出國報告 (出國類別: 訪視)

計畫名稱

教育部補助技專校院辦理實務課程師生實務增能計畫—105 學年度第二階段—餐旅暨會展行銷管理系—程序 7 學生校外實習訪視

服務單位: 國立高雄餐旅大學 姓

名職稱: 曾紀壽/專任副教授

吳繼文/專案助理教授 派赴

國家: 阿拉伯聯合大公國、新加坡

出國期間: 民國 106 年 4 月 17 日至 4 月 23 日

報告日期: 民國 106 年 5 月 8 日

摘要

本校三明治教學為自民國 84 年起便建立之學用合一之特色教學方式，目的在讓學生於大學四年時光中得以用完整一年的時間進行校外實習，以印證過網學習過的知識並和實務作實際驗證，並且在這校外實習的一年中，更可塑型讓學生更具有獨立自主人 格，達到建立人際關係與培養領導統御能力的目標，讓學生在 hands on 的實務工作 中，達到我們「學中做、做中學」的教育目的。讓學生學習與學校教育發展共同達到 最大的收益。然而，參與校外實習的學生畢竟也只有 20 歲，社會經驗較為不足，縱使 實習前校方施以相關訓練，對他們而言，對這將來到的一年，心中除了雀躍外，不可 避免的仍然有些茫然。尤其對那些將到海外實習的學生而言，更多了分惶恐的心情。

經由師生增能計畫中之實習學生探視子計畫，校方更可以對學生實習場域現場訪視外，也可經由此機會拜會業者或相關部會，除了交流對學生實習教育看法外，更可藉此將我們對產業更迭的脈動更有者貼切的體驗，我等更可以將此收穫導入我們的教學中，讓在校學生們的學習更能貼近市場需求，也達到了本計畫師生增能的目標。

此次參訪總計前往新加坡與阿拉伯聯合大公國兩國，總計探視三位學生實習機關、兩家在地旅遊公司以及我交通部觀光局駐外單位一處，收穫可謂豐富。後續作業將持續將收穫導入日後教學，以讓此次海外探視成果獲得最大正面效應。

關鍵字: 三明治教學、場域現場訪視、收穫導入教學

目錄

壹.目的----------P.1

貳.過程----------P.2

參.心得及建議----------P.4

肆.附錄----------P.5

壹. 目的

執行教育部補助技專校院辦理實務課程師生實務增能計畫—105 學年度第二階段-餐旅暨會展行銷管理系—程序 7 學生校外實習訪視

貳. 過程

第一天: 4 月 17 日: 高雄→高鐵前往桃園機場→搭乘新加坡航空班機前往新加坡→ 計程車前往旅館

桃園機場新加坡航空櫃檯報到手續與 CIQ 過程體驗。飛行安全演示，客艙設備審視，新加坡機場行李運送體系觀察、入境 CIQ 過程體驗。計程車前往旅館。

第二天: 4 月 18 日: 新加坡→大通旅游(新加坡)机构有限公司拜訪→中欧航空旅游联盟有限公司拜訪→Mandarin Orchard, Four Seasons Hotel 探視實習生與拜訪主管→與學生晚餐後返回旅館 上午與交通部觀光局新加坡謝長明主任(即將卸任)見面，尤其引薦拜訪業務以 前來台灣獎勵旅遊為主線的大通旅游以及中歐航空旅遊聯盟有限公司，大通旅 游由 Marketing & PR 經理 Kelly Toh 卓瓊華女士接待，提出亟需台灣提供 Special Interest 與特色旅行和小團體旅行適合的資訊；中歐航空旅由聯盟有限公司由 Senior Sales manager M.I.C.E. Department Miss Lim Soo Gek 林素玉資深經理、Sales manager, M.I.C.E. Department Catti Yeou 楊秀珍經理、Product Manager May Tan 陳 美慧經理與 Senior Sales manager, M.I.C.E. Department Gina Goh 吳美健資深經理會 議，除了學習到新加坡人旅游習慣與特性外，他們更需要更多之台灣深度旅行 資訊，以力爭取客戶獎勵旅遊以及會議團體來台舉辦，午後前往學生陳亮吟 (Mandarin Orchard)、楊雨潔(四季酒店)實習場域參訪，了解環境後邀請學生與住 在新加坡的畢業學生一起晚餐，隨後搭乘計程車返回旅館。

第三天: 4 月 19 日: 台灣觀光局/台灣觀光協會新加坡辦事處拜訪→前往新加坡樟宜國際機場搭機飛往阿拉伯聯合大公國杜拜 Dubai→抵達杜拜→前往旅館 上午前往觀光局新加坡辦事處拜訪新任主任林信任博士與 Senior Marketing Manager Monique Chen 陳韻如經理，對其過往對我實習學生的照顧以及了解新 加坡和其轄下其他區域如印度、阿拉伯聯合大公國、東南亞國協各國來台觀光 產業介紹。午後前往樟宜機場搭機飛向阿拉伯聯合大公國 United Arab Emirates (UAE)杜拜，抵達後前往租車公司取車前往旅館住宿。

第四天: 4 月 20 日: 杜拜

獎勵旅遊地訪視: 前往亞特蘭提斯旅館參訪、Stop at Burj al Arab、Burj Khalifa, 杜拜 Mall 等指標性現代建築外，前往傳統阿拉伯市集 Spices Souk、Gold Souk 以及杜拜河上觀光輪渡參訪。

第五天: 4 月 21 日: 杜拜→阿布達比

上午前往阿拉伯聯合大公國首都阿布達比 Abu Dhabi 探視實習學生唐欣，中午抵達。午後前往實習單位 Rosewood Hotel 探視。晚間邀約實習學生唐欣與旅館系實習學生晚餐。晚間前往獎勵旅遊 attraction 名列世界最大、被聯合國教科文組織列為世界遺產保護的大清真寺 Grand Mosque 參訪，夜宿阿布達比。

第六天: 4 月 22 日 阿布達比→杜拜國際會議中心→杜拜國際機場→新加坡機場轉機 上午前往獎勵旅遊地點 Grand Palace Hotel、Etihad Tower 參訪後，返回杜拜，參觀杜拜國際會議中心後，前往國際機場辦理登機手續，搭機飛往新加坡。

第七天: 4 月 23 日 新加坡機場→桃園機場→高雄 飛機抵達新加坡機場後，轉機飛返桃園機場。抵達後轉回高雄。

參. 心得與建議

本人為上述計畫主持人，依執行程序應於本學期執行程序二之前往海外與可能合作業界夥伴進行實質交流活動，並探視各該處所學習學生實習適應情況與成效，預計執行 2 次(琉球與杜拜)，此行前往阿拉伯聯合大公國杜拜、阿布達比與新加坡探視在新加坡 Mandarin Orchard 和 Four Seasons Hotel 實習的楊雨潔以及陳亮吟兩位學生外，也前往原在杜拜實習、後轉往阿布達比 Rosewood Hotel 實習的學生唐欣，並藉此機會拜訪該地之業者，冀期藉此機會了解國外業者對來台會展獎勵旅遊事務的看法與需求，也經由此次機會讓老師們對產業現況有現場體驗，並可將經驗導入往後之教學。

此次新加坡停留 2 夜、杜拜 2 夜以及阿布達比 1 夜，拜訪了業者 2 家、我觀光局駐新加坡代表處以及學生實習機關兩處，並且藉此機會提出我方看法與可能提供之協助。共計做了三次訪談。又，經此次參訪後，除了對學生實習狀況更了解並掌握外，對三單位會展事務與郵輪登輪轉運事務有著更貼切的體驗，無論對學生心裡安撫、教師能力增進皆具有正面助益。

肆. 附錄

會議內容請見三項附件(大通旅游(新加坡)机构有限公司拜訪、中欧航空旅游联盟有限公司拜訪、交通部觀光局新加坡辦事處)之會議紀錄與報告

附錄 1

時　　間　：　106 年 4 月 18 日 星期二 上午 09:00 – 10:30
地　　點　：　大通旅游(新加坡)机构有限公司 Commonwealth Travel Service Corporation Pte. Ltd.
出 席 人 員 ：　Kelly Toh, Manager, Marketing & PR、觀光局謝長明主任、曾紀壽副教授、吳繼文助理教授

記　錄： 吳繼文

壹、 議程：

一、 大通旅游 Incentive Travel 營運策略認識
二、 未來合作可能性討論

貳、討論事項：

謝長明主任(以下簡稱謝): 大通旅游是新加坡極富盛名的獎勵旅遊業者，並且對台灣極為友善，也對台灣之旅游資源亦極為 熟稔。

Kelly Toh(以下簡稱 Toh) 業務專注於獎勵旅遊，前月才送 150 人獎勵旅遊團體去杜拜，以往每年都有 10-15 團前往台灣進行 獎勵旅遊，所需要者，較為精細與深度的在地旅遊資訊，尤其是一日農夫之類的特別資訊，對新 加坡這個以城市為主體國家的人民而言，最是具有吸引力。

吳繼文(以下簡稱吳) 台灣除了有一日農夫類的親近農業旅遊活動之外，我們更有具有宗教節慶氣息的佛教體驗活動， 您可以帶旅客前往佛光山住宿、享用素食、並且學習太極拳、靜坐以及抄經體驗等，也可以安 排於適宜時期參與節慶活動如媽祖遶境、放天燈、划龍舟或前往內門參觀宋江陣活動等，一定 會引起新加坡旅客的興趣。

謝: 我回去後會和吳老師一起提供上述資訊給予新加坡旅游業者參考使用，並安排實境探勘 Site Inspection，讓業者可以實境體驗一番。.

雙方相談甚歡, 留影後道別.

參、散會：10 時 30 分

附錄 2

時　　間　：　106 年 4 月 18 日 星期二 上午 11:00 – 12:00
地　　點　：　No.1 Park Road #03-43, #03-57 People's Park Complex Singapore 059108
中歐航空旅游聯盟有限公司
出 席 人 員：　謝長明主任、Senior Manager Gina Goh, Product Manager May Tan, Sales Manager Catti Yeo, Senior Sales Manager Lim Soo Gek、曾紀壽副教授、吳繼文助理教授

記　錄：　吳繼文

壹、 議程：

一、　中欧航空旅游聯盟有限公司 Air Sino-Euro Associates Travel Pte. Ltd. 營運策略認識
二、　未來合作可能性討論

貳、 討論事項：

Lim Soo Gek 經理(以下簡稱林):

本公司以為客戶 Tailor made 旅遊節目為主要業務，範疇包含獎勵旅遊、會議與展覽等，因 此我們的部門名稱為 M.I.C.E. Department，尤其是我們現在特別發展的年輕人旅游和小團體 家族旅行的業務，台灣也是我們重要海外旅行地點，但也遇到發展瓶頸，那就是台灣的旅 遊業者似乎欠缺研發能力，沒有辦法提供我們新的旅遊產品，或是具有特色的旅遊資訊，每次我們都得從電視節目中、或是電影中看到好的旅遊景點時，告訴台灣旅行社要求他們 尋找，但是經常的他們都沒有辦法找到我們所需要的資訊。對我們而言，我們極難滿足我 們客戶的旅遊需求。

曾紀壽副教授(以下簡稱曾):

我校的教育理念認為: 除了課堂知識傳授外，更積極安排同學以實務參與的方式來體驗與執行、以印證課堂學習知識的實用性，我們回去後會將您的需求開立課程，讓學生以年輕 人眼光來規劃年輕族群喜歡的遊程，以及小團體適合家族行遊程，提交觀光局轉達給需要 的業者參考，也就是將學校的研發成果引進市場，創造市場活絡機會，讓學生至少可以學 習到活動規劃、現場管理、危機預視及管理等科目，可以讓同學於在學期間便可實際演練 所學，更可養成他們未來進入產業的信心。

林：只要時間以及遊程產品內容為我們可以使用，我們自是樂意將之推薦給我們的客戶， 前往台灣遊覽觀光。

叁、活動照片：

肆、散會：12 時 00 分

附錄 3

時　　間　：　106 年 4 月 19 日 星期三 上午 10:30 – 11:00
地　　點　：　30 Raffles Place, #10-01, Chevron House, Singapore 048622
台灣觀光局/台灣觀光協會新加坡辦事處
出 席 人 員 ：　林信任主任、謝長明主任、陳韻如資深行銷經理、
曾紀壽副教授、吳繼文助理教授

記　錄：　吳繼文

壹、 議程：

一、 拜會與感謝
二、 未來合作可能性討論

貳、 討論事項：

曾紀壽副教授(以下簡稱曾): 首先感謝貴處過往對我校實習學生的關懷與協助，雖然業務上並無相關，一旦我校實 習學生有困難向貴處求助之時，貴處從不吝於伸出援手與關懷，在此非常感謝。這次 又感謝就要離任返國的謝長明主任安排，讓我們可以和新加坡在地業者見面與溝通， 了解市場的變化與需求，看看身為餐旅教育機構的我們，應該如何因應變化調整我們 教學的內容，讓學生得以學習到真正貼近市場需要的知識，讓他們在進入產業後，得 以學以致用，創造出相關各方面的最大價值。

林信任主任(以下簡稱林)： 我們也要謝謝兩位老師，昨天都已經見過面的情形下，今天還專程來到本處拜訪，非 常謝謝。我們新加坡辦事處轄下管區甚大，近處如 ASEAN 各國，遠到南亞次大陸的印 度、巴基斯坦、孟加拉、斯里蘭卡、馬爾地夫，到中東各國等，都是我們提供服務的 範圍，我們也盡我們所能提供業者所需來台觀光旅遊相關服務，和對此地區國家人民 的台灣觀光相關的行銷事務，只要時間以及能力所及，我們一定提供最好的服務。 如，得知老師們要去杜拜，若時間可以，我們非常歡迎老師們參加下周再杜拜舉行的 阿拉伯旅遊展活動，我們在那裏結合台灣來的業者設立攤位，共同努力開發阿拉伯地 區旅客市場，歡迎與鼓勵穆斯林們來台旅遊，前來台灣遊覽觀光。只是經常因為人力 短拙，對一些具有難度的需求，無法完全滿足他們的需要，例如: 深度旅遊的資訊等。 據長明主任昨天回來說，貴校可以協助我們對這方面的需要提供解決方案，我們除了 樂觀其成外，更是感覺非常感激。

參、活動照片

肆、 散會：11 時 00 分