

出國報告(出國類別:業務洽談、新南向)

赴新加坡、馬來西亞進行咖啡認證推廣交流

服務機關：國立高雄餐旅大學

姓名職稱：王美蓉 副校長兼國際學院院長

派赴國家:新加坡、馬來西亞

出國期間:2017/7/09-2017/7/13

報告日期:2017/9/05

摘要

本次執行典範計畫前往新加坡及馬來西亞進行咖啡認證推廣交流活動，除拜會新加坡實習單位與姊妹校外，也與本校國際事務處一同前往拜會馬來西亞獨立中學，此行除了推廣本校咖啡認證系統及進行咖啡短期專業技術師資培訓班招生外，也一併幫本校大學部進行招生工作。

馬來西亞的居鑾有出產咖啡，居鑾中學老師對於咖啡認證系統表達強烈興趣，希望本校未來有機會可以前往開設咖啡工作坊，讓當地師生能了解咖啡發展及習得專業技能。

此行拜訪的單位對於高餐大的咖啡認證系統都非常有興趣，未來如何將這套由本校發展的認證系統做有系列的行銷，將是最重要的課題。

關鍵字： 咖啡認證、新南向政策

目次

壹、目的-----	1
貳、過程-----	1
參、心得-----	4
肆、建議-----	4

壹、目的

本次執行典範計畫前往新加坡及馬來西亞進行咖啡認證推廣交流活動，除拜會新加坡實習單位與姊妹校外，也與本校國際事務處一同前往拜會馬來西亞獨立中學，此行除了推廣本校咖啡認證系統及進行咖啡短期專業技術師資培訓班招生外，也一併幫本校大學部進行招生工作。

貳、過程

本次出國前往新加坡及馬來西亞，共計 5 天，行程如下：

行程表			
	日期	星期	活動行程
Day 1	7/09	日	高雄出發-香港-新加坡
Day 2	7/10	一	拜會新加坡實習單位 傍晚搭車前往馬來西亞居鑾
Day 3	7/11	二	拜會居鑾中學
Day 4	7/12	三	拜會寬柔中學 拜會新加坡共和學院
Day 5	7/13	四	拜會南洋理工學院 返國 新加坡-香港-高雄

第一天 7/9(日)由高雄出發經由香港轉機抵達新加坡。

第二天 7/10(一) 今天首先拜訪君悅酒店(Hyatt)，了解新加坡飯店業對於餐飲服務之咖啡人才的需求及培訓的方法。Hyatt 酒店人資副總監 Josephine 分享飯店員工咖啡技能培訓方式，以新加坡君悅酒店的員工為例，主要是以供應商提供相關的訓練，包括機器的使用，水溫的控制，及咖啡風味的介紹。其他若有進階的需求，就到政府認可的訓練中心進行課程訓練獲得證照。

新加坡政府對於專業的證照有特定的培訓公司進行，相關的從業人員，從事與工作相關的證照取得可以獲得政府一定比例的補助。咖啡證照也是，但要和公司的工作內容相符。training framework: Work skill qualifications 政府補助至 90%。

下午拜會新加坡的咖啡認證公司 **Bettr Barista**，負責人為 **Pamela**，這個認證教室為亞洲唯一一個符合 **SCA** 標準的認證教室，到目前已經培訓了九位合格的講師，也積極參加世界各地的咖啡賽事。認證教室的經營其實並不容易因為學員的來源比較不穩定，所以也必須從事咖啡豆的烘焙及咖啡器材的交易才能夠維持認證教室穩定的經營

Bettr barista 也非常重視社會公義，他們設計了一個 **Special Social program** 提供給弱勢的婦女、中輟的學生、或其他弱勢團體有機會來學習咖啡相關的技能，不僅如此他們還會協助這些人找到適合的工作重新在社會立足。很感佩這位負責人的愛心，這也與我們近年來要從事的社會責任有雷同之處。未來我們在作咖啡認證的時候也可以提供相當的名額給國內需要協助的人士，善盡大學社會責任。另外負責人也分享了一些品牌成立的故事，這對我們也有很好的啟示，將來如何將高餐大發展的這套咖啡認證系統做有效地輸出，建立它的品牌形象，永續的經營，都值得我們在第二階段的發展裡好好的思考

傍晚搭乘巴士前往馬來西亞居鑾，車程預計 3 個半小時。但實際搭乘花了五個半小時，主要是在進出海關的時候排隊延誤了很久，馬來西亞每天有 100,000 人到新加坡工作所以每到上下班的時間在海關都大排長龍。

第三天 7/11 (二)，今天前往拜會馬來西亞的居鑾中學，除了推廣咖啡認證系統及咖啡技術師資班招生外，也順便幫大學部招生。居鑾中學有 3000 多名學生，教職員 180 人左右，在此地是頗有名的華語學校，目前有不少學生在高雄餐旅大學就讀，今天陪同本校陳國際長紫玲由永平招生展一同前往拜會的學生即為此校校友。

廖偉強校長表示，居鑾是有出產咖啡的，而且除了常見的阿拉比卡豆之外還有羅布斯塔及利比卡豆（目前僅有少數在馬來西亞生產並未在其他國家商業化），所以會調和成他們本地特有的風味。居鑾人口中的「喝茶」，大部分是喝咖啡的同義詞。居鑾咖啡聞名，亦帶動當地旅遊業發展。除了新馬兩國電視媒體慕名採訪，居鑾咖啡粉廠更吸引外國旅客前來觀光，甚至成為新加坡小學進行課外教學的地點。

該校過去的獨立校董即經營咖啡豆工廠，所以當他們聽到高餐大在推廣咖啡認證系統的時候，表示了強烈的興趣。他們本來就預計明年會開設校園咖啡館，有學

生學習如何經營。我們很歡迎他們來參加明年三月開設的咖啡師資訓練班。他們的老師也很熱烈的邀請我們可以來這裡開設咖啡工作坊，讓本地的師生都能夠多了解現代咖啡的發展及專業的技能。

過去我們前來馬來西亞招生比較少前往獨立中學去了解現況，校長也提及希望能夠讓他們的學生有比較多的時間做學歷認證，而且若是經過台灣教育部認可的獨立中學應該可以進一步的免去這項程序由學校保證該生已順利完成高中學業即可。他們對本校的國際廚藝學士學位學程比較不了解，透過這次的交流，未來再有機會拿到教育部的南向專班時相信可以很順利的招生。

第四天 7/12 (三)，上午前往拜訪馬來西亞寬柔中學，該校每年有 900 至 1000 的畢業生，其實已經有不少該校畢業生在餐旅大學就讀，不過大部分是畢業於古來分校，因為分校設有餐飲科。校長及教學輔導主任表示，學生們對於烘焙這個專業特別感到興趣，現在的學生對於能夠創新創業的科系比較感到興趣。我們的咖啡認證及創業模組課程，恰巧也是他們學生會感到興趣的。現在的學生對於能夠創新創業的科系比較感到興趣。我們的咖啡認證及創業模組課程，恰巧也是他們學生會感到興趣的。

中午搭車返回新加坡，下午到共和理工拜會，這個學校相當年輕僅成立 15 週年，所聘請的老師在業界都有相當足夠的經驗，他們表示現在新加坡政府有一個 skill framework，所以非常重視學生記憶的學習希望減少學用落差。就拿咖啡產業來說，早期人們先以三合一的咖啡開始引用，後來可能引進意識的咖啡例如濃縮、拿鐵或卡布奇諾，到現在各種的手沖咖啡等，年輕人也對於咖啡產業感到興趣因為很多人也想開設自己的咖啡館。若有這樣的認證系統相信學生們也會感到興趣的。

今天入住文華酒店，一到櫃檯看見的便是我們高餐應用英語系在這個飯店實習的學生，學生們表示來這裡的生活都適應的不錯工作也正開始努力學習中。

第五天 7/13 (四)，上午拜會姐妹校南洋理工學院，這個學院在新加坡的理工學院裡是第四個成立的有 25 年的歷史，和共和理工一樣教師皆有 15 年以上的業界經驗，同時政府會要求每年接續進行六個禮拜的業界相關進修，所以非常能夠讓學習課程與業界需求接軌。

飲料的部分多半重視酒類及咖啡還有茶。咖啡的部分他們讓學生在圖書館的公共區域經營 Cafe，這樣子的品評選擇大多還是集中在義式，也就是義式咖啡機的操作及奶泡的處理。所以對於我們的咖啡認證系統中強調能說出一杯好咖啡，品出一杯好咖啡及泡出一杯好咖啡的理念非常的認同。他們也同意想要對咖啡有全面的認識應該是餐飲科的學生必備的能力，從豆子的篩選、烘焙、各種不同沖泡器具的使用技能，對客人描述一杯咖啡的風味及提供適合不同的客人需求的咖啡，這樣設計的課程非常的實用，能從教育端來推廣更是值得鼓勵。

參、心得

新加坡跟馬來西亞雖然互相比鄰，但咖啡的飲用文化卻有很大的差異，在馬來西亞是值得好好耕耘的地方，因為他們本身有咖啡產地，也有咖啡製造廠。雖然目前多是傳統的方式來烘焙咖啡豆，未來可朝健康及精品咖啡的方向進行。新加坡的認證商業模式則值得我們參考，品牌的塑造是非常重要的，建立良好的形象讓大眾了解這個認證的價值，是永續經營的方法

肆、建議

- 一、在新加坡 KOPI-O 和我們的黑咖啡是不一樣的，馬來西亞居鑾的咖啡，烘焙的方式跟台灣也不相同，在推廣咖啡認證及海外輸出的時候必須考量當地居民的飲用習慣，較能為海外的市場接受。
- 二、在星馬這一帶，因為有著多元的民族，包括馬來人，華人，印度人及印尼人，發展出非常多元的飲食文化，包括咖啡的應用習慣也南轅北轍，很值得更進一步的研究。
- 三、新加坡因為土地小，所以房租很貴，每個咖啡廳也發展出了很多不同異業結盟的方式，尋求永續經營的方法。我們參訪的企業更用心的進行社會服務，讓一些弱勢的族群能夠獲得咖啡的技能，重新在社會立足，也是我們未來在推廣咖啡認證的時候值得學習的榜樣。

伍、附錄（參訪照片）



拜訪新加坡君悅酒店人資副總監
Josephine



新加坡 Better Barista 咖啡認證教室



與新加坡君悅酒店人資副總監
Josephine 合影



與新加坡 Better Barista 咖啡認證教室
負責人 Pamela 合影



參觀居鑾中學



與居鑾中學教師合影



參觀寬柔中學



與寬柔中學教師合影



拜訪新加坡共和理工



參觀新加坡南洋理工



拜訪 Mandarin Orchard



與應英系實習學生合影