

致中大學生報

關於中大學生報 2016 年 10 月 10 日刊登的題為”酒管實習——每週做 50 小時的實習生”報導，酒店及旅遊管理學院願意作出以下回應。

首先，我們感謝中大學生報對酒管學生實習體驗的關注。雖然學院要求每一位實習學生在實習完成後撰寫和遞交實習報告並在開學以後以小組形式參與實習經驗的分享，但我們發現這些渠道不足以讓我們得到學生對實習體驗（尤其是比較負面的體驗）的真實反饋。中大學生報的調查不但間接幫助我們建立了和學生溝通的另一個渠道，同時亦暴露了部分學生在實習當中遇到的問題。為此，我們十分感謝。然而，我們也希望藉此機會指出，中大學生報關於酒管實習的報告亦存在一些問題，使其不足以反映酒管學生實習體驗的全貌。首先，我們認為學生報的實習調查設計（包括樣本選取、調查方法、以及問卷問題等方面）對調查的可靠性有所影響。調查結果過份代表（over represent）某些自我認知對實習有不滿的同學的意見。此外，對於調查中一些數據的處理值得商榷。比如，文章有意凸顯“同學當中最高工時每週 102 小時”，並將其于文章開頭以圖表大字列出，但內文卻明確指出這是一個極端數據(an outlier)，這似乎不符合客觀報導的做法。以下，我們想從三個方面就酒管學生的實習作進一步的解釋說明。

- (一) 學院為何安排必修實習課程
- (二) 對報導中一些具體問題的回應
- (三) 學院近年學生及校友問卷調查有關實習的調查結果

(一) 學院為何安排必修實習課程

我們並不認同調查報告中“實習就是打工”的論斷。實習是酒店旅遊管理課程的重要組成部份。全球幾乎所有酒店管理學位課程均要求學生參與實習。主要原因有三。第一，從教學/課程設計角度而言，實習被認為是酒店管理課程中最有效的“體驗學習”(experiential learning) 方式之一 (Yiu & Law, 2012)¹。酒店旅遊管理涉及諸多運作細節，從前台服務，餐飲，到人力資源管理，市場營銷等等，如果我們學生沒有這些方面的實際操作經驗，很難對運作酒店旅遊企業所涉及的管理理論和概念有全面深刻的認識及把握。為保證教學/學習效果，學院有必要將實習納入課程安排。第二，酒店旅遊業界也極為重視大學相關課程中是否包括實習安排。在一項 2004-2014 年間每五年進行一次的大規模調查中 (Min, Swanger, & Gursoy, 2016)²，業界管理層對酒店旅遊學位提供的各項課程重要性做出排序。最近一次 (2014) 調查顯示，實習的重要性 2004 年排第 4 位，2009 年排第 2 位，2014 年已上升至第 1 位，可見業界/未來僱主對學生實習經驗之重視。此外，現今很多酒店旅遊企業在招聘大學畢業生時都會優先考慮有相關全職工作經驗的同學。因此，在校期

¹ Yiu, M., & Law, R. 2012. A review of hospitality internship: Different perspectives of students, employers, and educators. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(4): 377-402.

² Min, H., Swanger, N., & Gursoy, D. 2016. A longitudinal investigation of the importance of course subjects in the hospitality curriculum: An industry perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(1): 10-20.

間的實習對提高酒管同學職場競爭力是十分必需的。第三，從學生自身的職業規劃而言，實習給他們提供了一個在正式踏入職場前，在短時期內多角度近距離了解酒店旅遊行業各種工作的機會。這些工作是酒店服務的必要環節，是酒店旅遊管理課程學生必須了解的部份。然而並不是所有人適合學習和從事酒店旅遊業。比如報導中提到“有好些同學被派去做苦工 / 侍應生。例如包括端食物、清理房間、幫客人拿行李、做櫃檯等等”。對廣大酒店旅遊業員工來說，這些服務性的工作滿足顧客需求，為他人帶來舒適和快樂，雖然辛苦，但絕非沒有意義的“苦工”。而許多酒店高層管理人員在他們職業生涯的起點，也是經歷了這些工作的訓練，累積了豐富的實際經驗，才能夠更有效地管理酒店。如果在實習過程中，一些同學發現自己暫時無法勝任酒店旅遊業對從業者體力和抗壓能力的要求或者對服務性工作持不同的態度和價值觀，那麼實習亦給他們提供了一個重新審視和評估自己職業發展方向的機會。

(二) 對報導中一些具體問題的回應

我們必須承認，酒管實習之所以重要，正是因為酒店旅遊行業工作特質與很多行業不同，對員工乃至管理層都有很多要求，例如工作的強度及時間安排等。也因為有員工的辛勤付出，才能保證服務品質，令香港成為酒店服務品質最佳城市之一。然而我們亦可以理解對沒有太多工作經驗的大學生，實習很可能造成“預期”與“實際”的落差。這種落差感在各行各業的實習生中都存在，也許酒店旅遊業尤為突出。我們希望幫助同學用正面積極的態度對待工作領域中遇到的問題，以長遠眼光看待實習的有益之處。當然在具體運作上，少數同學有挫折感在所難免。我們也感謝學生報提出一些問題，令我們注意到需要改進之處。

對於報導中提到的一些具體問題，我們願意做出以下回應。

- 1) 關於實習工作的安排：基於實習在酒店旅遊業的普遍性和必要性，大多數業界公司都希望和各個提供酒店旅遊管理課程的院係建立直接聯繫，由校方出面統一協調安排學生實習。去年與酒店及旅遊管理學院有實習合作關係的公司多達 85 家。每年也會有數家公司成為我們新的合作夥伴，為同學們帶來多樣化的實習機會。需要指出的是，學院在學生實習安排過程中主要起到審核，協調和監督的作用。比如，對於申請與學院建立實習合作的公司，學院會派專人去公司進行實地考察和洽談，以確保公司提供的實習機會符合學院的各項規定和要求。每年第二學期伊始，學院的就業服務中心會把各個合作公司提供的實習機會公佈給全體需要修習實習課程的學生。同學們會自行選填實習工作志願，並在學院協調安排下進行面試。此外，學院亦允許學生自行尋找符合學校規定的實習機會（self-placement）³。因此，酒管同學在實習工作的選擇上享有很大的自主權。

³去年我們有 13 位同學自己找到了實習機會。

- 2) 關於實習工時和薪酬：絕大多數實習合約都會明確規定每週工作時數（因工作崗位而不同）。各合作公司的人力資源部門也會在同學開始工作前，明確知會他們的部門，崗位，與工作時數。實習的每週工作時數在 40-54 小時之間。

依據香港法例第 608 章及本地酒店旅遊業就業市場供給及需求因素，學院為大多數在香港本地實習的同學在其接受實習工作前簽署了《最低工資條例》（第 608 章）“實習學員”身份認證書，使這些學生獲得了香港《最低工資條例》的豁免⁴。根據學院最新統計，學院學生的實習月薪介於 3500 港幣與 9700 港幣之間。所有酒店學院實習安排都有報酬，因此“3 位 (9%) 同學更是零人工”的說法不正確。

如前所述，工作時間安排是整個酒店旅遊業面臨的現實挑戰之一，選讀酒店課程的同學對此并不陌生。而實習報酬不受《最低工資條例》的保障更涉及到其他行業。我們也希望在這些領域能夠看到改變，但這些改變需要業界，學界及政府部門多方的商討及配合。

- 3) 關於工傷賠償：首先，我們會要求公司在學生入職前對其進行相關的安全培訓並盡量避免安排實習學生到容易發生工傷事故的崗位工作。其次，中文大學為同學提供了相關保險。我們今後會與同學們詳細說明和強調實習期間工傷賠償的規定和程序。
- 4) 關於性騷擾問題：大學，學院，僱主都對此持“零容忍”態度，我們也有相關程序與指引為同學提供建議與支持。實習期間，學院老師與工作人員會以電郵，電話，實地訪問的形式同學院學生和僱主保持溝通，力求及時了解學生在實習中的表現和遇到的問題。遺憾的是，如果同學沒有及時跟學院或僱主反映，我們就無從知曉問題的存在。在此也希望中大學生報利用你們與同學的溝通管道，呼籲同學在遇到問題時及時求助。
- 5) 關於實習期間的培訓：報道中提到“同學的工作多是體力勞動，真正有學習面向的可謂少之又少。”在實習工作安排與知識能力運用方面，不可否認同學與僱主可能有不同預期。我們希望可以從雙方角度來協調解決這個問題。對於實習同學來說，實習收穫的大小關鍵在於你是否是個“有心人”。如果你具備主動觀察和學習的能力和願望，即使從事基礎的，沒有技術含量而需要體力付出的工作也可以是很好的學習機會。舉一個簡單的例子，假設兩位酒管同學都被安排到酒店咖啡廳當適應生。其中一位同學只以侍應生的心態和角度來做經理分配的單調工作（比如端食物和撤盤子）。而另一位同學在完成份內事的同時常常以管理者的角度來觀察和思考工作中遇到的人和事並結合自己在大學課堂學到的理論知識加以分析（比如餐廳的

⁴ 有少數僱主為本院實習學生提供同等或高於最低工資的時薪，故學院無須為這些學生簽署《最低工資條例》（第 608 章）“實習學員”身份認證書。

待客流程是否存在瓶頸？或者餐廳經理處理客人的投訴時是否做到了分配，程序和互動公正？），那麼這兩位同學從實習當中獲得的經驗和感悟會有十分大的差距。

另外一方面，我們也注意到少數合作公司對我院實習生缺乏必要的培訓和教導。我們會嘗試從以下三方面解決這個問題。第一，我們會對所有合作公司的培訓計劃作一次全面審核。缺乏必要培訓內容的實習工作將不會推薦給學生。第二，我們會在學生實習期間對合作公司承諾的培訓項目的執行情況進行抽查，以確保學生獲得公司承諾的必要的培訓。第三，對於暑期三個月任職的實習生，極個別合作公司不願意花時間和精力對他們進行培訓（比如如何運用 Opera 酒店前臺操作系統），而是指派他們做一些簡易工作（在大堂迎接客人）。針對這個現象，我們計劃與我們的教學酒店合作，在學生開始暑期實習前舉辦一些酒店業務的實操講座，以保障我們的學生能夠在實習期間獲得相關的工作經驗。

（三）學院近年學生及校友問卷調查有關實習的調查結果

為了能真實，全面並及時的了解學生及校友對學院各項工作的意見和建議，酒店與旅遊管理學院在過去兩年間，對全體學生及畢業校友做了一系列問卷調查，問題涵蓋教學、學習、就業各個領域，實習也是其中一個方面。我們現提供以下數據供各位參考：

	請問實習期間你有機會運用到在酒店學院所學到的知識與技能嗎？				
	沒有機會	很少機會	有機會	很多機會	
2015 校友調查 (n=103)	4 (3.88%)	36 (34.95%)	50 (48.54%)	13 (12.62%)	
	整體而言，你對實習經驗滿意嗎？				
	很不滿意	不滿意	一般	滿意	很滿意
2015 校友調查 (n=103)	0 (0%)	4 (3.88%)	14 (13.59%)	62 (60.19%)	23 (22.33%)
	實習經驗是否幫助到你畢業時選擇工作領域？				
	是	否			
2015 校友調查 (n=103)	83 (80.58%)	20 (19.42%)			

此外，在剛結束的 2016 學生問卷調查中（包括酒店旅遊學院全部正在就讀的學生），回覆問卷的同學中有 49 位已經參加了至少一次實習。其中 46 位同學回答了“整體而言，你對實習經驗是否滿意”這一問題。結果如下：

很不滿意	不滿意	一般	滿意	很滿意
0 (0%)	4 (8.7%)	9 (19.57%)	26 (56.52%)	7 (15.22%)

這些結果顯示，如果調查群體是全體同學/校友，大多數人對實習持滿意態度。我們希望中大學生報也能刊登這些結果，讓讀者對酒管實習情況有全面的了解。

綜上所述，為保證中大酒店及旅遊管理學院課程品質，提升畢業生競爭實力，並讓學生在投入社會工作之前，有機會全面體驗真實的工作環境包括真實工作上所遇到的順景與及困難挑戰，我們從建院伊始已經很重視實習項目，並建立了一系列的規則制度。本院為學生提供工作實習安排已有超過十七年之經驗，更有專責同事團隊為學生提供實習前、中之支援及資詢、以及實習後的跟進服務，及對提供實習的公司作出每年評估。根據我們的調查結果，我們認為大多數酒管學生對實習有積極的認同。誠然，我們在工作中也存在不足，中大學生報的報道讓我們進一步了解到一些酒管同學在實習中遇到的困難和挫折。一些同學可能獲悉，本院正在對本科課程進行一些列重大改革。實習，作為本科學位的一項必修課程，也是我們的改革目標之一。我們十分鼓勵本院學生通過各種渠道向學院反映自己在實習中遇到的問題，並對實習的具體操作安排提出寶貴意見。

最後，希望中大學生報也能夠了解酒店旅遊業界及政府相關部門對實習這一現象的看法。對於實習對各方的益處及具體運作中存在的問題，做出更有深度，更具建設性的報導。

酒店及旅遊管理學院