

教育部獎助國內大學校院選送優秀學生出國研修
之留學生成果報告書

Ministry of Education Scholarship for Excellent Students to Study Abroad
Report on Exchange Experience

國際旅館管理學院留學心得

Report on Exchange Experience at International
College of Hotel Management



年度：

Award Year (filled out by OICC)

國外研修成績：

GPA Received at the Host University

一、緣起

經過在文藻六年紮實的語言訓練後，雖然我的英文程度有顯著的提升，但仍然缺乏與英語母語者溝通交流的經驗；因此我計畫透過這次去澳洲交換學生的機會，精進自身的口語表達能力。而除卻語文之外，我還想從中培養第二專長，先行規劃未來謀職之路。澳洲旅館管理學院(ICHM)替以旅館從業為志向的學員們量身設計了完整的專業課程。該校除了教授實體書上的知識之外，在後半年的課程中更替學生安排了業界實習及就業媒合，讓我有機會深切地體驗旅館服務這個業界的生態，學習如何服務客人還有和同分工合作，檢驗自己前半年所學；我相信對未來在職場上的發揮會有很大的幫助。

二、研修學校簡介

澳洲旅館管理學校(ICHM)是第一所瑞士酒店協會(SHA)在海外的分校，位於南澳的阿德雷德，名副其實為澳洲培育國際旅館從業人員的搖籃。該校採用三明治教學法：一個學年之中，安排一學期的校內學習，搭配一學期的業界實習，我所報名的一學年Study Abroad海外留學課程正是如此。將課本上所習得的專業知識，實際應用在旅館業中，讓理論與實務有效地磨合，確實掌握專業技能，讓畢業生在完成學程後擁有專業知識，並具備有實務工作經驗。

身為專業的旅館管理學校，ICHM對待交換學生有如接待貴賓，提供學生全方位的協助。校園甄選結束確定上榜後，ICHM貼心地提供Skype的線上面談，讓學生有機會向澳洲的老師提問，解答交換生對澳洲課程的各種疑問，更提供我選課的方向。大大小小的文件校方都有請代辦來一手包辦，包括澳洲簽證，機票，澳洲學生保險等等，統統幫我處理到好，免去了不少研究的時間。最後在出發前，代辦還特地南下高雄進行行前說明會，詳細介紹校園及澳洲生活的種種，讓我清楚地知道來澳洲生活需要準備什麼。抵達澳洲後，學校有安排機場接送，讓初到異地的遊子不怕迷路。



ICHM的招牌



教室入口

食宿方面，校方提供國際學生完整的膳宿，讓學生能毫無後顧之憂地專心讀書。宿舍為公寓型別墅，每間公寓內有四個單人臥房，簡便廚房、客廳及兩間衛浴。臥房內皆配有網路及個人電腦，僅需自備個人的生活用品及床單即可。別墅一樓設有洗衣間，提供免費的洗衣機和烘衣機。學生餐廳每日供三餐，為了不怠慢來自各個國家的胃，每天都有中西合璧的菜色，不用擔心沒白飯！餐廳旁更設有娛樂區，能看電視，打桌球撞球，彈鋼琴，也有零食飲料販賣機，半夜不怕沒點心吃。



宿舍外觀



個人臥房



學餐



餐廳旁的娛樂區

三、 國外研修之課程學習(課內)

參與ICHM一年學程的學生，最少需研修四門課及完成六個月500小時以上的實習。我選修了的四門課，並在黃金海岸的The Star進行為期八個月的實習，以下將會列點詳述其課程內容。

每個科目都要各繳交三份作業，總計5000字，最後學期結束的時候會有一次的期末考，或是實作考試。澳洲寫作業的方式和台灣截然不同，每份作業都像是在寫一份小論文，需要查資料並引用，來增加內容的可信度，也有一定的格式。但也不用太緊張，ICHM會開讀書會教大家怎麼寫作業，也有學習顧問可以幫忙檢查作業的文法喔！我幾乎每份作業都有請她幫忙看，從中學了很多寫作的技巧。

1. 食品及飲品服務標準規範 Food And Beverage Service Standards

本課旨要教授與餐飲服務相關的知識。從餐廳的起源、菜單種類、服務生接待客人的程序、餐桌擺設，一路到飲料知識，包括啤酒、紅白酒、烈酒、調酒及咖啡。當中也穿插了實作課程，並非僅止於紙上談兵，讓學生能動手泡泡看咖啡，實際體驗調酒，或品嚐各種酒類的不同風味。這是在台灣從未涉略過的領域，尤其是沖泡咖啡的課程，上完課後才真正了解espresso, long black, latte, cappuccino和 flate white的差別，也是我在實習的公司常會泡給客人喝的咖啡。能有機會親身體驗真的很棒，更是為我日後的實習奠定了基礎，受用無窮！。



漸層調酒



藍色夏威夷



品酒課程

2. 客戶服務實習訓練 Delivering Guest Services Practicum

此課程以F&B Standard中的理論文基礎，讓學生實際在餐廳和宴會廳體驗，活用所學。我們到學校所經營的餐廳Tiros展開為期一星期的實習，客源包括散客及團客兩種型態；從換桌巾，擺設餐具，用POS機點餐，與客人寒暄，帶位，上菜，收餐盤等等，樣樣都讓學生自己動手來，老師也會在途中適時給予建議。此外，也在學期間各安排每位同學到阿德雷德會展中心的宴會廳實習兩次。了解宴會的整體流程，也實際運用端三個盤子的技能，雖然盤子很重又很燙，但的確對於我到The Star的實習有所助益，也才了解要優雅的端著盤子，也是需要下功夫的。



Tiros餐廳



工作中的同學們

3. 房務部門標準規範 Rooms Division Service Standards

飯店的房務部門又分成前廳部及客房部，此科目除了介紹這兩個部門之外，也講解飯店星級，組織結構，深入探討客房整理的標準程序。學期間老師會帶學生到阿德雷德的Pullman Hotel實習，實際演練整個房務員的工作流程；經過兩週的練習，最後考試驗收成果。另外，老師也特別安排了洗衣場參觀，瞭解飯店布料清洗的流程。實地去整理房間之後，才發現整理客房並非只有一塊抹布打全場，而是由各種不同的清潔劑針對不同的髒污做清潔，而且要在30分鐘內整理完整個房間，因此在時間和整潔度的平衡上非常有挑戰性！尤其是折床角，想折得像豆腐可得花上許多時間練習才行。



Pullman Hotel的客房



參觀South Pacific Laundry

4. 財務績效控制入門概論 Introduction To Monitoring Financial Performance

這門課是所有課程中對我來說最挑戰的一門，其內容即是初級會計入門，教學生如何製作財務報表，包括損益表和資產負債表。初級會計中有很多專業術語，有些甚至是我查了翻譯還搞不懂的，於是我額外花了很多時間上網研究和練習。這門課的功課非常靈活，老師會設定一個情境，給同學一份財務報表，讓我們剖析該公司的營運，並給予建議。完成這份作業後我非常有成就感，除了掌握會計的基礎之外，也開始學著獨立思考。

5. 業界實習 Industry Placement

ICHM在幫學生媒合實習上不遺餘力。提供履歷教學及修改，與學生面談協助分析其優勢，再一對一面試練習，緊接著安排與業主面試，學校都會提供全方位的協助，保證每位同學都能到五星級的飯店實習。在快學期末的時候，校方精心設計了職業博覽會(Career Fair)，讓各家飯店到校園徵才，學生也能趁機了解各家公司的特色。



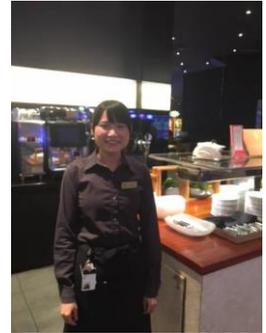
Career Fair之The Star的攤位



Career Fair之Adelaide Casino的攤位

我這次實習的飯店是位於黃金海岸的The Star，它是當地最大且最著名的賭場。我在Private Gaming Room (PGR)裡擔任F&B Attendant，工作內容為幫賭客點送酒水或餐點到他們的機台或賭桌前，有時可以在吧檯幫酒保泡飲料。我們部門的營業場所所有四個，等級從低到高依序為Suite、Sovereign、Chairman和Salon，賭客能依據自己會員的等級選擇到哪裡去玩。由於我有語言的優勢，所以幸運地幾乎每個地方都有工作過。每次工作時間約八個小時，含不計薪的三十分鐘休息；根據淡旺季每週工作的日數有所不同，淡季有時一週只有兩天，但旺季也會一週七天都在上班。雖然這份工作不需要耗費很大的體力，但需要輪三班，有機會輪晚上十點到早上六點的班，這倒是很折騰人；而且時數也不是很穩定，要花心思積極爭取。

經過這八個月的實習，我明顯可以感受到自我的成長。不論是增長專業知識，學習在職場上如何待人接物，抑或是整理自己的情緒。從一開始只知道五大基酒，到現在能背出不同品牌的酒名；從一開始對於客訴手足無措，如今已能維護公司權益又安撫客人情緒；從一開始只會忍耐同事無理的要求，到現在能柔性回絕又不傷對方的自尊。在這裡我遇到各式各樣的夥伴，他們來自世界各地，每一位的個性都是如此特別，但想要好好完成工作的心卻一致。我十分享受和他們的合作關係，即使有衝突，也能理性地解決，和喜歡的人們一起工作原來是如此讓人開心的啊！真的非常慶幸自己能獲得這份工作，這些歷練及收穫全都無法從教室中取得，非得親身體驗才能蛻變成理想的自己。



四、 國外研修之生活學習(課外)

在ICHM並沒有像台灣一樣的社團活動，大家下課放假都能自主規劃自己的時間。學校的學生會也會固定每月製作活動手冊，提供大家阿德雷德哪裡好玩哪裡好吃的資訊，定期舉辦課外活動讓全校師生一起同樂，比如說參觀酒莊、健行或阿德雷德一日遊等等。以下是我參加過後印象很深刻也很喜歡的，也包含我在澳洲期間的旅行：

1. 開學典禮

ICHM每個學期都會在阿德雷德的會議中心舉辦開學典禮，當天大家都穿著正式，這是我第一次參與澳洲式的社交場合，每個人都手拿香檳和新朋友或老同學聊天，好新鮮喔！不過我那時候還很害羞，所以沒什麼和澳洲同學拍到照片。



同學們都穿得好正式



我和台灣室友們

2. 睡衣趴

這是學生會所舉辦的活動，地點就在學生餐廳旁的娛樂區，晚上大家都穿各式花花綠綠的睡衣，甚至還拿出他們平常陪睡的娃娃。我還特別跑去買一件簡單的睡衣，不然我都穿運動服睡覺而已。當晚學生會的人還精心布置了場地，居然還有立著的床供拍照，當然也少不了音樂和免費的啤酒暢飲！雖說是入境隨俗，但這活動辦得可不俗啊！

3. 文化週

同樣由學生會所主導的活動，邀請全校師生參加，大家根據自己的國家各自端出代表料理。台灣組煮了三杯雞和地瓜球，吃得我好想家喔！還各吃了澳洲、美國、日本、韓國、馬來西亞和尼泊爾的特色美食，好吃又能享受和同學一起煮飯的樂趣。



4. 聖誕節派對

當天全校師生一齊在學生餐廳同樂，廚房煮了很有聖誕節氣氛的菜色，像是烤雞和火雞，還有各式各樣的甜點和酒，吃得我大呼過癮。晚餐結束後，由學生會主持團康遊戲，大家分組回答問題，得分最多的隊伍還能獲得Barossa Valley出產的紅酒喔！



5. 和同事下班後的聚會

澳洲和台灣的下班文化不同，他們非常喜歡大家約一約去喝酒聊天。我們公司裡有五個酒吧，大家很常在這裡pub crawl，一間接著一間喝，重點是有員工價八折，一杯酒只要五澳幣，划算划算！我們台灣的交換生也會約同事到家裡來烤肉或開火鍋大會，來個美食文化交流，讓同事們知道咱們台灣料理有多迷人！



6. 澳洲旅遊

在澳洲的這些日子裡，除了上課和上班之外，偶爾出去旅行調解一下身心也是很重要的。以前在台灣的時候都是父母親或旅行團帶我出去玩，但來澳洲後一切都得自己包辦，要比價又要好玩可是一門大學問呢！



阿德雷德 - Hahndorf 德國小鎮



阿德雷德 - Hallett Cove



阿德雷德 - Glenelg Beach



墨爾本 - Brighton beach



墨爾本 - Puffing Billy Railway



黃金海岸 - Currumbin Wildlife Sanctuary



黃金海岸 - 動物園抱抱無尾熊



雪梨 - Sydney Harbour Bridge



雪梨 - Opera House

五、研修之具體效益(請條列式列舉)

1. 語文能力提升：

在一個陌生的環境，才知道自己原來還算不錯的英文其實只是過家家酒，但我也知道羞怯並不能達成我所計畫的目標，因此我積極的，並不怕丟臉地大量使用英文跟當地人和旅外華人交談。從一開始僅能使用簡短句子溝通，到能夠去電以及去函給電信公司客訴，甚至能跟同事在工作上有所爭論；讓我覺得我在語言能力上雖不比母語者流利，但已經能勇於表達自己的意見，達到溝通的目的。

2. 習得專業知識：

除了在學校學習的知識之外，實習過程也接觸和支援了公司數個部門。在了解一個星級規模的應有的配置之外，更認識了各個部門皆有各自專精的技術和訣竅；例如咖啡的沖泡和酒類的調製和比例、博弈的規則和術語等…，而來自資深同事的經驗分享，更大大的填補了書本知識的不足，讓學到的東西真正使用到實務中。

3. 危機處理能力：

一個人旅外生活，一開始我一直擔心害怕，只有一個人要面對好多生活上的瑣事；我需要租房子和想如何搬家、需要申辦當地的電信門號、需要在當地銀行開戶…一開始我很緊張，但幸好有同學和家人的鼓勵，我冷靜下來並且一件一件嘗試和計畫，不怕丟臉的一個一個打電話去跟客服、去跟當地的房東諮詢，最後都圓滿的完成!中途雖然曾遭遇必須更換租屋處的意外，但有了第一次的經驗，我和室友在短短不到一個禮拜就又找到新家並安頓完畢。我也體認到危機一但發生，就必須冷靜面對，也讓自己更能獨立也更有自信。

4. 生活財務規劃：

在澳洲的實習階段，讓人真正的有「我也在厲害的工作了」的感覺，但拿到薪水的同時，也意外著自己要面對柴米油鹽等生活瑣事、各種雜支和在當地生活的規費、自己的儲蓄目標等…因此我開始學習編列自己的生活預算，自己買菜下廚；一段時間後倒也有模有樣；期間除了因為電信問題多了些額外開銷之外，都有照著自己的規劃進行，也讓我覺得對自己的能力更有信心，同時也 and 室友和同事計畫並完成了幾次小旅行，非常高興!

5. 職場情緒管理：

實習階段已經算得上半個職場；因此很多事情往往沒有第二次機會，同事和客人也不會像同學和老師一樣的包容。在一開始的時候我因為很多錯誤而被同事、甚至是客人責難；當下真的非常難堪和難過，有幾次甚至已經難過得要哭出來，但我很努力地告訴自己我會做得更好，比別人多下一些小功夫，不為了被別人看見，僅為了讓自己的腳步更順利的踏出。慢慢的，公司請我上班的時數比別人的班次還要多、也開始得到客人和主管的誇讚。即便和同事有摩擦，我也能自信的據理力爭，我學會並深刻的體認到只有自己才能幫助自己，而我已經初步開竅，而我最高興的是一我對我盡力表現後的成果感到滿意。

6. 個人品味提升：

在學校的課程介紹了很多以前完全不曾碰觸過的領域，例如品酒的課程；不僅是能看到許多昂貴和年份悠久的酒，居然還能品嚐!真的很幸運能到 ICHM!此期間還學到了許多正式和高雅的侍酒及品酒的方式，校方還會帶領學生到酒莊參觀，真的是很用心!在實習的時候，也知道咖啡和各式飲料實際上都講究許

多小地方，這些小地方往往都影響了沖泡後的口感，也讓我這個一年前還不敢喝咖啡的小朋友舌頭，真正的愛上了咖啡這種飲品。除此之外，在我實習的THE STAR，係一間星級高達六星的飯店，其中我也見識到了很多工作能力很強、來自世界各地的同事，以及他們如何在工作上優雅地解決各種難題，真的是受益良多，大家一起集思廣益，往往就可以有突發奇想的解決方案出現，讓我覺得我在品味和心態上又有往上提升的感覺，不再覺得自己做不到什麼事情，而開始想著要怎麼完成事情。

7. 自我能力升華：來澳洲原本的目的比較偏外在的充實，但總結起來這些經歷使我的內在提升了更多，我原本不善言談的，但總是會遇到一些不得不溝通、不得力爭、不得不抵抗、不得不爭取的時候，而這些「不得不」也迫使我踏出舒適圈，為了自己而進步；於是我發現主管待我的態度比他人親切，我的排班時數比他人要多，從服務對象收到的小費特別可觀，而當我留意到是否還能辦理退稅時，我完全不擔心在一個國外城市的市政中心我會不會怯場，我不擔心我是否能辦好，因為此時的我已經充滿自己為自己掙來的自信，我相信這就是一會兒工夫的事。事後，我更發現原來以往很少有同儕的實習時數可以達到退稅的標準，我非常高興，因為這代表我受到了服務單位的肯定，我希望我將操持這份態度，持續的自我覺察、自我進步。

六、感想與建議

由衷地感謝兩年前的自己，選擇繼續在文藻升學，只為了來澳洲的ICHM交換。在澳洲的410天中，我明顯感覺到自己以前所未有的速度在進步，不論是專業知識還是生活技能，這都是在台灣的舒適圈中，無法快速培養出來的。發現各種不同面貌的自己，認可自己，給予自己更多勇氣和自信，這是在這趟澳洲行最大的收穫。當然，也很感謝參與這一年的朋友、老師、同事、主管、房東和室友，沒有你們的相伴，我無法譜出如此精彩的一年。



謝謝大家的閱讀，希望以上的心得能給想去交換學生的同學們一點勇氣和期待。