

出國報告 (出國類別：實習訪視)

教育部－105 學年度「師生實務增能
計畫」補助訪視英國海外實習學生
現況之教師出國報告

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：楊 帆 餐飲管理系 副教授兼系主任

派赴國家：英國

出國期間：106 年 01 月 21 日－02 月 12 日

報告日期：106 年 03 月 07 日

摘要

英國是一個已開發多種族的先進國家，伯明翰則是僅次於倫敦的第二大國際城市。國立高雄餐旅大學與位於伯明翰的 UCB 大學合作雙聯學制，目前有一位學生前往交換學習，本報告簡述目前餐飲管理系學生在英國 UCB 學習的現況、生活起居及校外實習狀況，利用實習座談的方式，與學生面談，了解實際的實習想法，並提出未來實習的建議。另外適逢 UCB 交換學生的指導老師 SARAH CHIU 的邀約，特別前往學校交流並觀摩學校學生實習餐廳營運及各類專業課程授課情形，同時也在現場參觀餐飲廚藝設備及葡萄酒類飲料教室，讓這次的海外訪視收穫更多。整體而言，這次海外實習訪視，除了瞭解系上學生的學習情況，也觀摩了 UCB 姊妹校餐飲教學的經驗，雖然行程緊湊但是收或非常充實。

關鍵字：海外實習、UCB、英國

目 次

壹、實習訪視目的與行程.....	3
貳、實習訪視執行過程.....	4
叁、實習訪視心得與建議.....	6

壹、實習訪視目的與行程

一、目的

提升餐旅教育之國際競爭力以及培育國際化餐旅人才是產業升級的重要利器，本校經由與國外餐旅教育機構學術交流，拓展國際知名度，推動海外實習深化本校明治教學與國際接軌。近年來海外實習學生人數逐年增加，這樣的經驗不僅可以強化外語能力，更可以培養主動獨立自主的精神以及異國文化的體驗，是一個自我成長的良好機會。

然而對於前往海外實習的學生來說，不同的語言文化、生活習慣與環境在適應上是相當辛苦的，除了同學彼此之間相互鼓勵，學校老師的訪視也是一個不可或缺的活動。在學校經費有限的情形之下，非常感謝教育部推行師生實務增能計劃並獎助本系教師前往海外實習訪視，這項重要的補助款使教師與學生能在較少經濟資源之下，滿足學生海外實習及教師訪視之規畫。為了瞭解學生的實習狀況以及對於姐妹校學習的回饋反應，能夠做為日後雙方繼續合作的改進參考，因此進行這次海外訪視。

二、出國人員

姓名	職級	國家	訪視機構及學生名單
楊 帆	餐飲管理系 副教授 兼系主任	英國	1. University College Birmingham 2. 蔡○綦、朱○欣、馮○菱

三、出國行程

日期/時間	活動	地點	備註
1/21-2/3 私人行程	高雄小港機場搭乘國泰航空至香港赤鱗角國際機場 前往英國希斯洛國際機場 抵達後前往倫敦飯店辦理住宿	高雄小港國際機場 香港赤鱗角國際機場 英國希斯洛國際機場	CX5451 班次 08:00 出發 CX0239 班次 17:20 抵達
2/4	倫敦至牛津 與學生蔡○綦聚餐座談	Oxford	
2/7-2/8	前往伯明罕參訪姐妹校 UCB 餐旅相關課程與設施 與交換學生聚餐座談	Birmingham	
2/9	倫敦市區 與學生朱○欣聚餐座談	London	
2/10	倫敦至巴斯 與學生馮○菱聚餐座談	Bath	
2/11-2/12	返回飯店辦理退房，整理行李前往機場。搭機返回高雄小港機場	英國希斯洛國際機場 香港赤鱗角國際機場 高雄小港國際機場	CX0250 班次 18:00 出發 CX5454 班次 18:10 抵達

貳、實習訪視執行過程

這次海外實習訪視日期，因為 UCB 姊妹校有活動而調整延後，不過行程與原先規劃的一樣，只是整個往後延。系上有三位學生前往 UCB 進行交換，有一位是兩年的雙聯制，因此報告從兩個訪視過程說明：

一、 University College Birmingham 英國姊妹校參訪：

很高興有機會到姊妹校進行交流與參訪，雖然與原定日期有些調整。早上搭乘 9 點火車從倫敦出發，抵達伯明罕大約接近中午。UCB 位於市區內，離車站很近，地點具有很大的優勢，雖然身為英國第二大城，也許是工業城，還是跟倫敦有很大的差異。學校國際事務的老師 SARAH CHIU 非常熱情的約在學校一樓碰面，帶領我到對外營業的學生實習餐廳，體驗學生的餐點制作與服務，用餐過程中，報告與溝通學生學習的情況、生活問題已及實習分發等等相關訊息。

因為是第一次來訪，事先也請求 SARAH 同意安排學校的參訪，所以用餐完，就邊走邊聊的看看不同樓層的教室以及相關設備。過程中也發現很多跟本校不同的規劃與設計，除了小班制的先天差異，其他很多思維與本系相類似，例如品酒教室、廚藝教室的硬體以及實習餐廳的教學模式。但是不可否認的，UCB 許多的規畫是從學生的角度著眼、從學生的需求設計，這是我們可以參考的方向。結束後，與本校應用英語系交換學生座談交流，進一步了解學生學習的情形以及未來需要協助改善的地方。

		
本校應英系老師與 SARAH 及個人合照	學校品酒教室的專業酒櫃	廚藝示範教室，白屏風後是學生練習的大廚房
		
小班制的廚藝教學	對外開放營業的學生烘焙產品	對外開放營業餐廳的廚房內場

		
走道牆面的裝飾巧思	女性學生專用的更衣室	與應英系交換生座談聚餐合影

二、海外實習情況：

本系前往 UCB 交換的學生共有三位，三位學生的學習情形各有不同，根據訪視的先後順序分項說明：

1. 蔡○綦同學

實習單位是位於牛津附近的布倫海姆宮 **Blenheim Palace**，薪資每小時 7.2 鎊，月休 8 天。工作內容以迎賓為主，包含指引方向、售票、預約、殘障梯輔助使用、發放地圖等等。實習學生為季節簽約員工 (**seasonal contract**)，至少 20 小時一週，但為符合實習標準，排班一週平均五天上班日 (約 35-40 小時以上)。上班時間固定每天 9:30-17:00，每個月每位組員輪流擔任早班 (7:45-4:00)，平均週休二日，每半天輪調一個職位。實習單位並不提供餐食，但員工休息室提供微波爐、熱水瓶、冰箱供使用，中午休息時間為二十分鐘。實習單位目前的員工福利有每週五免費早餐，有時候會有免費餐會、免費門票或年卡、商店或餐廳消費享折扣等等。實習單位工作流程：每天上班前五分鐘開始每天晨會，宣布當日輪值表、休息時間、當日注意事項、特殊預定團體、新規定、新活動等等。每個人都有一台對講機，供工作溝通使用，主管隨時會到場支援臨時狀況。重視團隊合作，主管都以鼓勵和互相幫忙的態度領導團隊，組員都願意互相教導和聆聽。

因為有兩位高餐大應英系同學也在同一個單位實習，所以就一起訪視。三位同學都已經找到宿舍，蔡○綦租到一間屋主的小孩出去念書的空房間，但是租金還是很高，每個月要付 575 鎊。另外英國餐廳外食的費用也很高，學生都學會自己買食物回來自己煮，可以省下不少錢。經過半年 UCB 的學習與適應，學生都成長了很多，接下來的實習也充滿了期望，尤其是自己選擇努力面試獲得錄取的實習單位，一定會更加得珍惜。

蔡○綦於 UCB 的教學相當肯定，不過上課壓力也很大，口頭報告、期末報告讓人頭皮發麻，整體而言，非常高興有這次機會到英國交換學習。由於當初是以雙聯制的申請來到 UCB 進修，但是最近想法有些轉變，許多因素的衝擊讓他思考是否修改為一年的可行性。關於這樣的反應，除了提供個人的意見與看法，也已經知會班上導師，希望透過溝通交流，可以找到一個雙贏的結果。

2. 朱○欣同學

朱○欣是花式調酒的選手，開始實習面試都是找有酒吧的餐廳，但是非常不順利，試做了幾個單位都沒有好結果。這次約他 8 日在 UCB 見面，結果當天有倫敦面試機會，所以改約 9 日在倫敦，這樣他就不必趕來趕去。訪視中，除了幫他鼓勵打氣之外，也提醒他放寬實習單位的條件，讓自己有更多的選擇，先順利完成實習為優先，必要時一定要跟 UCB 反映。

另外在學習方面，學生主要選修 **Cross-culture and Global Management/ Room**

Revenue Management/ Hospitality and Tourism Business Principle 三門課，其中 Room Revenue Management 是相對來說班級人數比較多的一班，也是作業比較難的一科目。UCB 老師採用先小組上課實際演練，再將觀察到的狀況回報在作業中，對於從未面對過的上課方式感到非常新奇也相當有挑戰。上課方式老師多半採取互動式，會提出很多問題供學生思考及回答，不會給予制式的回家作業，採用信任制的給讀書清單要求學生自己回家讀。期中考與期末考都採取寫 assignment 或是 presentation 的方式來呈現，教學方法比較活潑，相對壓力也會比較大。

3. 馮○菱同學

實習單位是位於巴斯市區內的 Macdonald Bath Spa Hotel，薪資每小時 6.95 鎊，月休 8 天。實習單位的福利有員工餐點、小費分配、員工住宿優惠以及飯店溫泉 SPA 設施。主要工作內容以早餐現場服務為主一點餐、跑菜、收拾、準備自助餐檯等等。主管會傾聽員工意見，同事相處融洽，只是員工本位主義很重，相同部門的同事，有時卻會不願意協助不同工作崗位的同事。學生表示目前已工作三週，卻仍未取得工作證，也沒有簽合約，管理上有些鬆散。

基本上因為國情不同，英國做事的效率是無法跟臺灣比較的。例如這次學生面試後，主管說會盡快通知結果，但是等了好幾天都沒有消息，○菱主動去電詢問，反而通知要求他隔幾天報到上班，讓人措手不及，但也是最早有實習單位的學生。報到後相關資料也交給了主管，可是簽證卻還沒下來，只好請學生持續追蹤，提醒他如果有問題也要跟 UCB 反映。目前實習的飯店是當地相當有歷史且價格較高的實習單位，住宿包含早餐在內，因此主要是提供房客單點早餐的服務，工作內容都還算上手，只是團隊合作的概念不足，個自分工並不會提供協助。訪視 BATH 當天星期五，晚上連跑了兩家餐廳都限制用餐只有一個小時，讓人沮喪，還好最後找到當地 BILL'S 連鎖餐廳，讓實習座談訪視有足夠的時間，畫上一個完美的結束。用餐過程中，除了學習與實習的討論之外，○菱還分享身為一般高中生進入高餐大的學習歷程，讓我對多元入學的制度有更清楚的了解，也更了解學習上的差異。



與蔡○綦同學合影



與朱○欣同學合影



與馮○菱同學合影

叁、實習訪視心得與建議

很高興這次有機會可以去英國訪視海外實習學生，同時觀摩 UCB 姊妹校的廚藝設備與教學。在英國高物價的環境下，很感謝教育部的補助讓學生在沒有經濟壓力下可以築夢並實現，透過這次海外實習的機會，不但專精自己的實務操作能力，提升英文聽說讀寫能力之外，更能夠跨文化學習，與不同國籍同

事或旅客之人際溝通能力與更寬廣的國際觀。然而國外實習畢竟國情不同，個人建議學生在思維上也應該要適度的修正，以免想像與現實產生落差而影響到整個實習的規劃。這次去英國交換的學生有不同的背景，不同的個性特質以及不同的學習成效，個人認為差異性的存在是老師們要特別關懷的地方。未來系上也會繼續努力維持英國 UCB 姊妹校的交換學生機會，同時朝此方向開拓與經營更多的海外專業實習單位，並希望教育部能繼續學生海外實習之支持與補助。