

出國報告（出國類別：公差）

帶領新實習生至新加坡 Park Avenue Hotel & Suite 報到及 訪視實習中之實習學生

服務機關：國立高雄應用科技大學 觀光管理系

姓名職稱：吳志康 副教授

派赴國家：新加坡

出國期間：105年02月11日至02月17日

報告日期：105年6月1日

摘要

背景:

Park Avenue 自 2015 年 3 月與本系簽訂合作協議以來，於 2015 年 7 月 1 日由 5 位同學至新加坡實習，其中，三位在 Robertson，二位在 Clemenceau 實習。

Park Avenue 人資主任於 2015 年 11 月，希望與本系擴大合作，增加更多的實習人數，所以在 12 月時，再甄選一批學生，共有約 15 位同學報名，並於 12 月 20 日舉行視訊面談，錄取了 5 位同學，並訂於 2016 年 2 月 15 日報到。

目的:本次公差的目的有兩個:

第一、位 2 月 15 日報到的實習生預作報到前的準備。

第二、到機場接機，舒緩新實習生的焦慮，協助她們適應新環境。

第三、訪視正在實習的實習生，協助他們度與實習單位溝通，解決當下遇到的問題。

第四、與 SQ Quest 公司洽談 2 月 24 日報到的實習生的安置。

過程: 本人到達新加坡後，與 SQ Group 的負責人 Peter 與 Richard 洽談 2 月 24 日到烏節路文華酒店實習學生的接機、安置、與交通安排。

2. 與在 Park Avenue 實習的學生會談，了解 12 月來訪視時，他們提出的問題，經過我反映給 Shirley 後，是否有改善。

3. 與在新加坡實習的同學一起到機場接心來的一批實習生。

4. 帶領實習生報到，並與 Park Avenue 的總經理 Ryne 晤談。

目次

項目	頁次
目的	4
過程	5
心得及建議	8

一、目的

背景:

Park Avenue 自 2015 年 3 月與本系簽訂合作協議以來，於 2015 年 7 月 1 日由 5 位同學至新加坡實習，其中，三位在 Robertson，二位在 Clemenceau 實習。

Park Avenue 人資主任於 2015 年 11 月，希望與本系擴大合作，增加更多的實習人數，所以在 12 月時，再甄選一批學生，共有約 15 位同學報名，並於 12 月 20 日舉行視訊面談，錄取了 5 位同學，並訂於 2016 年 2 月 15 日報到。

同時，為擴大合作對象，本系並於 2015 年 9 月與新加坡 SQ Quest 公司簽訂合作協議，該公司，原來主力為代表這些公司在馬來西亞招募資工，原先的最大宗為看護，擴大到其他服務業的人力資源管理。該公司在台灣原有一間合作的學校，為新竹的明新科技大學合作。

由於該公司是代表新加坡實習單位，作第一階段的篩選，所以並不像坊間的一般仲介公司，收取高額的仲介費(目前的行情是員工二個月的薪資，約新幣 3000(台幣 60,000 元左右)。與該公司合作以後，本人於 12 月訪視新加坡實習生時，邀請公司到本校作說明會及面談，而新加坡文章酒店(Mandarin Orchid)於 2016 年 1 月 19 日到本校建工校區面試 15 位同學，共錄取 8 位同學，其中 4 位同學因為個人或其他因素，不能於 2 月報到，所以最後有 4 位同學決定於 2 月開始，作一年的實習，預計於 2 月 24 日出發。

此行的目的:有四個

第一、 位 2 月 15 日報到的實習生預作報到前的準備。

第二、 到機場接機，舒緩新實習生的焦慮，協助她們適應新環境。

第三、 訪視正在實習的實習生，協助他們度與實習單位溝通，解決當下遇到的問題。

第四、 與 SQ Quest 公司洽談 2 月 24 日報到的實習生的安置。

二、過程

2 月 11 日下午 3:40 抵達新加坡樟宜機場，由 SQ Quest 公司的總經理 Richard Loh 在機場接我到下榻的 Park Ave. Clemenceau 入住。入住後與我居住的酒店實習學生林宣妙、黃妍語兩位同學，瞭解她們實習的狀況。由於 Clemenceau 是一間公寓式酒店，所以住宿的客人都住的比較久，對房務的需求比較低，她們在工作上的壓力較小。

2 月 12 日在 Clemenceau 用餐時，巧遇總經理 Eddie Hung，談了他工作的理念，對員工的要求，與他對實習生未來的期望，Eddie 的專業經驗很有趣，他原來是化工背景，在石油公司服務，擔任石油成份的分析，卻在 20 年前，加入 Park Avenue 的母公司 Unite Engineering (U.E.)而開始了住，一路升到單位經理。Eddie 是一位很體絀員工的經理，對員工與客人都很和善、很人性，所以員工的向心力很強。

2 月 12 日下午，與 SQ Quest 的二位主要負責 Richard Loh 及 Peter Hung 見面，探討進一步合作的方式。由於 2 月 24 日本校將有 4 位到 Mandrain Orchard 實習，這

一批學生的輔導與安頓。

其次談到未來如何合作?由於該公司代表了許多公司，我提議的方式以產學合作的形式，由本校與該公司合作，以本校南部地區聯盟，舉辦新加坡就業博覽會，邀請新加坡的合作機構來本校設攤位佈展，邀請南部各大專院校的師生來本校看展，就近申請。

2月13日是 Park Avenue 新來 5 位同學抵達新加坡的日子，我與已在新加坡實習的同學，約定時間後，在機場同時接機。接機後，即在梓宜機場共進晚餐。用餐後，同學們即各自返回住處。

2月15日是學生到 Park Avenue 報到的時間，報到時間為上午 9:00，我與同學們約訂在地鐵見面，會合後一起用早餐，用餐後共同抵達新加坡的會展中心(EXPO)後一起抵達 Park Avenue 的總部，報到後，與該公司的人資經理 Shirley Ho 談到訓練的過程，訓練時 Park Avenue 的總經理 Ryne Sun 也到場與學生致意。

孫總是台灣輔仁大學畢，在 80 年代加入 UE 在新加坡工作，就留在新加坡發展，勉勵同學努力工作，Park Avenue 對實習生都有後續的計劃，希望同學結束實習後，還可以繼續回 Park Avenue 工作。

下午與同學參訪，有三位同學實習的 Roberson 參訪，與經理 RB 晤談，聊了一下她的想法，與對實習生的期望，晤談完後，到餐廳聚餐。

2月16日，在第一次到新加坡時，認識了一位房仲 Jo Li, 非常熱心的為同學找適當的賃居所，這次新來的同學賃居 XXX 也是由她處理。

Jo 原來是自主性的房仲，但在 2015 年 10 月加入 SQ Quest，可是卻在 2015 年 12

月辭職，我與她約了一個時間，除了感謝她對我們學生的照顧外，並希望與她談談 SQ Quest 公司的目標等。

她告訴我一些 SQ Quest 管理上的問題，以及一些執行的方法，與她談了將近三個鐘頭，除了瞭解了 SQ Quest 的問題外，還告訴她我希望將高應大建構成新加坡就業博覽會的主要合作伙伴的想法，請她介紹她認為很好的人力資源公司與(或)企業。

下午 3:00，參訪 Swiss Hotel，並與本系自行到新加坡實習的研究生簡宏昇晤談，他工作的地方 Swiss Hotel 工作非常勤奮，公司已經幫他加薪，並且詢問他畢業後是否願意回到公司擔任正值。

宏昇對自己的期望很高，他希望新加坡實習完以後，再去澳洲實習，充實自己的能力。從老師的角度，我建議他現階段要設定更高的目標，觀察經理人的工作與需要的知識與能力，實習結束以後，先回學校，充實管理階層需要的知能，完成學位以後，用現在的經驗及碩士學位，申請管理階層的工作。

三、心得及建議事項

心得:

跟洪生談過以後，我發現我們花很多時間培養學生的專業能力，卻忽略了培養他們的視野及輔導他們建構更高的願景。實習的目的不是景提供業者廉價勞工而已，更重要的是讓學生從實的操作與觀察中，看到他們心目中的職場英雄，進而興起有為者亦若是的憧憬，進而為自己設定更高的目標，成為

管理人才。

這一年來參與新加坡實習的接洽、訪視、與跟學生訪談的歷程，讓我更深一層的體會作為「人師」的重要性。在培養大學階層的觀光、餐旅服務業從業人員，我們除了教育他們實作的技能外，更要時時刻刻的提醒他們，他們是儲備經理，要隨時位承擔更大的責任作準備。觀光餐飲的技術可替代性非常高，但是管理能力與經驗需要有願景後，再從實務操作中建構宏觀的視野，才能將自己提伸到管理階層。

建議事項

要建構一格完備的觀光餐旅人才職涯發展的願景圖，讓同學們在每天辛苦的被酒店、餐廳第一線工作實務操勞下，可以看到自己的可能性，進而願意提申自己的知能。