:00	與應英系轉至 UCB 就讀學生 Cherry、Bieby 聚會	
4/9 (六)	10:00- 12:00	與在 Novotel Birmingham Airport 廚房實習的學生趙子萱會談	
	12:00- 16:45	搭長途客運巴士由伯明罕至倫敦希斯洛機場	Coach: Birmingham coach station 13:45 → Heathrow Airport, London 16:45(車程 3 小時)
	20:10-	出發: 倫敦希斯洛機場	國泰航空 CX256 Heathrow Airport, London 20:10-Hong Kong 15:00+1
4/10 (日)	-18:25	抵達: 高雄小港機場	港龍航空 CX5454 Hong Kong 16:55- Kaohsiung 18:25 飛行時間: 15 小時 15 分鐘

四、訪視與參訪紀錄

(一) University College Birmingham

訪視 UCB 的第一站即至國際學生中心，和 Dr. Melvyn Pryer，Dr. Sarah Chiu 與實習辦公室負責人(Employability Tutor) Ms. Natalie Heath 針對學生的前半年在校適應學習，還有實習申請狀況進行討論。Natalie 首先稱讚我們的學生在尋找實習的單位上非常的主動積極，然而亦有部分事項需要本校協助對學生宣導說明。茲就個別學生申請實習單位的狀況說明如下：

1. 張維峻: Natalie 對維峻讚譽有加。按照申請實習的各項規定時程，準時繳交各項完備資料，認真參加實習辦公室的說明會及一對一面談。此外依 UCB 的建議，修課時即找到在 Hotel Hyatt Regency Birmingham 的餐廳兼差機會。由於工作表現優異，餐廳主管特別破例，主動為他提出申請後半年繼續在該廳實習，並提供薪資福利與工作時數皆比照正職員工。該飯店向來鮮少接受半年的實習生；即使接受，也不支付薪酬，維峻憑藉自身努力得此機遇，實屬難得。
2. 蔡旻璇: 主動積極，遵守正確程序時程。她想到伯明翰以外的城市實習，故多經由網路搜尋可能的實習單位。由於英國飯店很少接受半年的實習生，送出的多數申請皆未獲回應。少數願意給予面試機會的飯店，也僅經由視訊或電話完成面試。因實習在即，時間緊迫，旻璇無法親訪實習單位，以致去了才發現該單位有種種問題，造成她一開始的適應困難，甚至想更換實習單位。
3. 王芳瑜、林芮安: 主動積極，遵守正確程序時程，因為與旻璇同樣的原因，在尋找實習單位上遭遇相當挫折。然而在一次去牛津的旅遊中，芳瑜看到布倫海姆宮的徵人廣告，遂主動聯繫。儘管該單位已先錄取他人，但熱心建議她試其他部門，芳瑜便直接上官網聯繫人力招募處，此舉不僅為自己與芮安得到面試機會，更順利成為導覽團隊一員。

UCB 的師長們對此非常高興，因為布倫海姆宮聲譽卓著，然之前從未跟

UCB 有任何合作關係，芳瑜此舉可說是為 UCB 開拓了一個新的優質合作夥伴。此外，之前 UCB 一直比較偏向安排本校學生至飯店客房或餐廳部門實習，這也證明因應大量中國觀光客人潮，本校學生挾中英雙語能力，將為英國觀光旅遊業者歡迎，UCB 日後在幫本校學生安排也增加更多選擇。

4. 陳姿卉、蔡伊真: 一開始遭遇與上述同學相同的困難。後借鏡芳瑜與芮安的成功經驗，姿卉和伊真也得到在布倫海姆宮實習的機會，擔任迎賓人員。

Natalie 表示，姿卉曾在學校安排下至伯明翰一家餐廳面試並獲錄取，但她事後予以拒絕。UCB 希望學生在申請單位前要審慎考慮，確定有意願前去該單位實習再去面試，以免浪費雙方時間，造成業者不悅與學校困擾。關於此事，姿卉方面的說法是，她一開始就不想去應徵該單位，因為她想離開伯明翰。然而拗不過 Natalie 的強力要求，且 Natalie 表示在面試後她仍有選擇權，姿卉才同意去那家餐廳面試。收到錄取通知後，還有兩家她心儀的單位等著她去面試，所以她才拒絕該餐廳，不料造成校方對她相當不滿。

5. 趙子萱: 主動積極，遵守正確程序時程。然而在申請 Novotel Birmingham Airport 時，因為疏忽或沒注意實習辦公室的說明，向業者表示要申請全職的工作而非半年實習。Natalie 表示，直到子萱開始工作後主管才得知真相，造成業者極大的困擾。因此舉形同業者非法聘僱外籍實習學生擔任正職，如被查獲後果嚴重，可能導致該飯店甚至該集團遭受不得再聘用實習生或外籍員工的處分。所以她的主管相當緊張，與 UCB 共同進行了許多補救措施，修正合約等。

(二) Hotel Hilton Cobham

1. 飯店簡介

希爾頓酒店集團旗下的一家四星級飯店，搭大眾運輸工具由倫敦希斯洛機場到此約需兩小時。除了度假遊客外，因飯店位在連接其他城市的主要快速道路旁，所在城市又有一些國際性大公司，故常有商務客人下榻於此。然而飯店頗

有遺世獨立之感，旁邊是一片樹林，前方是快速道路，幾乎無法搭公車抵達，需要自行開車或搭乘計程車前往。



飯店外觀 (圖片取自網路)

2. 員工宿舍

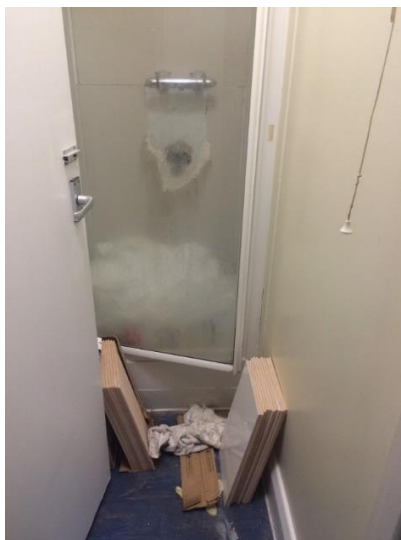
實習生若無交通工具，可說是毫無選擇，必須住在公司宿舍。然而周遭生活機能不便，其他商店一併闕如，要去鎮上的超市餐廳或洗衣店，約需步行 30 分鐘，且須穿越那片樹林。冬季天黑得早，一個女孩要獨自行走在無人又缺路燈的樹林中，可以想像其內心的恐懼。故旻璇常常下班後哪裡也去不了，只能待在宿舍房間裡。

宿舍就位在餐廳樓上，相當陳舊，疏於維修，狀況不佳。衛浴設備位於走廊上，需數人共用，但是馬桶、水龍頭、排水設備頗多故障卻遲未修繕，以致常有令人不快的濕氣與霉味飄散。旻璇與另一室友合住的房間甚小，擺了兩張單人床墊、兩個塑膠簡便衣櫥、一個小洗手台後，就僅剩約兩張單人床大小的空間讓她們堆放自己的行李箱、個人物品與鞋子等。沒有任何其他家具，如梳妝台或椅子等，使用電腦時只能坐在地上，把筆電放在床上打字。偌大兩(或三)層樓的宿舍裡並無公共起居空間可供員工使用，也沒有廚房或洗衣機。如需洗衣必須送至飯店洗衣房與其他人衣物或是飯店布巾混洗，且要收費。除了員工餐廳，飯店附近無別處可用餐。

宿舍房間



狀況尚可的浴室



狀況很糟的浴室

3. 員工餐廳

空間狹小，座位不足，同時僅可容納不到 30 人，故員工有時必須站著用完餐即返回工作。菜色相當簡單，熱菜兩或三盤，內容為澱粉類一種：馬鈴薯、義大利麵、薯條或米飯；肉類一種：香腸、肉丸、小塊肉、炸魚、培根排、雞腿或肉醬；蔬菜一種。另外，冷食區（偶爾出現）：生菜葉、小黃瓜、番茄塊、起司片、美乃滋鮭魚、餐廳供應客人的自助餐檯剩菜。若說英國人通常吃的簡單倒也罷了；但更離譜的是餐食補充的效率甚差，被拿完了的遲遲不補，所以去取餐時三種熟食缺兩種的狀況時有所聞，甚至 30 分鐘用餐時間結束，餐檯上的餐盤還是空的。

此外，員工餐廳是唯一員工可坐下休息或看看電視的地方，但正因為桌椅不足，大家都不好意思久占，總是盡快用完餐以讓出座位，以免其他同仁要站著吃，於是幾乎無法在那裡休息。



員工餐廳



員工餐廳餐檯

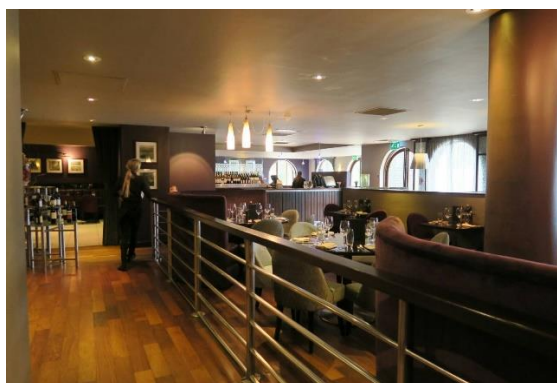
4. 工作內容與實習狀況

旻璇主要於“Mediterranean Grill”餐廳擔任服務生，需自行服務一個區域內的全部客人。該餐廳是飯店主要餐飲單位，除供應早午晚餐下午茶，另需負責宴會廳與支援客房餐飲服務，故旻璇也需在這兩處工作。

此飯店人力嚴重短缺。主要原因是位置交通不便，設備陳舊，管理階層與制度也有問題。以餐廳為例，新進員工尚未接受足夠訓練便須獨當一面管理整個

區域，而部分主管對屬下的支援不夠，更不會與基層同仁同甘共苦一起努力，因此餐廳的正職員工流動率非常高。這又導致員工的班表經常在公布後又被隨意修改，臨時被取消休假、要求加班卻不告知何時可以下班，更是常事。前一晚上到半夜 12:30，第二天接著上早上 6:00 的班這種狀況也數見不鮮。旻璇雖曾嘗試與主管溝通，但成效不彰，於是她決定默默忍耐到實習結束。

旻璇的主管 Deputy Hotel Manager Mr. Raj Puranikm 與行政主廚稱讚她經常微笑、服從性高、工作認真、樂於助人、與同事合作愉快，惟主動性可加強。



Mediterranean Grill 餐廳內部



Lounge Bar



飯店門口

(三) 布倫海姆宮 (The Blenheim Palace)

1. 簡介

布倫海姆宮是英國最大的建築之一，位於英國英格蘭牛津郡伍德斯托克，於 1987 年被 UNESCO 列入世界文化遺產(World Heritage Site)。建造時間為 1705 年至 1722 年之間，是安妮女王為獎勵第一代馬爾博羅公爵約翰·邱吉爾在布倫

海姆戰役中的勝利所建，因此也是英國唯一的一座非屬皇室或教會，但卻擁有「宮」的稱呼的鄉村官邸。前英國首相溫斯頓邱吉爾為此家族成員，於此宮殿誕生並度過人生許多重要時刻。布倫海姆宮不僅幅員遼闊，建築維護良好，花園景致優美，更是富於歷史意義，各國來訪遊客絡繹不絕。



宮殿外觀



花園



宮殿內部

2. 工作內容與實習狀況

工作環境優美，上司與同事都非常友善，熱心給予她們指導與協助。在工作中學習到許多英國與歐洲歷史、貴族世家軼聞、戰役等知識，宮殿亦經常舉辦各種活動，令他們深感增廣見聞，大開眼界。學生對實習單位非常滿意。

王芳瑜與林芮安隸屬導覽團隊，負責向來訪遊客介紹宮殿建築、歷史故事、特展等。陳姿卉與蔡伊真擔任迎賓人員，負責售票、檢票、提供資訊、指引方向、介紹特色主題行程等。班表皆為一頭班，工作時間固定，時數正常，不需加班。公司不提供員工餐，在宮殿內餐飲購物享員工折扣(八折)，但她們多自備午餐。

主管稱讚她們個性活潑開朗，總是笑容可掬。對於工作充滿熱忱，認真學習，主動發問，與同事相處愉快互助合作，富於團隊精神。



工作中的芳瑜



工作中的伊真



工作中的芮安

3. 租屋環境

學生們於實習開始前自行尋得租住處。芳瑜與芮安同住一間，與房東共用客廳、廚房與浴室。因房東於她們房內未提供任何家具，她們購置了床墊衣櫥等物，與房東相處尚佳。住處距離工作地點近，算是小鎮中心地帶，附近有公車站、多家餐廳商店、及鎮上唯一的超級市場。姿卉與伊真一開始是住在宮殿後方，步行至宮殿上班需 30 分鐘，且附近沒有商店餐廳，人煙燈火稀少，冬季晚上她們常不敢出門。加上房東個性乖僻，脾氣陰晴不定，並不友善，所以她倆決定搬遷到芳瑜芮安住處附近，對新住處與新房東頗滿意。



芳瑜與芮安的住處客廳與浴室



(四) 伯明翰凱悅飯店 Hyatt Regency Birmingham

1. 簡介

伯明翰凱悅飯店為 Hyatt 酒店集團旗下一四星級飯店，位於伯明翰熱鬧的市中心，與國際會議中心(ICC)相連，伯明翰圖書館就在旁邊，距離主要購物中心步行五分鐘，附近有各種餐廳酒吧藝廊劇院等。至國立室內體育場(NIA)五分鐘，離火車站近，搭火車至伯明翰國際機場或國家展覽中心(NEC)也僅需十分鐘，地理位置相當優越，是許多商務旅客的首選。

張維峻實習的 Aria 餐廳位於飯店一樓大廳，是該飯店主要的餐廳。營業時間

由早上 6:30 至晚上 10:30，供應早、午、晚餐及下午茶。



伯明翰凱悅飯店



Aria 餐廳

2. 工作內容與實習狀況

擔任服務生，須於 Aria 餐廳、大廳酒吧與客房餐飲輪值各種餐期。工作中習得許多食物飲料知識，與顧客同仁溝通的技巧，以及提升效率的方法。上司與同事都非常友善好相處，對於他不懂之處總是熱心指導協助，大家是一個非常好的團隊，工作起來非常愉快。由於維峻在學期間已經固定在餐廳排班，對各項工作早就相當熟練，實習時已可獨當一面執行各項職務，認真負責，充滿服務熱誠，表現深獲好評，甚受倚重，所以公司完全將他視為重要的一份子，薪資福利工作時數等都與正職員工無異。

3. 居住環境

由 UCB 宿舍走路 10 鐘即到飯店，故維峻續住 UCB 宿舍，安全舒適便利。



(五) 諾富特伯明翰機場飯店 Novotel, Birmingham Airport

1. 工作內容與實習狀況

由於趙子萱的電腦剛好故障無法接收訊息，又忙於工作疏忽手機儲值事宜，所以在我前往英國前始終無法連絡上她。後來終於藉由 UCB Dr. Sarah Chiu 的協助，在離開前三天跟她取得聯繫。無法安排至飯店參訪，遂邀請她於我離開伯明翰當日早晨至我下榻旅館相聚。

子萱於諾富特飯店唯一的餐廳廚房實習。因應機場旅客需求，該廚房 24 小時提供餐點，全年無休，所幸子萱不需輪值大夜班。廚房人手非常精簡，所以每個成員都得熟習各項職務，講求效率，且團隊合作非常重要。主廚對屬下非常照顧，能帶領大家一起努力，也很重視子萱的專業成長與英文能力的進步，所以她在這裡工作得非常開心，也很有成就感。



2. 居住環境

由 UCB 宿舍到飯店須搭火車，但因火車站離宿舍不遠，班次多，通勤時間也短，子萱亦選擇續住 UCB 宿舍，安全舒適便利。

五、心得及建議

給學生的建議

海外實習是許多高餐學生的夢想，甚至可能是人生中第一次出國。當他們懷著滿腔熱情與期望飛抵異國，有時卻愕然發現，現實並不如想像中美好。在此將與英國實習學生座談的結果做一整理，希望提供日後計畫赴英實習的學生一些參考建議：

(一) 適應英國環境與文化

1. 跟台灣學生較熟悉的美國文化不同，英國人民族性較保守拘謹，不習慣對陌生人表現友善，所以可能會顯得冷漠，需要一點時間去慢熟。
2. 同樣的，學校裡的同學也可能不會顯得很熱情。所以要記住，把自己當成轉學生，要採取主動去認識新朋友，與人交談，不要被動等人家來接近你，因為你很可能等不到。此外，打工也是一個很好的交朋友管道，因為在一起工作相處時間長，交際的機會也多。
3. 不要急著批判外國不如台灣的地方，比如沒有滿街的便利商店，銀行效率差，物價高昂，做事沒有彈性等；更無須盲目地覺得外國月亮就是比較圓。保持開放的心胸，觀察兩種文化的差異性與相同點，思考其背後的原因，多看多想多體驗。還要把握機會從各方面學習當地文化，比如跟當地人交談，看電視書報雜誌，參觀博物館，四處旅行等，相信會讓你有更多更深的體會。
4. 多運用英文，不要只跟台灣同學或是說中文的同學在一起取暖。勿忘你出國實習的一個很重要的初衷即是增進自己的英語能力。此外，UCB 提供許多零學分但免費的語言課程，涵蓋學術英文閱讀寫作、商業溝通英文、筆記與簡報技巧、法文、德文、西班牙文、探索英國文化等，應善加利用，報名學習。
5. 歐洲的許多大城市治安確實不佳，扒竊集團橫行，務必要注意財不露白。就連在街上講手機，都有可能被人搶走。到陌生的城市，先研究清楚哪些區域不

宜前往，晚上出門尤須小心。

6. 培養獨立思考，鍛鍊解決問題的能力，學習獨處。但同時也要不吝給予別人協助，相互扶持，分享苦與樂。

(二) 實習的申請

1. 準備工作

(1) 學期開始一個月後，基本上在新環境的學業生活已上軌道，此時應開始準備求職履歷表，求職信的撰寫。

(2) 英國公司的面試文化與台灣不盡相同，對此學生可報名 UCB 開設的面試英文課程，將會大有幫助。

(3) 英國學校認為大學生應為自己負責，故期望學生要主動積極申請實習，但仍需定期與實習辦公室輔導老師會面，報告進度。需繳交的各项資料要準時繳交，千萬不要讓輔導老師找不到你。

(4) 如前所述，英國業者多半只提供一年的實習缺，如果接受半年的實習生，則往往不給予薪水，時數也可能不足。所以最好趁在校時就盡可能爭取在好的飯店或餐廳打工的機會，若表現的好，該單位通常會樂意讓你下半年繼續留下實習，可省卻不少找實習單位的煩惱與煎熬。

2. 面試

(1) UCB 希望提醒學生，在申請單位前務必審慎考慮，確有意願前去該單位實習再投履歷。面試後若經錄取，卻又拒絕，不僅浪費業者與學生雙方的作業時間，更易造成業者的不悅與學校的困擾，甚至導致該業者日後不再與 UCB 合作。

(2) 學生如果對 UCB 建議的實習單位沒有意願，宜溫和堅定的明確說明拒絕的理由，以免實習辦公室認為學生挑三揀四，而不願再協助。

(3) 面試時要表現得有自信，大方，侃侃而談。

(4) 明確告知業者，要申請的是半年實習而非打工或正職，以免造成混淆。

(5) 對實習地點、單位、職位、宿舍、甚至員工餐等盡量保持彈性，期望不要太高。因為在英國提供半年實習的單位不多，其中確實也有不少環境並非相當理想。

(三) 實習期間，如遭遇不合理的對待，比如被壓榨等，有些學生會選擇默默傷心，吞下委屈，卻不知道要把狀況及時反映給 UCB 實習辦公室。其實正如同在台灣實習的學生，如遇此種問題應告知學校，由導師等出面了解；UCB 實習辦公室也要負責保護學生權益。應提醒在海外的交換學生，勿忘跟交換的學校反映問題，尋求協助。

參訪心得

參觀 UCB 後頗有感觸，以條列說明如下：

(一) 國際學生中心佔一整樓層，在那裡國際學生可以得到他們需要的各種服務，不論是有關課程實習或醫療的疑問都能獲得解答，讓國際學生不致無助地奔波於各樓層不同單位間，還不得其門而入。

(二) 就業/創業服務中心設備一流，提供學生各種諮詢與訓練，以協助他們獲得理想工作或開拓事業。這正是技職學校應著重的方向。

(三) 即使是舊教學大樓，教室、走廊、樓梯間、專業教室都乾乾淨淨，尤其令人佩服的是廚房，檯面、設備、地板，不濕不髒不油膩，相比之下，想到高餐的廚房不由得心生感嘆。雖說到訪時恰逢復活節假期，但是這些區域的乾淨程度，一定是平時就妥善維持的結果。再回想到當年我在瑞士旅館管理學校就讀時，廚藝課老師對我們清洗流理台鍋子等器具的嚴格要求，而較難清理容易藏污納垢的爐灶與地板，則交給專業的清潔人員，每天每個餐期結束後以專業設備搭配清潔劑刷洗。據我的了解，高餐則是廚課結束後由學生手洗爐台，以拖把拖地，其清潔程度高下立判。

(四) 一般教室桌椅造型簡單輕便，桌椅分離，方便搬動以因應不同教師授課或

分組討論需求。電子講桌造型簡潔不龐大，看起來功能相當 **user-friendly**。

(五) **UCB** 的新建大樓內規畫了許多公共空間，擺放了舒服的桌椅，供學生休息。電腦中心有數量驚人的電腦供學生做作業(令人驚訝的不禁止吃喝)，影印機等配備俱全，工作累了有可坐可臥的休息區讓你放鬆或看電視。許多討論室，不需申請即可使用。

(六) 學生餐廳，寬敞舒適美觀明亮，動線流暢，價廉物美，據說就連非正餐期間也供應簡單餐點，方便學生隨時覓食。

整體而言，我認為 **UCB** 相當以學生為主體，對學生提供各種學業上的支援與細心的服務，更重視學生工作與休憩的空間。看看別人的優點，高餐還有很多需要全校行政主管教師學生共同思考與努力的地方，讓我們加油吧!

六、附錄：參訪照片

(一) 與旻璇聚餐漫遊



(二) 在布倫海姆宮，與學生們實習聚餐



(三) 與維峻在伯明翰凱悅飯店共進下午茶



(四) UCB 巡禮

1. 電腦中心

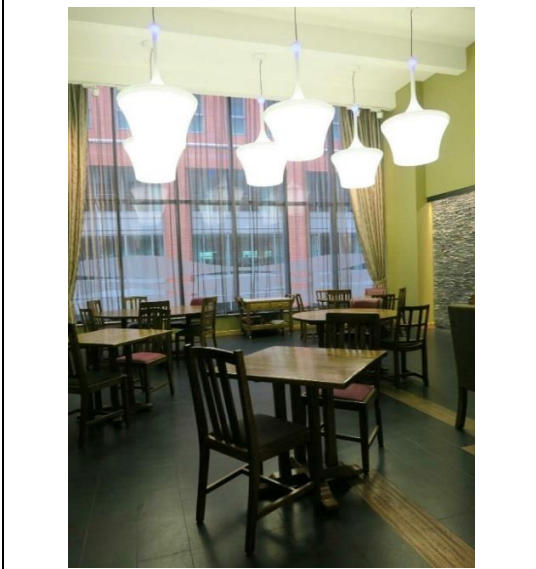
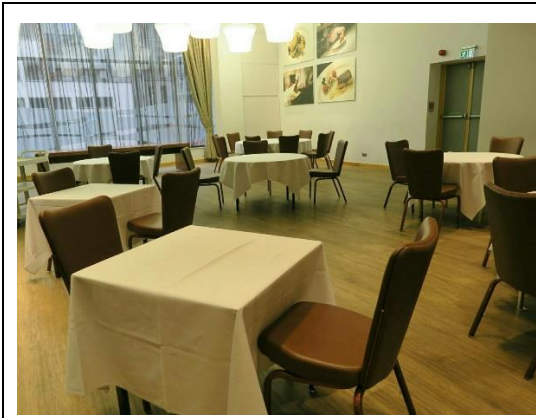


2. 學生餐廳與休憩空間



3. 一般教室與專業教室





4. 與 Dr. Pryer and Dr. Chiu 共進午餐



5. 其他

