

深度訪談法探討餐旅教育校外實習之行前輔導工作

萬金生

南台科技大學餐旅管理系教授

楊仁德

高雄餐旅學院旅館管理系副教授

傅貽瑞

高雄餐旅學院旅館管理系學生

摘要

本研究主要探討技專院校實施校外實習甄試時，實習前輔導學生之機制，以及實習學生自我評估實習甄試結果。採用「半結構式」問卷，進行深度訪談蒐集資料，俾以了解台灣餐旅技專院校的同學在校外實習面試前的準備工作、選擇考量的因素，以及決定實習面試的考量因素。研究發現：第一，受訪者在考慮選擇面試單位的因素包含：實習單位的環境、家庭因素、個人因素、期待是否能有自我的成長以及學長姐薪火相傳的過往實習經驗分享；第二，決定實習單位考量的因素包含：個人考量、實習單位的工作環境以及學長姐的建議；第三，受訪者表示班級導師的協助輔導有其必要性，研究發現老師目前所扮演的角色侷限於資料的提供、協助履歷表的撰寫及修改等工作。研究建議：老師可以協助同學做人格特質與實習單位工作屬性之適切度分析，並可以嘗試主動積極地安排有實務經驗的老師或職場主管蒞校給予學生模擬面試，而不是僅給予面試技巧之提醒。

關鍵詞：校外實習、餐旅教育、導師輔導、甄試面試

前言

校外實習(internship)為技專校院學生的求學過程中，相當重要的一環。技職教育的主要目的，係培養業界所需的專業人才，課程強調理論與實務結合，而餐旅教育教學品質的提升，除了強調專業知識的充實外，更須依賴有真實情境的校外實習活動(洪良志、馮莉雅，2006；Lee, 2006)。儘管實習有不同的方式，學者 Scholz et al. (2004)認為將校外實習融入課程中的主要理由為：「這是一種有效的方式，校外實習能塑造學生專業的本質，並體驗複雜且真實環境的情況，以發展學習的策略，來達到勞動市場的需求(p.27)」。Toncar and Cubmore (2000)更指出「校外實習不應被視為一個機會(opportunity)，應有其必要性(necessity)(p.54)」，並認為校外實習將是連接學校理論與職場專業最好的方法。

目前台灣針對校外實習的議題進行的相關研究有：實習生的工作表現與工作滿意度調查(吳淑禎、吳武忠，2006)、實習生具備專業能力(吳菊、吳政和，2000)、工作價值觀與工作投入(黃英忠、黃培文，2004)、實習滿意度(郭德賓，2006)、

實習衝突影響學生就業意願(郭德賓、莊明珠,2006)、實習生價值觀影響(徐達光、許順旺、吳哲宏、謝恩,2004)。鮮少有針對「學生甄試前的準備工作與決策」及「甄試結果」等議題進行相關研究。既然校外實習已被餐旅教育視為非常重視的教學內容之一,如何系統化將「實習前的甄試面試輔導」,納入「校外實習」課程中的一部份應是值得深入探討的議題,因為學生甄試前的準備及對產業的認知可能會影響到甄試的結果,所以如何在甄試前給予同學適當的輔導,應是餐旅技職教育中極為重要的課題。

本研究主要的目的是探討技專院校在校外實習甄試前輔導學生之機制及評估甄試結果。具體而言,本研究訪談問題如下:

1. 這次校外實習,為什麼選擇這些實習單位面試?
2. 這次校外實習,系上的老師或導師曾經給予哪些方面的輔導?
3. 針對這次校外實習,你(妳)做了哪些甄試前的準備?
4. 這次校外實習的甄試結果公佈時,你(妳)對分發的實習單位是否滿意?
5. 你(妳)最後決定去的的實習單位時,所考量的重要因素有那些?

研究發現

本研究是透過「半結構式」深度訪談,在確定學生分發的實習單位,實習前進行蒐集資料,以了解餐旅技專院校的同學在校外實習面試前的準備工作、選擇及決定實習面試的考量因素。本研究於學生實習分發完畢後,採取立意抽樣,以國立高雄餐旅學院將於97年7月1日前往實習之學生為邀訪對象,考量的原則為每系人數均等,包括國內及國外的實習單位者,資料收集期間為97年4月1日至5月31日,實際受訪人數海外實習的學生18名,國內實習24名;性別為女生30名,男生12名。半結構式訪談之研究結果是利用QSR-NVivo 7質化分析軟體進行資料的編碼與分析。訪談對象以國立高雄餐旅學院申請海外實習的學生為主,實際的受訪人數為:日本六名、加拿大五名、新加坡三名、泰國一名、澳門二名、英國一名,共十八名。五月份以國內實習的部分為主,共訪談二十四名學生;其中受訪者之性別為:女生三十名,男生十二名。

所有訪談資料都會將之歸類於每個所屬的相關節點(node)。本研究分析結果區分為兩大主節點:(1)甄試前的決策與準備工作;(2)受訪者甄試結果。

一、甄試前的決策與準備工作

(一)選擇面試單位考量因素

此節點主要探討受訪學生為何要選擇其特定的實習單位作面試,依據分析資料結果顯示,學生主要之考量有以下四個因素:實習單位之條件、家庭因素、學長姐影響及個人因素。除此之外,另有三名受訪者之回應為別無選擇,因實習面試單位僅有一處已無其他選擇。

1. 實習單位之條件

共有十八位學生在訪談過程中提及公司的規模及未來的發展性作為考量的依據。主要因為受訪者認為公司的規模大小及經營方式，被認為會拓展自己對該產業的視野(例如：各國人種及文化之間的差異)，倘若一家單位具有相當的發展性(例如：拓展速度快)，可能會增加更多未來的自我發展機會(例如：工作崗位的遷動)，進而可以學習到更多知識、技能與學習機會。有各五名受訪者提出，公司的「知名度」及「所在地」也會影響甄試單位的選擇，其中包含：公司附近之生活機能是否便利及離居住地較近。

受訪者亦提及與「工作環境 (workplace)」相關之考量，其中受訪者之六名旅館管理系學生會選擇台北國際觀光旅館主要是因為外國客較多，可以透過與客人直接接觸的機會，增強自己的外語能力，同時也可增進自身之「國際觀」。一位受訪者選擇實習單位時，會藉由曾經實習過的學長姐之經驗分享，考慮工作環境的同僚是否會毫不保留的分享工作相關技能，另有兩名學生提到，部門的「管理方式」也會影響到他們對面試單位之抉擇。

有八位受訪者主要考量「薪資福利」的部份，受訪者都會依據學校所提供的產學合作單位的薪資福利資料去決定甄試單位，其中有三名受訪者以薪資高低做為優先考量，另五名以職場所提供之在職訓練作為選擇考量。

2. 家庭因素相關的考量，包含雙親年邁、不想離居住地過遠、以及父母之建言。
3. 學長姐影響：所有的受訪者皆提及：系上之師長們會安排學長姐至班上做實習經驗的傳承，其中有三十七名受訪者會以學長姐的過往經驗為考量「甄試單位」之依據，但另有三名受訪者蠻堅持自己的認知。

4. 個人因素

基本上可歸類為三大項：專業能力、體驗不同的生活模式、個人成長。第一，專業能力：其中有二十八名受訪者在選擇甄試單位時，會以「本身之專業能力」為優先考量；第二，體驗不同的生活模式：其中有四名選擇海外實習的學生欲前往國外體驗不同之風土民情；另有兩名學生想離開自己目前的生活圈，因為他們想體驗不同的外地生活，或許未來在畢業之後，可作為職涯規劃之參考。第三，期待個人成長：主要包含「專業技能 (14 名受訪者)」、「外語能力(16 名)」及「提升自我的國際觀(12 名)」。資料結果顯示：受訪者皆深信至國際旅館及海外實習能提升自己的外語能力，因為這些工作環境所接觸到的客源層以外國客人居多，實習生認知會有更多與外國人士交談的機會；同時這些工作環境能增加對異國文化的了解，及藉由與客人之間的互動，增進自己的國際觀。

(二)班級導師的協助

從研究資料發現：在訪談期間，兩名同學仍猶豫「是否要徵詢導師的意見」，但最後結果都未前往徵詢，他們主要考量是：「導師無法應付所有同學的徵詢及詳細解答」。從研究資料發現，二十三名受訪者在實習面試前，班級導師都給予某種程度的輔導，相反的，有十九位受訪者未曾接受教師輔導。這些未接受輔導者，根據訪談內容，他們會透過三種方式準備實習面試：自行上網搜尋相關資訊、

同學間彼此相互切磋、以及主動詢問有過實習經驗的學長姐。

總共有二十三名受訪者指出，班級導師有給予面試前的輔導，可歸納為下列三種輔導方式：提供資料、履歷表的協助撰寫及修改、模擬面試的安排。

導師在實習甄試前主要透過下列五種方式提供資料：(1)於課堂上提供產學合作單位相關資訊(包括：經營方式、產品及服務的提供、公司規模屬性、工作環境、及異地文化與風俗習慣)及面試技巧(包含：面試準備的方向、儀態、表達與溝通方式)；(2)安排互動式講座，邀請業界或實習過的學長姐就特定的單位進行經驗交流與分享；(3)灌輸基本概念(述說過去學長姐準備甄試的經驗)；(4)提供學長姐的實習週記供學生參考，以便了解學長姐約略的實習概況；(5)分析人格特質與工作屬性、及崗位的相關性。十一位受訪者感謝導師給予自傳撰寫的協助及相關資料的提供，另有十三位學生提到老師修改學生之英文自傳。

模擬面試的安排基本上以三種方式進行：(1)導師親自扮演面試官的角色；(2)請系上教師協助扮演面試官的角色；(3)學生對學生彼此模擬扮演面試官的角色。

(三)同學面試前的自我準備

訪談資料顯示共有七名受訪者未曾準備實習面試，三十六名有預先準備，七名未準備面試之原因如下：生活無目標、怕麻煩、人格特質、及工作繁忙。

相反的，從資料顯示絕大多數受訪者會做甄試前的準備工作，有無準備面試基本上與受訪者對「面試」的心態有絕對的影響。同時，資料分析發現，老師所扮演的角色也有少許的影響。

四名學生提到他們是不厭其煩的準備面試，如受訪者 28 說：「就是有英文、中文的自傳啊，還有做一些自我介紹，還有講打工經驗，之前都會先準備這樣子，就反覆練習這樣子」。三十六名有準備面試的受訪者，準備的內容可歸類為三大類：履歷表、收集相關資料、及面談前準備。第一；有二十八位學生會在面試兩個月前將中英文履歷表及自傳準備完成，及給自己一些時間做後續的修改。有一些人花費更多心思準備「與其他同學不同特色」的備審資料。第二；受訪者有三十五人會事先收集實習單位的相關資料，主要是藉由下面三種方法取得資料：圖書館、網路、詢問師長及學長姐。第三；基本上受訪者針對面試的準備包含：面試單位的基本資料與資訊、增強語文能力、預先準備面試問答集。

二、受訪者甄試結果

(一)滿意度

共有十二名受訪者滿意面議的結果，三十位不滿意。不滿意的受訪者反應了三大類的不滿意因素：學校相關制度、系課程本位、個人因素。第一學校相關制度：實習甄試制度有些充滿不確定的變數、實習甄試缺乏計畫性、學校未事先與產學合作單位協調完整、實習制度的不公平性；第二，系課程本位：系上的課程設計定位不清且不具獨特性，造成尋找單位時，沒有特定目標，再者系上提供的

實習單位不是學生的所選。第三，個人因素：沒有達到自己預期的目標、第一階段面試無錄取任何單位或只有一個錄取單位別無選擇、假如還有機會面試，仍有許多進步的空間。

(二)決定實習單位的考量因素

四十二位受訪者在甄試結果公佈之後，考慮決定去何種實習單位之衡量因素可歸類為三大因素：個人考量、他人的建言、實習單位之環境。

1. 個人考量：

以個人因素考量根據研究資料又可歸因於五種考量：個人情感、實習的工作環境、未來發展、不同的體驗、沒有其他選擇。

(1) 個人情感

有兩名受訪者之所以決定未來的實習單位是因為在面試當時與面試官的互動很好。四名受訪者提及在面試之前就與該實習單位有所互動及接觸，留下很好的印象。大部分有到海外實習甄試的受訪者，六名受訪者覺得海外實習是一個不錯的磨練機會，難得在求學過程中可以到海外看看拓展自我的國際視野。同時這些受訪者也認同應把握這難能可貴的海外實習經驗，因為他們認同學校師長的思維。

(2) 實習的工作環境

有三名受訪者表示之所以選擇該未來實習單位是因為自己知道未來的一年要的是什麼(如：工作技能及輪調制度)，且該單位也可提供他所需的東西。有四名受訪者的面試結果都有達到自己預設的目標及志願，所以他們就選擇了該意願最高之實習單位。有兩名受訪者在面試結果公佈後，主動找原有在該實習單位的學長姐，並詢問該單位的優缺點，了解實際工作內容。有六名受訪者選擇單位時，是以「應用在校科系所學」為主要考量。

(3) 未來發展

約有二十六名受訪者在決定實習單位時，會以未來一年實習期間自我專業技能成長的可行性為考量，他們期待主要的能力提昇包括：語言能力及工作內容的豐富化。八名受訪者藉由學長姐的建議知道哪個實習單位會(能夠)學到比較多的專業技能。

(4) 不同的體驗

有兩名受訪者提到再選擇未來一年的實習單位裡面，他們會以不同的生活體驗為衡量，其中體驗不同的生活模式，從繁忙的都會生活到農場的慵懶生活步調。再者，體驗異國文化的生活方式。

(5) 沒有其他選擇

有兩名受訪者只有正取一家，所以別無其他單位可以選擇。

2. 他人的建言：

有八名受訪者選擇實習單位會接受學長姐的建議，主要因素有：個體未來發展性、該實習單位的國際性、薪資福利及專業技能吸取多寡。有兩名受訪者選擇實習單位主要是家人的支持與鼓勵進行海外實習。

3. 實習單位之環境：

四名受訪者在選擇單位時會以該公司的：知名度、規模、制度、工作服務的等級及公司的地理位置(生活機能便利性)的考量。受訪者13說：『關鍵因素是……是就是我在挑飯店，然後我挑的飯店，第一個挑的因素是它的體制大，雖然處在一個較大的組織體系，實習時你可能比較不容易被發現，可是畢竟它的制度很完善，福利也不錯，畢竟一個較有制度的實習單位，它的運作方式也值得我來學習！因為它是好幾百個人怎麼管理，我想去看這方面的東西，然後最後我就決定去君悅，因為它的規模很大。』。

有二名受訪者在決定實習單位是以該公司所提出的工作執掌內容為考量的依據，另有兩名受訪者所要的實習環境是以愉悅的工作氣氛為主要的考量依據，例如受訪者32說：『[公司ABC]的主管面試的很和樂很快樂，去他們那邊實習應該很有趣，就是可以跟大家很融洽。』。

結論與討論

在台灣技職教育中，校外實習在理論與實務的結合層面，扮演著相當重要的學習橋樑。透過校外實習的落實，可以使學生將在校所學的理论整合並運用學生的想法到實務層面進而轉變為行動基礎。Dodge and McKeough (2003)聲稱校外實習是能使學生體驗職場經驗最有價值的訓練方式之一。根據研究發現，有超過三分之二的學生不滿意實習甄試的結果。絕大多數不滿意的因素是由於各科系無明確的課程方向、系定位不夠具有獨特性，且整個學校實習制度的不確定性造成學生不滿意校外實習之結果。根據研究發現，這些不滿意因素可以透過行前輔導工作，協助學生做更完整及有計劃性的準備工作。同時，導師方面應該給與適當的輔助工作。實習面試不僅可以增加學生的職場經驗，評估自我的學習績效，並能夠體驗社會的真實面，同時，對學生在未來思考及調整職涯發展規劃有相當程度的幫助。

研究發現，學生在甄試前選擇實習單位的條件，與甄試結果公佈後決定實習單位的考量因素是有許多雷同的。唯獨最大不同的差異為：同學提及與反應必須深入考量甄試結果的現實面。根據研究顯示，在選擇實習面試單位有超過半數的學生會考慮到公司的工作環境。相同的，在實習結果公佈之後，也有三分之一的受訪學生認為實習單位的工作環境仍是他們決定的因素。在挑選面試單位時，主要是以實習單位的未來發展及其知名度為主。同時，學生也會關心到實際的工作環境，例如：未來提升工作相關的技能，包括語言及專業能力或拓展自身的國際

觀。就面試結果選擇其未來的實習單位，主要考量到未來公司的生活機能便利性與其薪資福利相關制度。

家庭因素是部分學生在選擇實習面試單位時考量的重要因素之一。但是在選擇未來真正實習單位之考量因素時，並未有受訪者提及此部分。這可能隱含著：從決定甄試單位到實習單位公佈的期間，學生與家庭之間可能做過某種程度的協調與溝通。基本上，導師可以預先了解學生對於校外實習的價值觀及意圖，再進一步幫助學生與家庭成員做溝通。在此期間，班級導師可以扮演穿針引線、協調溝通的角色，擔任學生與家庭之間溝通的橋樑。

在甄選前選擇面試單位有90%的受訪者陳述選擇面試單位會被學長姐所影響，因為大部分的教學單位會安排實習經驗的薪火相傳，讓同學更了解每個實習單位的實際工作情況。但是當面試結果公佈之後，只有少數約五分之一的受訪者會接受學長姐的建議。前後過程的差異可能來自於受訪者在準備實習面試的過程中，持續性的收集各方面的資訊，例如來自師長及網路的訊息及家人。所以當面試結果公佈之後，受訪者會根據實際所獲得的資訊做整合性的整體評估，決定自己未來一年的實習單位。

在甄試前有三分之二的受訪者提及，本身的專業能力會影響到自己在選擇面試單位的考量因素。受訪者會考慮到自己現有的專業技能及語文能力去選擇他符合需求的面試單位面試。根據研究推論，學生在面試前應該根據所有面試的單位及各部門，具備某種程度的了解及收集相關資訊，以能夠讓他了解每個工作的屬性及其內容。在面試結果公佈之後，以上個人因素皆未被受訪者提及。這可能隱含著受訪者在面試前已了解自身人格特質來選擇面試單位。根據以上的討論及研究結果發現，導師在整個實習面試行前準備工作應該扮演重要的輔導工作角色。從受訪的42名學生中，有近一半的導師給予適當的協助。輔導方式包含：提供產業界相關訊息、自傳撰寫協助、安排及參與模擬面試等協助工作。

根據先前研究結果顯示，學生對產業界的了解包括工作屬性及環境。學生的資訊來源可能為導師及學長姐，因此導師在學長姐做薪火相傳經驗分享時，可能需要做把關的動作。盡可能讓學長姐分享一些工作內容及其本質，以客觀的思維描述各個部門的相關工作內容，而非以個人情感因素為經驗分享的前提。再者，於整個實習行前的輔導工作中，導師需給予學生適時的鼓勵、支持、傾聽、關心及輔導，並協助學生渡過行前準備階段的低潮或因面試壓力導致的精神沮喪，給予學生關切並依不同學生提供適當的意見。

綜觀而言之，校外實習對餐旅教育是有其行使之必要性及重要性。根據研究結果推論，準備實習甄試學生的行前準備與其面試後之結果滿意度是有相當高程

度的關係。充分做好實習面試的準備，可能會對其實習面試的結果有絕大多數的影響。但是在研究結果發現，可能還有其他不同因素會影響其面試結果，包含：學生面試臨場經驗、面試官面試方式與過程及個人的人格特質等，皆可能影響學生於實習面試時的表現。這些臨場的面試經驗，或許可以透過如受訪者所云，由班級導師協助安排舉行模擬面試。透過此種方式，可以促使學生體驗不同面試官所營造出的面試氛圍，學生可藉由不同的面試過程得到面試經驗，於真正進行甄試時，可以有更好的面試表現。所以導師在校外實習之行前輔導工作所應扮演的角色有：引導者(Director)、協調者(Coordinator)、良師益友(Mentor)、促進者(Facilitator)及資訊提供者(Informant)。

參考文獻

- 洪良志、馮莉雅 (2006)。影響餐旅類科技職院校學生校外實習因素之研究-以國立高雄餐旅學院為例。餐旅學報，8， 215-234。
- 吳菊、吳政和 (2000)。三明治教學法學生應具備專業能力之探討-以旅館科為例。觀光研究學報，6(2)，101-118。
- 徐達光、許順旺、吳哲宏、謝恩 (2004)。餐旅實習課程對實習生工作價值觀影響之社會化歷程探討。餐旅暨家政學刊，1(2)，219-241。
- 郭德賓 (2006)。餐飲技職教育校外實習學生滿意度之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例。餐旅暨家政學刊，3(2)，187-204。
- 郭德賓、莊明珠 (2006)。校外實習課程突影響因素對學生就業意願影響之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例。餐旅暨家政學刊，3(1)，113-131。
- 黃英忠、黃培文 (2004)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係-以大專觀光、休閒與餐旅相關科系學生為例。觀光研究學報，10(1)，63-79。
- Dodge, R. B. & Mckeough, M. (2003). Internship and the Nova Scotia government experience. *Education + Training*, 45(1), 45-55.
- Lee, M. H., Lu, H. T., Jiao, Y. H., & Yeh, P. H. (2006). Research on correlations between off-school internship systems and work performances in hospitality and tourism education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 6(3), 69-87.
- Scholz, R. W., Steiner, R. & Hansmann, R. (2004). Role of internship in higher education in environmental sciences. *Journal of Research in Science Teaching*, 41 (1), 22-46.
- Toncar, M. F. & Cudmore B. V. (2000). The overseas internship experience. *Journal of Marketing Education*, 22 (1), 54-63.