

大專餐旅系學生校外實習問題之探討

李元文

銘傳大學教育研究所研究生

一、前言

校外實習是一種學校與產業間合作的關係，我國政府自 1954 年頒布「建教合作實施方案」後，學校及業界開始相互合作，使學生在理論與實務間交叉訓練（陳錫鎬，1991）。2015 年 1 月政府訂頒《技術及職業教育法》，其第 12 條明定「學校得依科、系、所、學程之性質，開設相關實習課程。前項實習課程，如為校外實習時，其實施方式、實習場所、師資、學分採計、輔導及其他相關事項規定，除法令另有規定外，由學校定之。」本文之「校外實習」係指學生於修習專業課程至相當程度後，就學期間由學校安排至相關領域之企業或機構進行一定期間之實務學習，將學校與實習單位所傳授之知識經由取得、轉化、內化並且加以運用，培養學生「務實致用」的觀念與能力，增加其職場的適應力與競爭力，以具體表現於學習成效的一個學習過程。

長久以來，校外實習被視為可以帶來多贏的途徑，對學生來說，可以提早接觸職場；對學校來說，可以利用業界的設備，降低教育成本；對企業來說，有更多人才可以選擇，也可提早培育所需之人才。但對於人員流動率居高不下的餐旅業而言，大多數學生在經歷校外實習後，只有少數學生畢業後選擇原本科系或專業就業。本文將以大專餐旅實習面臨之問題，加以討論及提出建議。

二、實習面臨問題

校外實習已是《技術及職業教育法》明定的重點，大專餐旅實習之問題再時間配合、專業訓練及福利制度方面，常有不少問題產生。

（一）實習制度

目前國內大專院校餐旅科系校外實習分為新三明治實習、階梯式實習、假期式實習、二階段式實習、混合式實習等五種實習制度。其中又以新三明治實習方式廣泛被使用，因而產生許多問題。因為學生一、二年級在學校上課，三年級上、下學期到業界進行實習課程，而於第四學年又回到學校上課。此種實習方式容易造成以下幾個問題。

1. 校內學習時間過短，使專業知識涵養不足，而密集的課程容易導致學生缺乏思考空間。

2. 喪失寒暑假，因實習期間包括寒暑假，容易造成學生心理上不平衡，而影響實習效果。
3. 校內上課及校外實習循環體制，容易產生適應不良情形，因而無法專心學習，甚或即將熟悉實習機構環境又要返回學校的中斷學習情形，不利技術扎根深入。

（二）專業訓練

曹勝雄、容繼業、劉麗雲（2000）指出，學生在實習機構所學的知識與技能與在校內所學無法配合；在專業訓練上，除實習單位需要提供足夠的教育訓練外，學校也必須給予學生正確的專業知識及專業技能，才能使學生在校外實習期間具有良好的表現。實習對專業訓練有其助益，但在學校與實習單位仍有一些問題：

1. 學校單位常見問題：學校課程安排鬆散、專業師資不足、專業教室不足及設備老舊等，無法讓學生所學與業界接軌。
2. 實習單位常見問題：未提供完善的實習培訓計畫，使實習生未能驗證學校課堂所學的知識或經驗，無法提升自我專業能力的成長。

（三）福利制度

實習生在實習部門內通常屬於位階較低的職位，常常受到不平等待遇，以下為常見問題。

1. 未依照《勞動基準法》規定，發放實習學生應有的最低基本工資。
2. 超時工作，把實習生當廉價勞工，消耗其心志且降低工作效率。
3. 節慶需分配禮盒販售業績，造成學生心理上壓力。
4. 未提供員工宿舍，易造成學生作息上的不規律。

三、改進實習之策略

（一）實習時間分配

為改善學生在校學習時間過短、喪失寒暑假假期及校內上課與校外實習角色轉換，可將新三明治實習方式改為階梯式實習或假期式實習。階梯式實習為一到三年級在學校上課，四年級一整學年實施校外實習課程。此種方式增加了學生在校學習時間，並且增強專業知識及技能，使校外實習成效更佳。假期式實習則可利用學生課餘時間實習，較能改善循環體制下產生的適應不良情形。

（二）專業訓練

若實習單位提供完整的訓練制度及未來升遷的機會，不僅可以增進學生實習的學習興趣，更能提升學生的專業技能，還能使學生畢業後留任於原單位的機率大為提高，學校與業界可行的具體作法如下：

學校：

1. 引進業界專業師資，採產學雙師協同教學。
2. 調整系上必、選修課程，使實習之專業訓練更容易與業界結合。
3. 增加校內專業實習課程，提高學生實習前應有的先備知識、經驗與能力。
4. 改善專業教室數量及設備汰舊換新，充實相關實習設施，使學生至實習現場即能熟悉環境。

業界：

1. 提供完善的職前教育訓練及在職訓練課程，使實習生及早適應新環境。
2. 針對實習生制定個別化實習培訓計畫，以成就每位學生。
3. 再實習現場，訂定部門輪調機會，使學生學到職場的多元能力與經驗。
4. 對實習學生實施定期考核及辦理競賽，激勵其專業成長。
5. 採師徒教學制，以資深員工擔任師傅教學，帶領實習生學習與成長。

（三）福利制度

在學生實習過程中，實習單位若能提供良好的實習環境及福利制度，則會提高學生的工作意願，及未來從事本行業之意願。相關福利之改善意見如下：

1. 依照《勞動基準法》規定，發放應給實習學生的薪資。
2. 提供員工宿舍，並改善其生活作息，讓實習學生無後顧之憂及通勤之苦。
3. 提供比照正職員工之其他相關獎金，例：三節獎金、業績獎金與生日禮物等。
4. 提供其他福利措施，例：員工旅遊、部門聚餐與生日活動等福利。
5. 給予年資累計，鼓勵實習生畢業後回原單位就職。

四、結語與建議

（一）結語

近來，政府積極推動「技職教育再造方案」，即是希望藉此消弭或縮短大學教育與就業市場需求之落差，提升畢業生就業力，以「強化務實致用特色發展」及「落實培育技術人力角色」定位下，結合國家產業發展，培育具實作力、就業力及競爭力之優質專業人才，以期為再造臺灣經濟發展，奠定厚實基礎。藉由校外實習課程以提升技職校院畢業生就業能力，由政府之資源做必要之引導，一方面整合學校、業界之資源，儘早讓青年學生進行職涯之接觸探索，從心理建設上預先做好就業準備，進而於職場上受肯定，優化人力培育。校外實習課程落實與否，實有賴於學校及企業有效之支持與協助，而家長與學生之態度與參與，更是不可或缺的一環。

校外實習是學生從學校轉換到工作環境的重要過渡期(Ross, Beggs & Yong, 2006)，亦可以幫助學生個人取得技能(Beard & Morton, 1999)，也可以提供學生運用課堂上所學理論運用於實務工作上，並藉由實習了解其職業是否符合自身興趣與個人特質(Zopiatis, 2007)。學生經校外實習後，除了核心就業力與專業技術能力提升之外，也學習職場工作應有的態度、人際關係技巧、時間管理能力與學習做人處事的態度，並且能增強自我對職場就業的信心，達成產業、實習學生與學校多贏的理想。

（二）建議

1. 對主管教育行政機關的建議

（1）落實校外實習的督導與監督

《技術及職業教育法》明確規定主管機關對學生校外實習應予督導查核之職責，應就學校辦理實習課程實施績效評量，建議主管機關依法善盡督導之責，以確實落實實習機制之建置及實習成效之考核。

（2）訂定校外實習績優獎勵措施，鼓勵學校、企業及相關人員認真執行校外實習業務

主管機關應就學校辦理實習課程實施績效評量；其評量之內容及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。辦理實習課程績優之學校、合作機構及其相關人員，主管機關得予獎勵。學校辦理校外實習之合作機構，長期提供學校實習名額，且實習學生畢業後經一定程序獲聘為該機構正式員工達中央主管機關所訂一定比率者，主管機關應報經中央主管機關轉請中央目的事業主管機關予以獎勵。並展現校外實習成果分享及研討，並公布實習機關資訊，持續精進校外實習機制之完善。

2. 對學校之建議

（1）提供正確的校外實習資訊，妥適輔導學生選擇校外實習機構

建議學校對各科系統一發布實習相關資訊，以免造成不同科系間之資訊差異。在選擇實習單位時，能確實提供廠商資訊，辦理行前說明會及實習講座，以提高實習滿意度。並輔導學生選擇適合的校外實習單位，使校外實習成效更佳，並改善循環體制下產生的適應不良情形。

（2）改善專業教室數量及設備汰舊換新，充實相關實習設施，使學生至實習現場即能熟悉環境

學校應多充實校內專業教室數量，定期做設備維修以及汰舊換新，使校內設備能夠符合業界需求，讓學生進入職場後能夠縮短適應期。

3. 對實習機構之建議

(1) 提供完善的教育訓練（職前及在職訓練），使實習生及早適應新環境

實施教育訓練最主要目的就是要提升員工的行為，包括態度、知識、技能，而訓練的方式是教育訓練的關鍵之一，訓練方式的選擇除必須從整體的訓練制度來考量之外，也應調查員工的實際工作能力與需求。透過教育訓練，加強實習生專業能力與知識，亦可藉由教育訓練改變實習生之工作態度、增強其工作動機，進而增加組織之績效、達成企業組織之目標與策略。

(2) 給予部門輪調機會，使學生學到職場的多元能力與經驗

建議實習單位應顧及學生校外實習的主要目的，重視且落實實習生的教育訓練與不同部門工作輪調的學習機會，針對實習生制定個別化實習培訓計畫，若有表現績優之實習生應對其公開表揚獎勵，並鼓勵實習生畢業後回到原實習單位繼續服務，使學生得以感受實習單位之用心，認為實習單位確實是將實習生視為未來公司或產業所需人才在培育訓練，而非僅將實習生視為階段性的替代人力，如此當能增強學生對於實習單位與產業之向心力與認同感，而對其生涯規劃產生明確方向，自可強化學生未來續留實習單位或產業服務的意願。

(3) 提供良好的實習環境及福利制度，例：依照《勞動基準法》發放薪資及其他相關獎金、提供宿舍等

建議實習單位應遵照《勞動基準法》最低基本工資發放薪資，並且比照正職員工給予三節獎金及相關福利，提供實習生良好的實習環境，能夠提升學生實習滿意度，進而增加學生畢業後留任於餐旅業中。

4. 對學生的建議

(1) 實習前充分了解實習準備

於校內課程中學習專業知識，並增強專業技能，多參與餐旅相關講座，增加校內實習或相關工作經驗，透過「做中學、學中做」體驗職場生活，進而提升自我的專業技術能力、問題解決能力及知識運用能力，並且培養良好的工作態度及學習態度，為進入職場實習及就業提早準備，爭取未來就業機會。

(2) 把握實習機會，提升自我專業力

於實習期間多學習專業知識與技能，並且建立良好人際關係，在實習過程中，如主管或公司提供額外學習機會或需要多幫忙時，學生應積極爭取把握機會，提升自我專業能力。

參考文獻

- 周思穎（2006）。餐旅業建教合作生校外實習滿意度與未來從事餐旅意願之研究（未出版之碩士論文）。國立中央大學，桃園市。
- 邱芳姿（2012）。我國技術學院學生校外實習成效之研究（未出版之碩士論文）。淡江大學，新北市。
- 胡夢蕾（2001）。觀光飯店餐飲建教實習生激勵因素之研究。第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營研討會。
- 曹勝雄、容繼業、劉麗雲（2000）。「專科餐旅教育『三明治教學制度』實施之認知研究：從教師觀點」，*高雄餐旅學報*，3，2000，53-68。
- 陳淑玲、洪錦怡、鄭靖國（2006）。我國技專校院實施三明治教學之探討。*中華技術學院學報*，34，267-277。
- 陳紫玲、沈進成（2011）。學生對校外實習滿意度與續留產業影響之分析：以高等技職教育餐旅觀光相關學系為例。*餐旅暨家政學刊*，8（1），21-38。
- 陳錫鎬（1991）。建教合作教育制度的探討。*技術及職業教育雙月刊*，4，22-27。
- 楊裕仁、李旭梅（2000）。談技職教育-三明治教學的實施與展望。*商業職業教育*，76，13-17。
- Beard, F., & Morton, L. (1999). Effects of internship predictors on successful field experience. *Journalism and Mass Communication Educator*, 53(4), 42-53.
- Ross, C. M., Beggs, B. A., & Young, S. J. (2006). *Mastering the job search processing recreation and leisure services*. Boston, MA: Jones and Bartlett Publishers.

- Zopiatis, A. (2007). Hospitality internships in Cyprus: A genuine academic experience or a continuing frustration? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 65-77.

