

一、計畫緣起

擁有多元文化的台灣，被喻為南島民族的發源地。從世界觀審視台灣未來發展，將來台灣不論是成為南島文化中心或是推動部落觀光產業，都急需培養國際化人才。為培養具世界觀的原住民人才，嚴董事長透過夏威夷玻里尼西亞文化中心/楊百翰大學大中華地區總代理美國瑋願旅遊諮詢公司孫葦萍董事長引介，積極為之探路，讓有潛力的原住民青年有機會到國外學習、擴展視野，假以時日能將所學運用在家鄉部落的經營與族人的帶領上，成為改變部落的希望種子。

二、計畫目標

- (一) 培養旅遊專業經理人才
- (二) 提升旅遊專業知識技能及英語能力
- (三) 藉由課程學習與實習的機會，累積實作經驗
- (四) 擴展社交領域，建立相關資源連結

三、主辦單位

美國瑋願旅遊諮詢公司（夏威夷玻里尼西亞文化中心/楊百翰大學大中華地區總代理）、財團法人公益平台文化基金會

四、贊助單位

為慈花東青年國際學習助學基金

五、參與學員

2014-2015 年計畫：童愉（台東/阿美族）

2015-2016 年計畫：陳亮竹（台東/卑南族、排灣族及漢人血統）

六、執行期間

2015 年 11 月至 2016 年 6 月

七、計畫內容

本計畫由夏威夷玻里尼西亞文化中心/楊百翰大學提供食宿、學生健保、課程費用、書本及學習必需品費用；並由公益平台提供之「為慈花東青年國際學習助學基金」贊助台灣-夏威夷來回機票、申請費用（含簽證）、生活零用金。

(一) 申請資格

1. 大學、大專以上畢業，且有兩年以上全職或半職旅遊、部落營運相關工作經驗
2. 具備英語聽說讀寫能力，並達到以下任一成績證明
 - 托福 TOEFL 500-550 Paper test
 - 托福 TOEFL 61-100 iBT (internet-based test)
 - 雅思 IELTS 5.5-7.0
3. 原住民或偏鄉服務工作者優先
4. 培訓期間學校要求不得飲酒、吸煙及任何含咖啡因飲料

(二) 甄選說明

通過書面審核後，進行複選面試，並與楊百翰大學在台代表面談及越洋電話訪談。

(三) 培訓地點

楊百翰大學夏威夷分校

(四) 主要課程內容

1. Business Management
2. Traveling & Tourism Measure Information
3. English Skill Training
4. Practical Training in Polynesian Cultural Center

(五) 義務

1. 錄取者須於當年度7至10月期間於公益平台基金會實習，為期至少兩週。
2. 結訓回台後，須任職於公益平台基金會或推薦之文化/教育/藝術單位，任期兩年；或從事原住民/偏鄉文化相關工作。

八、學員回饋

以下為 2014-2015 計畫受訓者童愉心得摘要：

(一) 受訓第一個月

在楊百翰大學及玻里尼西亞文化中心裡，常常感覺到的就是人們很樂在生活及自己正在做的事。不管是學習還是工作，經常能感受到他們的熱情和笑容。學校有個很重要的精神，就是「Enter to Learn, Go Forth to Serve」。例如對於一開始不熟悉事物的新生，很多人都願意主動給予幫助，因為他們都曾經受過很多幫忙，他們知道這樣的行為能產生正面的效益，並擁有美好的循環。

以前我讀大學時，進圖書館的次數幾乎不超過 10 次，但是現在我一天待在圖書館的時間都超過 6 個小時，我喜歡在圖書裡感受那種氛圍，那不是一種競爭，而是能深刻體會到：世界真的好大，我知道的太少，必須要多充實才能趕上腳步。我來到夏威夷之前，就在想自己想要累積的能量是什麼？我想現階段對於我來說，就是知識的豐富和正向的學習動力。

學校裡的環境是標準的文化大熔爐。我覺得這個環境常常能給我一個感覺，就是我是特別的，而別人也跟我一樣特別。所以在這裡的每個人，都在不斷的學習：認同自己，尊重別人。

(二) 受訓第二個月

AEM Program 的學生 3/06 和校長 Mr. Wheelwright 有個午餐會議，透過校長的分享，讓我們更了解楊百翰大學的教育理念。學校希望能夠培養學生不僅成為一個 Learner，更能透過在學校事務或公共事務上有更多自主管理和學習，成為一個有影響力的 Leader；另外，學校也希望學生不是只有知識的獲得，還要懂得關懷及回饋社會，並能成為他人生命的正面影響，成為一個真正的 Builder。這樣的理念跟波里尼西亞文化中心相輔相成，大家都好奇為什麼裡面的學生都能快樂工作，總是充滿能量，原因就在於學校教育學生正在做的事情。他們教育的是“Why?” and “How?”。如果學生能明白自己的一個服務、一場表演甚至一句問候，也許都能在別人生命裡產生一些改變時，就是一個美好的動機，能夠成就正向的行為。這樣的理念其實跟總裁希望均一孩子的養成是很相像的。短短的午餐時間，卻也更提醒著自己來這裡的目的，希望自己能夠成為那個發揮正向影響力的 Builder。

(三) 受訓第三個月

波里尼西亞文化中心的創立為了保存波里尼亞各個島嶼的文化、幫助及資助夏威夷楊百翰學生及當地社區發展和提供拜訪遊客一個無價的文化學習之旅。在客戶相關服務的部門方面，部門裡有自己獨特的公司文化。公司要求每位員工身體力行並充分運用這些文化特質在生活中和工作中。波里尼西亞文化的公司文化如下：

1. Radiant the Spirit (散發基督的光)：我會在每一天用不同方法散發基督的光。
2. Inspired Performance (啟發性的表現)：我用我的熱誠和決心來培養、延續和發揚光大波里尼西亞文化中心的傳統。
3. Wow Customers (驚喜顧客)：我不斷的問自己還可以多做甚麼來讓我的顧客有更棒的經驗。
4. Achieve financial results(達成經濟目標)：我盡我的全力來達成公司每天的經濟成長目標。
5. Cultivate trust (培養信任)：我對人負責且配稱的服務每一個人。
6. Take charge (勇於負責)：我對我所看的事會做出準確回應、負責且拒絕推卸責任。
7. Act decisively (果斷)：我將我的工作做到最好，迅速做出正確決策且進行下一個項目。

我個人覺得 Wow customers 這個項目讓我印象深刻。波里尼西亞文化中心希望提供給每一位遊客最難忘及珍貴的拜訪經驗，藉此在員工訓練及每日的祈禱會議，要求員工可以在每一次的導覽或服務過程中不斷的問自己，如何達到並實現顧客的需求，甚至給顧客一個超乎一般的服務。為了提升員工的水準和向心力，每一個部門在每一天上班時，都會有十五到二十分鐘的祈禱會議來凝聚士氣、小組能力訓練及工作分配。每個學期各部門的主管會提供員工訓練，而每半年則由公司總裁和主要主管進行員工訓練和年度表現報告。

九、活動照片

楊百翰大學亞洲經理人培訓計畫



1. Village Tours: Polynesian Cultural Center
2. Performance in PCC
3. Polynesian Cultural Center / Luau Dinner: 在餐間的表演活動裡也能感受波里尼西亞的文化滿足遊客的味覺聽覺和視覺
4. AEM 學員與校長 Steven Wheelwright 的 Lunch Meeting
5. 夏威夷楊百翰大學一年一度的<文化之夜>
6. 芋頭在大太平洋島國裡是很重要的食材，而親身體驗也是課堂裡很重要的教材

1	2
3	4
5	6