

出國報告（出國類別：_參訪_）

計畫名稱

新加坡學生實習訪視與烘焙市場考察

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

派赴國家：新加坡

出國期間：106/04/5-106/04/8

報告日期：106年4月28日

摘要

本報告主要為執行教育部-烘焙系105學年第二階段師生實務增能計畫(計畫編號105A014-4)，透過實地訪視以瞭解本系學生與就業校友於新加坡職場環境之適配性，透過工作、生活乃至文化適應情況與待解決問題之呈現，提供日後產、官、學對於規劃推動學生赴新加坡實習與就業計畫之參考。此外，也藉由此次參訪，實地觀察瞭解新加坡當地烘焙市場現況與發展潛力。本次參訪期間為106年4月5日至4月8日，主要執行包含與本系於新加坡當地實習之學生與就業校友之座談會2場，並實地走訪新加坡當地烘焙名店，做深入之觀察與學習，進而將所獲之資訊應用於未來本系課程規劃與學生職涯輔導之依據。

關鍵字：新加坡、實習訪視、烘焙市場

目錄

摘要

壹、目的.....1

貳、參訪計畫內容.....1

參、心得及建議.....17

壹、目的

此次訪視主要聚焦於學生在新加坡經過9個多月實際的工作歷程後，所遇到在工作、生活以及文化調適上的問題，特別是學生對於海外實習的預期心理與現實體驗的落差，從而找尋學校與業界未來可以協助解決學生需求的具體方案。另一方面也對於當地烘焙產業現況與名店特色做近距離的觀摩。本計畫係由本校烘焙管理系徐永鑫、葉連德、陳建龍三位教師負責執行，主要目的分述如下：

- 一、訪視本系實習生及畢業校友工作適應狀況
- 二、考察當地烘焙產業特色
- 三、瞭解新加坡烘焙實習與就業之需求與限制

貳、參訪計畫

茲將此次參訪計畫過程之相關結果報告如下，內容共分為訪視學生座談會與烘焙市場兩部分：

一、 學生座談會

本系目前有6位學生、4位畢業生於新加坡麵包物語公司工作，工作其自105年7月至今已屆9個月，期間學校單位與系主任於今年2月親至實習單位訪視，瞭解該生實習現況，為避免二度打擾業者，故與學生約定下班時間，進行餐敘座談會，瞭解同學適應狀況和工作以及生活上需要協助與幫忙的問題，並將實習內容與就業狀況，傳承給即將實習之學弟妹參考。

座談會經新加坡麵包物語研發主管林彥鈞校友之協助座談會地點與同學聯繫事宜，於4月6日與4月7日分別針對實習生與畢業生分兩場辦理，本次會談主題聚焦於同學對於在新加坡實習期間的適應狀況、與同事之互動／溝通情況以及對整體實習環境看法。其座談會議內容會整如下表

國立高雄餐旅大學校外實習座談會紀錄表 A

| | |
|---------|--|
| 訪 視 日 期 | 106 年 4 月 6 日 19 時 00 分 至 22 時 00 分 |
| 實習學生姓名 | |
| 薪資與福利 | <p>薪資：新加坡幣 <u>1100 元</u>、月休：<u>4</u> 天</p> <p>工作時數：正常班 8 小時</p> <p>住宿：提供住宿 2 人一室</p> <p>其他福利說明：有超時加班費 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> |
| 實習工作狀況 | <p>一、學生的適應狀況：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 這裡有來自世界各地的人們，在這裡生活幾個月，大大的提升了自己的國際觀，更懂得如何與人相處，在生活、工作獲得不少經驗，這些對我畢業後一定很有幫助。 2. 開始上班後了解到烘焙產業與特性，覺得技術上學到的是其次，更需要學習的方面是企業在經營管理店面人員，處理危機方式等，也慢慢吸取經驗。 3. 對這一年來自己的期許就是語言能夠進步，突破自己的極限，體驗生活越快樂過生活。 4. 剛來到新加坡很多生活小事不習慣，東西太貴每買一樣東西都會先換算成台幣再考慮要不要買，超懷念台灣食物！ 5. 雖然公司有提供宿舍，但租屋成本高，且分店多，所以宿舍到店裡的通勤時間較長，且會因工作地點遠近有別，有些同學連同轉搭公車與捷運時間最多每天要耗掉 2 小時的通勤時間，有時早班約 5 點多就要出門。 6. 不過真的希望這裡的薪資福利可以更好一些，物價太高了。 7. 在這邊已經學習了 9 個多月了，時間過得很快，從一開始的陌生到現在非常熟悉，還記得一開始常常不知道上班要做些什麼事前工作，現在已經完全清楚要準備的東西，跟客人的互動與溝通也能很自然的像聊天一樣。覺得自己真的有進步。 |

| | |
|---------|---|
| 訪 視 日 期 | 106 年 4 月 6 日 19 時 00 分 至 22 時 00 分 |
| 實習工作狀況 | <p>二、學生與同事之互動／溝通情況</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實習即將滿一年環境、工作、生活，這些都已經熟悉。也慢慢了解麵包店經營模式，人員控制管理，人與人相處的圓融。 2. 終於體會到以前老師傳說的在麵包店工作就是要七早八早得起來做麵包的辛苦。這段日子過得很開心，雖然在工作上因為是剛來的實習生，長官對我們的要求比較高，是私底下對我們學生很好，把我們當作自己的弟弟、妹妹在照顧。 3. 實習前半年工作不是做的太好一直被唸被糾正，這段期間滿低潮，知道主管看重我對我的期望與目標比別人高，其實壓力滿大的。一段日子過後發現自己越來越注意小細節，做事情開始警慎不犯錯，把工作做得既快又好。我想前面些辛苦流的這些淚水也沒白流。最後想想這些日子雖然很累很辛苦我還是要開心過每一天體驗再新加坡的生活！ <p>三、學生對整體實習環境滿意度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 很慶幸自己有這樣的一次機會，擴展自己的視野，學到了很多在台灣沒學過或學不到的事，體驗在台灣沒有的事物，而我也敢很大聲的告訴我自己，我沒有白白浪費這一年 2. 相信我不論在思想上還是技術上都成熟許多，期待大四大家再相見，也要好好把握剩下的這幾個月。實習這一年 了解 學校和業界的模式不太一樣 3. 在實習這一年 學習到了很多不同的技術來新加坡實習，離鄉背井，累了、想家人朋友了卻只能靠電話或視訊來聯繫卻可以學習到如何自己獨當一面。 4. 語言 來這應該是最大收穫，生活模式逼得不會英文不行，一年的時間 說長不長，說短不短人總是在過程中覺得疲累，在失去中覺得可惜體驗了許多不同種族的文化，認識了許多來自世界各地的人種，讓校外實習更加有趣更加有意義 |

國立高雄餐旅大學校外實習座談會紀錄表 B

| | |
|---------|---|
| 訪 視 日 期 | 106 年 4 月 7 日 18 時 00 分 至 21 時 00 分 |
| 實習學生姓名 | 劉芳君、廖心瑜、黃郁棋、葉樺欣 |
| 薪資與福利 | <p>薪資：新加坡幣 <u>1700 元</u>、月休：<u>4</u> 天</p> <p>工作時數：儲備幹部、責任制</p> <p>住宿：提供租屋津貼與交通津貼</p> <p>其他福利說明：無</p> |
| 實習工作狀況 | <p>一、學生綜合反應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選擇國外就業其實心裡有許多的掙扎，到國外工作是許多人的夢想但夢想是需要勇氣才能夠實現的，很多人會問為什麼我學的是烘焙卻選擇做外場，我總是回答說因為我認為內場很多技術是我已在學校學到的，而外場則不盡然，外場是有很多東西是必須長期去經歷才有辦法了解的，像是與客戶之間的表達，與員工之間的相處，或是一些管理方面的資料作業等等…。 2. 外場工作讓我學到了很多也成長了很多，我看見了在內場工作看不見的辛苦及現實面，也從與前輩之間的對話裡省思了很多關於工作上的領悟。 3. 新加坡是一個種族多元的國家工作上的同事分別來自各個國家(華人、馬來人、印度人等)，然而各國的風俗民情，以及受教育程度都不相同，所以很多時候都是在磨練自己的耐性，我常常告訴自己，合理的訓練是學習，不合理的訓練是磨練。 4. 新加坡普遍被譽為是一個友善城市，但其實還是常常有種族歧視的狀況發生，所以要小心保護自己。 5. 公司的管理制度雖規劃完善但執行落實度不足，常發生不公平的現象，例如儲備幹部制度就與當初面試時承諾的完全不同，反應也無效，造成續留意願低落，目前來工作的系上校友已有 2 人離職，有 2 人計畫要離職。 6. 員工調店支援其他分店的頻率高，主要是台灣員工比較菜，所以在通常別人比較不樂意作的工作，通通落到我們身上。又例如店長出缺時工作通常由我們做但副店長職務比我們高，卻甚麼都不需要，做這種現象很奇怪也令人不滿 7. 建議合約簽定期由 2 年改為 1 年。 |

訪視與市調照片



二、烘焙市場調查

1.新加坡的烘焙市場—本土的知名品牌

新加坡的烘焙市場，目前較知名的品牌有本土的 BreadTalk, Four leaves，傳統點心的 Bengawan Solo 及 Tiong Bahru Bakery

(1)Bread Talk(麵包物語)集團

起源於新加坡的 BreadTalk 集團至今已走過了十六年的發展歷程，旗下擁有麵包新語、土司工坊、麥子倉庫、蛋糕細語、大食代等多個品牌，業務足跡遍佈全球 17 個國家及地區，門店數目逾 1000 家。

A.麵包物語

新加坡麵包物語集團，從一間麵包店起家，短短十幾年間，已擴展成複合餐飲王國，除了曾獲選星國最受歡迎品牌之外，也成功跨足亞洲與中東市場，全球擁有逾 800 家門市。所謂「民以食為天」，對大部分新加坡人來說，每天「食」的生活中，「麵包物語集團 (Bread Talk)」扮演著重要角色。麵包物語集團旗下事業發展多元，舉凡麵包店、咖啡座、美食廣場、餐廳以及甜品店都有經營。麵包物語集團於 2000 年成立，於同年 7 月開出第一家「麵包物語」門市。麵包物語訴求精緻化的產品策略，以及開放式廚房的概念，在當時蔚為風潮，迅速在市場占有一席之地，短短兩年內開出 20 家門市。成立十多年來，集團快速成長，從麵包烘焙本業，拓展至美食中心、餐廳等多元化經營型態，事業版圖橫跨亞洲及中東超過 15 個國家或地區，包括新加坡、中國大陸、香港、印尼等，經營超過 800 家門市，聘用超過 7,000 名員工，儼然已成為新一代的食品王國。

麵包物語集團，顧名思義，「麵包」正是本業，也是核心競爭力之一。根據該集團去年年報顯示，麵包烘焙事業部去年營收高達 2 億 7,170 萬星元（約 2 億 1,800 萬美元），占全年營收貢獻度一半以上，較前年成長 16.4%，是推動整個集團邁向國際的靈魂角色。



B. 麥子倉庫

麥子倉庫，這個對廣東消費者而言還稍顯陌生的名字，其實擁有着出生名門的「顯赫家世」，來自新加坡的麥子倉庫，為新加坡 BreadTalk 集團旗下烘焙品牌。作為全球首家以經營麵包為主業的上市公司，起源於新加坡的 BreadTalk 集團至今已走過了十六年的發展歷程，旗下擁有麵包新語、土司工坊、麥子倉庫、蛋糕細語、大食代等多個品牌，業務足跡遍佈全球 17 個國家及地區，門店數目逾 1000 家。

出生於「烘焙世家」的麥子倉庫，以天然健康的手作軟歐麵包為主打，致力於打造「回歸自然之根本」為概念的天然純粹美味，繼成功獲得新加坡及上海食客的青睞與喜愛後，日前登陸廣州天河城及 IGC 天匯廣場的新概念門店，則是麥子倉庫在華南地區的首次亮相。



C.土司工坊(Toast Box)

土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。



D.蛋糕細語(The Icing Room)

蛋糕細語則是麵包物語旗下一個以精品麵包蛋糕與 DIY 製作為特色的連鎖西餅店。一般在經營上，吐司工坊與蛋糕細語都依附於麵包新語、吐司工坊也常設在大食代美食廣場內。在新加坡本土，蛋糕細語主打的是 DIY 蛋糕，消費者可以在素胚上選擇自己想要的裝飾與食材。但在中國，對類似開放式作業的隔離要求更嚴格，即便複製了該模式，消費者的樂趣也會大大降低。因此，蛋糕細語在中國改為了成品售賣方式，並且提供 8 寸以上蛋糕銷售。另外，蛋糕細語在新加坡使用的是粉包裝盒，更少女系；在中國，則選擇了年齡感高一些的鉛筆粉。



E.大食代（Food Republic）

麵包新語旗下「大食代」(Food Republic) 品牌在新加坡威士馬廣場、新達城、怡豐城等購物中心經營食閣。以新加坡作為全球中心，大食代迅速在馬來西亞、泰國、中國、中國香港、中國台灣等多個國家發展。全球共設有 20 多家大型美食廣場，擁有 2 萬多種美食，月客流量超過 1000 萬人次，美食專櫃超過 240 家，是當之無愧的美食廣場的航空母艦，同行業的超級品牌。1997 年，大食代進駐中國市場，目前已發展成為中國的美食廣場第一品牌，並在 15 年來保持增長勢頭。大食代具有獨到的選址策略，選擇經濟實力強並有三個以上成熟商業中心的城市，商圈定位在中高檔 CBD 商圈，市中心區域的商業中心以及地鐵站附近或中高檔社區，網點選址一定是開發商實力強的、地點好、有效客流多的商業項目。



(2)Four Leaves

成立於 1981 年的 Four Leaves 已發展成為新加坡領先的連鎖麵包店之一。Fourleaves 在肉荳蔻路開始了第一家門市店，並成功推出了位於企業路的中央工廠和新加坡的 28 個零售店。除 Four Leaves 的核心品牌，我們還管理著聖利文（高島屋），啄木鳥（高島屋），Epid'or（萊佛士城）和 Splash n Decker（Ngee Ann Polytechnic）的品牌。此外，在吉隆坡和馬來西亞的檳城設有兩家子公司。我們致力於為客戶提供創新和優質的麵包店產品，所以我們的政策一直是引進日本技術顧問，不斷創造新產品，實行嚴格的質量控制。走進任何四葉麵包店，您將受到新鮮出爐的產品的香氣的歡迎，並因為我們提供的種類繁多而被寵壞了選擇。我們的每一個產品都是由我們的麵包師用最好的成分手工製作，展示我們的熱情以進行良好的烘烤。



(3)Tiong Bahru Bakery

Tiong Bahru Bakery 中峇魯烘焙店由法國麵包師 Gontran Cherrier 和 Spa Esprit 集團之間的合作成立的麵包店，諾曼底出生的麵包師以自己的創意產品為榮。由不僅僅是居住在當地居民光顧，而是來自新加坡各地的美食家。店家最初名的烘焙產品為可頌麵包。



(4)Bengawan Solo

幾十年前由印度尼西亞的一位女士遷移到新加坡，Bengawan Solo 是新加坡的一大優勢。 這個精緻的糕點女王（阿納斯塔西亞小姐）自七十年代末以來一直為新加坡人服務的東南亞蛋糕，糕點和各種類型的糖果。雖然麵包店的眾多產品非常強調傳統的印度尼西亞風味，但糕點女王將新加坡的最愛以及古典的歐洲蛋糕無縫整合到店中產品。 Pandan Chiff(斑藍綠蛋糕)是一種輕量~質地柔軟的海綿蛋糕裡面主要成分是斑蘭葉，特殊的香氣以及鮮豔的自然色彩讓吃過的人必留下深刻印象斑蘭葉又稱七葉蘭，是東南亞料理與烘培常見的材料！可以讓食物更香甜、清爽，就如同這草綠色蛋糕一般。此外，Bengawan Solo 有好多種娘惹糕，椰子的味道濃郁，還有其他香料的的味道混和其中，吃在嘴巴裡香、濃、Q。其中下列兩種最受歡迎:

Ondeh Ondeh：裡面有濃濃的糖汁，咬的時候要小心噴汁，弄髒衣服。

Lapis Sagu：椰香充滿口中，QQ 的，涼涼的，是不錯的甜品。



Pandan Chiff



Ondeh Ondeh



Lapis Sagu

2.新加坡的烘焙市場--外國來的知名品牌

(1)韓國的 PARIS BAGUETTE

PARIS BAGUETTE 連鎖麵包店有點像台灣咖啡店跟麵包店的結合！可以在這買麵包蛋糕，也能在這點杯現煮的咖啡坐著聊天。



(2)日本的 ASANOYA

喜歡日本的旅者或許聽過，甚至去過「Boulangerie Asanoya 淺野屋麵包店」，它是許多旅遊書推薦到輕井澤必吃的麵包，以傳統風味、複合飲食概念而聞名，甚至日本皇室都常指名光顧。2014年11月底，Asanoya 淺野屋海外第一家分店也正式在新加坡皇后街開幕。Asanoya 淺野屋創業自1933年，一開始是賣麵包、洋食跟酒類的雜貨店，尤其採用歐洲窯烤方式烘培法式麵包，獲得當時外國使館駐地人員的喜愛，到現在仍堅持傳統窯烤手工溫控製作麵包，而且融入日本抹茶、起司等獨特口感食材，像是濃郁抹茶

土司磚等，之後名氣愈加響亮，麵包店也順理成為觀光客必訪美食。



(3)法國的 Maison Kayser

店史：

Maison Kayser 創辦人 Eric Kayser，來自法國亞爾薩斯，目前全球總共有 75 家分店，在巴黎有 25 家，在日本有 10 家，台灣是他在亞洲的第 11 家分店。Maison Kayser 是微風廣場與日方、法方共同合資成立的新公司

（所以店名並非沿用 La Maison Kayser，而取 Maison Kayser），其中微風廣場持股六〇%，日方與法方各持二〇%，並派駐兩位法籍麵包與點心師傅駐店操作，日籍的師傅木村周一郎擔任亞洲區的總指導。

特色：

Maison Kayser 的創辦人 Eric Kayser 指出，Maison Kayser 的製造精神，在於全部使用自然無添加的原料，門市所賣的麵包使用天然酵母熟成製造，主要的商品—可頌牛角麵包在法國 FIGARO 雜誌中得到第一名的評鑑，

在日本也連續兩年獲得網路票選第一名。



(4)法國的 Délifrance

是跨國公司麵包食物速食餐廳，其分店於世界各地 50 多個國家，經營已經有 25 年歷史。法國麵包店餐廳的母公司在法國巴黎。自從 1995 年，法國麵包店餐廳（亞洲）是由英國保誠資產管理有限公司全資管有。2007 年 8 月，力寶華潤擁有 49.3%之權益，Auric Pacific Group Limited 收購 Delifrance Asia Limited（「Delifrance Asia」）之控股公司 EdmontorInvestments Pte Ltd。Delifrance Asia 及其附屬公司（「Delifrance Asia 集團」）於亞洲多個國家及城市（其中包括香港、上海、新加坡、馬來西亞、印尼及泰國）經營 Delifrance 連鎖咖啡店及餐廳。



參、心得及建議

本次計畫前往新加坡參訪，透過座談會瞭解本系學生實習與就業適應狀況及待解決問題，提供學校當局與有意前往新加坡實習或工作的學生更為清晰的資訊，也對未來在新加實習與就業資訊傳遞或生涯輔導等面向上，提供具體的建議。另一方面有感於近年來新加坡烘焙業成長快速化與國際擴張程度，藉由此次實地觀察提供分析與看法，茲將本次參訪的心得及建議說明如下：

1. 新加坡基於保障該國國民就業權益，在外籍員工聘任上諸多限制，如聘用員額、薪資福利等，且勞工就業法令與勞動條件亦與台灣有很多差異，建議未來在有關新加坡就業資訊之提供上應補充這些資料，讓有意赴新加坡實習與就業同學能更清楚與明確的自己的權利與義務，而不僅止於薪資、工作時數與提供有無宿舍等簡略資訊。
2. 對於畢業校友的工作現況與困境，諸如合約簽定期限長短、試用期間與權責不符等問題則須更進一步與合作廠商連繫，謀求解決之道，未來可建議將職務說明書、明訂於聘雇合約書中，以避免日後因未能形諸於文字而造成雙方之不滿與誤解與台籍員工流動率偏高的現象。
3. 有關學生面對文化適應問題，也應於出國前針對同學提供輔導，針對欲前往實習與就業國家之文化特性與風土民情的瞭解、以及語文、國外職場環境和壓力調適上提供適時協助機制，一來有助於對自身的權利與義務的認知，也降低因遭遇文化衝擊、種族、職場歧視所導致的身心傷害。
4. 目前新加坡烘焙業產品技術性與豐富性雖略遜於台灣，然而其高度國際化程度與對市場採取開放態度，鼓勵國外品牌進駐，透過自由競爭與觀摩學習來加速烘焙業者吸收外來資訊的速度。
5. 以建教單位麵包物語為例，公司近年來不惜重金網羅國外技術達人擔任研發主管，對於產品品質、員工的專業技術能力提升亦不遺餘力，對公司的營運績效與品牌永續已有很大的效益產生。
6. 建立品牌的基本特性在於差異、簡潔單純與一貫性，主題鮮明與差異化產品是區隔競爭者的最佳利器，許多屹立於市場的知名品牌即使身處激烈競爭的年代，仍然有許創造機會、屢締佳績的傳奇，烘焙門市門庭若市，讓許多慕名的遊客為了購買一種幸福感而能不遠千里而來，這些「品牌」正是一種情感、信任、和價值來維繫，也是經由長期融合形象、廣告、研發、行銷、服務種種因素，多年辛苦架構而成的吸引力。這次的參訪著實讓我感受到新加坡對於品牌經營的旺盛企圖心與效率，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。

綜上所述，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非常積極，值得台灣烘焙產業學習。本次因該計畫親訪，對於新加坡當地烘焙產業在產品、服務與品牌經營等的進展與成長有深刻的印象，對於本系未來在課程規劃、學生實習與就業輔導上作適時的因應，透過這次訪視了解國外烘焙市場環境的變遷於快速成長，能激發烘焙管理系外來對培育符合烘焙發展需求的專業人才的動力，透過課程調整來縮短學用落差，孕育本系學生成為具競爭力專業知能與技術的菁英，培養與世界接軌的烘焙素養與視野。