

# 吳哲翰瑞士奮鬥記



海外留學和實習已經漸漸地成為了一股風潮，根據教育部的統計，截至2010年底，海外留學生人數已達三萬多人，有逐年上升的趨勢。留學海外的學生不但能培養國際視野、接觸到更多元的文化，同時，也能提升學生本身的競爭力。對於未來的職涯發展更有不可多得的加乘效益。針對觀光、餐旅本科系之學生，瑞士無疑是海外留學的最佳選擇。

瑞士是世界上飯店和觀光業的先驅，除了悠久的發展歷史外，更有絕佳的地理優勢。瑞士坐落於歐洲的中心，鄰近的國家有德國、法國、義大利、奧地利和列支敦士登等。對於學生國際化能力之培養亦相當有助益。有鑒於此，在國立高雄應用科技大學觀光管理系（以下簡稱高應大觀光系）李一民主任的帶領下，主動和瑞士B.H.M.S. (Business and Hotel Management School) 飯店管理大學締結為姊妹校，並簽訂雙聯學制。希望提供系所欲出國深造和實習的學生有更多元的選擇。（現與日本鹿兒島大學、美國拉瑪大學及瑞士H.T.M.i.為姊妹校並提供雙聯學制可攻讀）

瑞士B.H.M.S.飯店管理大學在瑞士是遊一歷史悠久之教育集團－班尼迪克（Benedict）教育集團的體系之一。至今已有78年的歷史，為全瑞士規模最大的教育機構之一。其所培育出來的飯店經理人更多在國際知名的連鎖飯店和企業內服務，如：喜來登集團Sheraton Hotels&Resorts，文華東方酒店Mandarin Oriental，萬豪國際Marriott International等等。

B.H.M.S.飯店管理大學位於琉森市。琉森市是國際知名的觀光勝地，也是瑞士最值得參觀的城市之一。在此可以享受到地理位置的優勢，該校位於市區，靠近所有的觀光景點，周遭還圍繞著多樣化的飯店觀光服務產業。

而首位參加瑞士B.H.M.S.飯店管理大學雙聯學制的學生是現在就讀高應大觀光暨餐旅管理研究所（以下簡稱高應大觀餐所）一年級的吳哲翰同學。

畢業於淡江大學旅遊與旅館管理學系的吳哲翰同學，從小便有堅定的志向，希望日後能在飯店產業工作。於大學期間便曾至紐西蘭懷卡特大學（Waikato University, New Zealand）修業一年，主攻行銷和餐飲管理。現在更有此機會，能夠代表高應大觀餐所以雙聯學制之方式至瑞士B.H.M.S.飯店管理大學攻讀第二個碩士學位。

吳哲翰同學除了本身優異的在校成績之外，平常對自己要求甚嚴的他，對於語言學習更是頗具心得。順利地以雅思7.0之高分成功申請到了由瑞士B.H.M.S.飯店管理大學所提供的獎學金2500瑞朗。吳哲翰同學預計在本校完成一年級的課程後，於今年六月底前往瑞士B.H.M.S.飯店管理大學修讀其第二個學位，預計於明年取得由高應大和B.H.M.S.飯店管理大學所頒發的雙碩士學位。（MA & MBA）

如有任何相關問題，歡迎與吳哲翰（Roy）聯繫  
E-MAIL: harvest1121@gmail.com

註：所謂「雙聯學制」即是指簽有合作協定的兩校間之大學生或研究生，在原本學校修業滿至少兩學期後，即可免考托福、GRE、TOEIC或其他相關入學測驗而直接至有合作協定的學校就讀，繼續修習剩下的相關學分，只要符合雙方學校的畢業資格後，就可以較短的修業年限同時取得兩校的學位。雙聯學制不僅提供國外學生來台留學的另一管道，而國內學生亦可循此模式赴國外留學。

# 吳哲翰瑞士奮鬥記

幾個星期前無意中翻閱了一本瑞士的月刊「Swiss News」

裡面有篇文章在探討 MBAs for the modern age! 文章的開頭給了一個case study，就是英國超市的龍頭「Tesco」如何利用科技結合行銷在進攻韓國市場。

首先，他們買下了地鐵站裡的廣告牆並用等比的尺寸，將物品以照片的形式張貼在牆上，就如同被擺放在超市架上一樣。每個商品旁都有一個獨有的QR code，透過智慧型手機的協助，路人可以直接利用手機刷 QR code來make your shopping list，而這些清單物品將會在幾個小時內送達指定的地點，這利用了 online shopping的概念，將抽象的網路購物具體化，且更有效率。

通常網路購物貨品寄達的工作天約三到五天，但是「Tesco」這個行銷手法除了令人感到新鮮外，更以絕佳的效率著稱！

高科技 + J.I.T. + 網購概念 + 智慧型手機 + 時事潮流 = \$\$\$

現今的社會和科技瞬息萬變。雜誌中，某瑞士學者指出 "Success lies in anticipating and embracing change - curricula have to change."

沒錯！我們不能再墨守陳規而抗拒改變，這已經不是喜歡不喜歡的問題。再者，除了自身要勇於接受變遷之外，大學裡陳舊的課程規劃，也適時地需要接受新時代潮流的洗禮了，要改變的不是只有加開新科目以順應新世代、或是更改課程名稱來吸引更多學生而已。

瑞士許多所大學或是酒店管理學校現在對於MBA的課程都有了進一步的調整，有的大學加開了數位科技行銷，並結合智慧型手機還有社交網站，開辦的結果相當成功！有許多人報名參加此MBA課程，也有許多公司立即聯絡該大學並提供就業及實習的機會。

也有一些大學聚焦在以科技結合物流管理(logistics management)，該教授並指出單一地教授科技概念並不能真正從中得到助益，更重要的是要使自己能夠影響你的顧客和下屬也能融入你所提供的科技產品或概念。他們有一系列的課程包含如何運用科技和如何使他人也能運用科技等的課程。此外，對於領導、溝通和關係的建立也有相當著墨。

另外還有一些大學雖然沒有那麼注重在科技方面，但他們也相當重視科技所帶來的改變。他們增開了互動行銷的課程，以電視、社交網絡和手機的應用程式(apps)為出發點做為和顧客溝通的管理模式。除此之外，這些大學都很重視永續發展(sustainability)的概念，他們認為商業的獲利不再是只有曇花一現，而應該開始更正向地去思考如何永續經營。

至於B.H.M.S.這所學校對於MBA課程的規劃我個人認為是相當完善！

在我看來，他們整體的規劃是以一份完整的 business plan去做分割，每一枝微末節的細節都有重視到，從很基本的五管(產銷人發財)概念到溝通技巧、表達能力、寫作(email, report, business plan and research paper)，完完全全就是以一個管理者的角度為出發點所設計的課程。

管理者需要具備的技巧、能力等在課程裡一應俱全，你也都會學到。在這邊總共有12門必修課，加上4門單獨領域(global or hospitality mgn)更深入的課程，還有兩門高級的英文課程。

在英文課程裡總共可以細分為聽、說、讀、寫，對於第一次接觸全英文教學課程的人來說，我想是相當有助益的。

反觀台灣的大學教育，有許多科系在大一必修都有英文的聽說讀寫，有許多課程的教科書都是原文書，甚至有些科系提倡全英文教學，但有哪些科系哪些課程設計真正教導學生如何正確的使用英文的"聽、說、讀、寫"呢？

以TKU為例，全英文教學的出發點很好，大一必修的英文聽說讀寫的出發點很好，然而內容若還僅只局限於 TOEFL或IELTS的考試內容，學生縱使考到了標準 但誰能確保他在真正全英文的環境下還能從容不迫地全身而退呢？

來到瑞士邁入第三個月了，接觸到了許多不同的文化，到目前為止才上了兩門MBA的課卻讓我真正深深地感受到了Culture Shock！我們如何培育台灣人，和西方文化如何培育自己學生的方式確實有很大的不同!!!!

同樣一本雜誌 (Swiss News)裡面提到了瑞士的教育制度，當學生讀完國中之後 並不會有強制的教育體制讓他們一定要考高中，學生們可以自由選擇未來的路，90%以上的學生會選擇繼續升學，但是當他們讀完高中後，有2/3的學生不會選擇繼續升學，相對地他們會投入vocational training 或是 apprenticeship programme。這在台灣來講很像半工半讀或是直接去實習，學生在還不清楚自己未來方向時，不會盲目地聽從父母的指示去考大學或是讀熱門科系，他們反而相讓自己投身職場，了解自己真正想要的是甚麼，等工作一段時間發現自己所學不足後才去讀大學。



這也就是為什麼在西方國家的大學裡，同學們有很多都不像是適齡的學子，研究所更是如此！或許台灣的教育可以開始轉個方向思考？

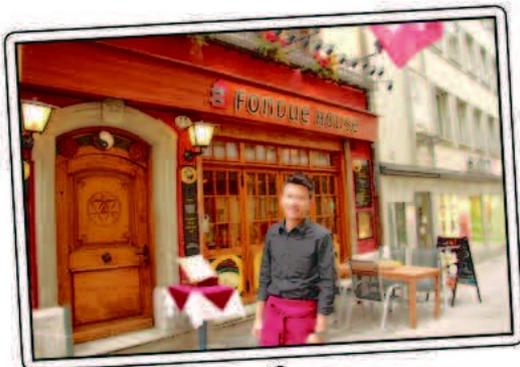
# 吳哲翰瑞士實習記

將實習視為是對未來工作的一種練習。畢竟，在學校的時候並沒有這種實境能讓我們練習。而將來畢業找工作，也沒有機會能讓我們練習。實習是一個很好的機會，因為你被允許犯錯。同時，也能從錯誤中學習。

我不認為在實習時甚麼也學不到。當同樣的動作重複一百遍，在第一百零一遍時，若你能夠花更少時間去達到相同效果，這就已經是種學習了！

『學習』其實是一個很廣泛的名詞，而它通常發生在潛移默化之間，並不是每個人對此都敏感。運氣好，能夠遇到好主管適時的指引或提點。但當運氣不好，自己也要懂得定時追問對於自己表現的回饋。被動的學習者學到的知識向來有限。

此外，做事情切忌錙銖必較。不要抱著自己是受害者的心情，總想著自己的利益。要記著，吃虧就是佔便宜。當別人把不想做的事情都丟給自己時，也坦然的接受。換個角度想，別人也是能夠信任你，才會將這些工作都交給你！久而久之，經過這些細碎瑣事的磨練後，你會越來越幹練。若你是個有能力的人，既認真幹練又刻苦耐勞，這樣的人才若你是主管你會不要嗎？不要先期待別人對你好，而要期許自己成為一個組織中不可或缺的人。



實習和求學都只是漫漫人生旅途中的麟光片羽，不要貪圖一時的歡愉而葬送明日的康莊大道。在這時期的我們，都還只是為了美好的未來生活在預備。等到畢業、正式踏入社會的那天起，才是真正歷練的開始。人生在世還有許多更偉大的目標值得去追求。而這些，最終將會帶領你達到馬斯洛理論的最高階，自我實現。

別把實習當作是在實習  
也別把自己當作是學生

以上，  
共勉之。

吳哲翰  
05. 05. 12

# 吳哲翰瑞士奮鬥記

身為tourism & hospitality related departments的同胞們！英文在國際化的社會裡面是非常重要的！畢竟，英文還是目前通用的語言！就算中文地名學得再好，英文不知道是甚麼，你還是沒有辦法跟別人溝通的！

另外，在台灣의同胞們！如果你有企圖心、有野心、請把自己的語言訓練好！之後找間國際公司或甚至到海外工作吧！台灣真的很小！職缺也有限！不要忘記globalisation世界地球村的概念！英文只是必備，若能多學其他歐系語言會更好（往西方）！若要留在亞洲發展則至少日文韓文要能夠溝通！在歐洲，每個人至少都會兩三種語言以上！

**英文能力差！  
你就失去了國際競爭力！**





## 吳哲翰瑞士奮鬥記

英雄不怕出身低  
從基層闖出自己的天空！

昨天發現了俄羅斯同學們對於實習這件事情反彈頗大！她們既不想整理房間也不想端盤子，只想當manager或是櫃台的工作。難道她們的教育沒教她們要從基層做起或要了解各部門才能當主管嗎？要是他們知道我之前實習還沒有paid應該會很驚訝並大聲斥責吧！

年輕時，做任何事情都需要忍耐和耐性，不要太常抱怨，把事情當做在learning就好。

# 吳哲翰瑞士奮鬥記



**同學們！開拓自己的視野吧！**

昨天上了第一堂PGD的課，剛上課過沒多久聽到老師和其他學生的討論就有感想了。台灣真的太小了！！！！（吶喊）而台灣學生的眼光和遠見也很侷限。

當大家都在討論國際關係或是其他國家所發生的政治動亂或經濟情況時，看看台灣學生的話題卻總是脫離不了追星、偶像劇和八卦，對於國際間所發生的事卻毫不關心，或是只關注在自己國內所發生的事情。

**請記住！！世界很大！台灣很小！**

台灣學生對於「國際」這觀念似乎還很薄弱，也沒有機會接觸到所謂的「國際」。即使聽到英美等大國或是其他強勢國家很大，但沒有真正去過，你永遠不知道這個很大到底有多大，不知道其他國家是多麼的發達。尤其是近幾年大陸的發展更是不可忽視！京滬高鐵的通車這新聞代表甚麼？究竟只是則新聞還是它背後所代表的中國的經濟、科技、效率和野心？

中國已經不是我們印象中記憶裡的那般沒落農村，雖然貧窮人口還是很多，但是中上階層人民的財產卻富可敵國！

**不要找藉口來安慰自己！你以後競爭的對手會是那些中上階級而不是貧窮人口！貧窮人口再多也與你無關！先想想怎麼增加自己的硬實力才是當務之急！**

## 雙聯學制-吳哲翰

一：

下面幾段話是從我自己的日記之中擷取，是我到瑞士讀書後的心得感想或是老師上課有提到的觀念，僅供參考。

昨天上了第一堂 PGD 的課剛上課過沒多久聽到老師和其他學生的討論就有感想  
了台灣真的太小了!

而台灣學生的眼光和遠見也很侷限當大家都在討論國際關係 其他國家所發生的  
政治動亂或經濟情況台灣學生的話題卻脫離不了追星 偶像劇和八卦對於國際間  
所發生的事卻毫不關心或是只關注在自己國內所發生的事情記住!!!世界很大台  
灣很小台灣學生對於"國際"這觀念似乎還很薄弱也沒有機會接觸到所謂的"國際"  
常聽到英美等大國或是其他強是國家很大但沒有真正去過 永遠不知道這個很大  
是多大不知道其他國家是多麼的發達尤其是近幾年大陸的發展 更是不可忽視京  
滬高鐵的通車這新聞代表甚麼?只是則新聞還是它背後所代表的中國的經濟、科  
技、效率和野心?中國已經不是我們印象中記憶裡的那般沒落農村雖然貧窮人口  
還是很多但是中上階層人民的財產卻富可敵國!不要找藉口來安慰自己!你以後  
競爭的對手會是那些中上階級而不是貧窮人口!貧窮人口再多也與你無關!先想  
想怎麼增加自己的硬實力吧!

二：

前天和阿六出去聊天除了被 shock 到很多事情之外 還被告知了一件事不要覺得  
沒錢就甚麼事情都不能做!你應該反而要想盡辦法去達到就旅遊來講你可以把它  
當成個換工旅遊邊旅行邊工作而工作所得剛好補足你旅行所需這不是像打工度  
假般那樣更不是以賺錢為主的換工你得到了旅遊的資費 而也同時更融入當地生  
活見越多 識越廣越容易發現你和其他人的"connection"

三：

年輕時 做任何事情都需要忍耐和耐性不要太常抱怨 把事情當做在 learning 就  
好但要記住!!!是可忍孰不可忍!要能夠分辨 也要有能力判斷!另外 老師上課還有  
提到若你因為"正常發言"而被公司解雇

那就離開那間公司吧!

because that's not a good company to start with

四：

昨天同時也發現了俄羅斯同學們對於實習這件事情反彈頗大!她們既不想整理房間也不想端盤子只想當 manager 或是櫃台的工作難道她們的教育沒教她們要從基層做起或要了解各部門才能當主管嗎?要是他們知道我之前實習還沒有 paid 應該會很驚訝並大聲斥責吧!

五：

在國外 真的隨便一個人講出來的工作經歷都很容易是國際知名的公司、旅館或機構在台灣就算有再多的工作經歷只要你是台灣私人的中小企業或是旅館、旅行社很多講出去別人根本不知道且連聽都沒聽過做到再高別人可能都不覺得很厲害但是 如果是在國際知名的公司工作就算是再小的職位工作經驗聽起來也很威!!!!在高雄 漢來、金典算是很大也知名的飯店在這邊說出來根本就沒有人知道!但是你只要在甚麼喜來登、東方文華或甚麼其他世界級知名的飯店聽起來就很不一樣!!!但是在這邊你要凸顯自己的優勢就變成你在哪個部門工作 你的工作內容是甚麼之類的或是你在台灣考了哪些證照你沒有辦法靠在哪裡工作來證明你自己!而且在這邊會發現台灣的雙語教育其實沒有很實在或許這只是我個人而已!但是 接受太多中文教育沒有英文在旁邊像是我們學到了世界地理 知道世界各國的位置、首都、或以甚麼聞名但是我們學到的都還是中文的部分卻不知道它的英文是甚麼這在討論的時候確實是很吃力的一個部分!!!腦筋必須要轉得很快 去想他的相似發音到底是哪裡看到英文單字時可以很快反應但是用聽的時候 還夾雜著口音 真的會蠻難去判斷的!!!就像之前在學研究方法時老師都會在各專有名詞後擺上它的英文名稱!這在對於寫論文英文摘要時就很有幫助!在這邊上課時的討論也很有幫助不然 上課講了一堆研究的方法要是之前沒有先知道他英文怎麼講我想我在這邊會很慘!!!!但是其他國家的學生似乎沒有這樣的困擾連阿六仔學外國地名 首都名也都是連英文的部分一起學!!!身為 tourism & hospitality related departments 的同胞們!!!!這在國際化的社會裡面是非常重要的!!!!畢竟 英文還是目前通用的語言!就算中文地理學得再好 英文不知道是甚麼你還是沒有辦法跟別人溝通的!!再來就是!在台灣的同胞們!如果你有企圖心 有野心 請把自己的語言訓練好之後找間國際公司或甚至到海外工作吧!台灣真的很小!!!職位也有限!不要忘記 globalisation 世界地球村的概念!英文只是必備!!!若能多學其他歐系語言會更好(往西方)若要留在亞洲發展則至少日文韓文要能夠溝通!在歐洲 每個人至少都會兩三種語言以上!有些人雖然不會說英文!但是他們卻會德文、法文、義大利文、西班牙文這在歐洲或西方國家 都是很流通的語言!目前主要就是這五個，若之後有其他想法，會再寫信告知。

哲翰 19. 07. 11