

留法初體驗——昂傑大學觀光學院

張雅涵

緣起

台師大歐洲文化與觀光研究所與法國昂傑大學(Université d'Angers)觀光學院為合作已久的姐妹校，兩校之間除了提供歐文所學生暑期實習課程之外，也包含了雙聯學位交換學程的計畫。身為歐文所的學生，在碩二課程告一段落之後，藉著此雙聯交換計畫，我與所上另外六位同學，在這裡展開了初次留學法國的生活。

校園生活

雙聯交換學程的計畫是每年的一月底開始，是當地學生正放完年假準備開始碩二(Master 2)的時候，昂傑大學觀光學院的課程非常密集而多元，在近五個月的課程裡，總共涵蓋了五大領域：一、語言與溝通；二、策略觀光管理；三、觀光與社會研究；四、研究方法；五、觀光運營管理。每一領域皆包含了三至五門課，根據教授的時間表及學校的系統循環排課。

不同於台灣的固定排課方式，這裡的課表正如同法國人的辦事習慣一般地非常「彈性」，除了每個禮拜所上的課都不太相同之外，每天晚上睡前登入學校系統查看一下課

表也是不可或缺的一因為課表隨時可能更動！由於有許多來自外地的教授及客座講者，在往來昂傑的過程中可能常會遇到天候不佳阻斷交通、亦或是工作因素使得教授無法順利抵達，因此，課表會根據教授的時間表而隨時更動。於是，查看課表就變成如摸彩般的活動，曾有一位班上同學在徹夜狂歡後撐著眼皮直奔教室，卻赫然發現當天沒課！

雙聯交換的合作的學程是以英文授課，因此班上有許多來自世界各地的學生，以我們這一屆為例，27位學生中，便有來自法國、義大利、俄羅斯、秘魯、中國、印尼、越南、波蘭、剛果、葉門、敘利亞、摩洛哥及我們這幾位台灣的學生。有趣的是並沒有任何一位學生是來自英語系國家，同學之間除了使用英語交談之外，由於許多外籍學生大學時便已來到法國修課，因此法文也是彼此之間溝通的主要語言。絕大多數的學生都是交換生，這其中也包含了許多法籍學生，她們碩一時皆在法國其他地區、或是其他國家修課，因此正如同我們一般是初來乍到，一起探索昂傑這個城市。

除了班上同學之外，在剛開學時的校園巡禮及法文課也讓我們認識了許多其他學院的

國際學生。我們住的私人學生宿舍 *Résidence Univercity La Maine* 也讓我們多了許多機會與其他國際學生相處。藉由這些近距離接觸的機會，深刻體會到了不同國家學生間的民族性—西班牙人及義大利人的確正如他們的國家一樣地熱情而健談，才剛打過照面便積極地邀約參加他們主辦的 *soirée*；而比利時人也正如大家所說的非常友善而耐心，總是認真地聽我們講著慢速法文夾雜著英文，卻從不顯現出任何不耐煩；法國人不意外地總是對任何事情都有獨到而深入的意見，在與他們交流的過程中，我們總能獲得許多從未有過的想法。

在與國際學生相處的過程中，不免會有遇到文化衝擊的時候。舉例來說，剛開學時，當我們向班上同學介紹我們習慣使用的英文名字，以方便大家記得時，來自剛果的同學卻表示十分不解，並說我們這樣自以為是的「好意」，對正在攻讀碩士學位的她而言反而是種侮辱，因為我們似乎認為她無法正確地記住我們的中文名字。這的確非常的發人深省—即使中文使用人士取英文名字已是常被討論的議題，但我們似乎沒有停止繼續這樣做，而我也未曾認真思考過這習慣背後所賦予的意涵。

的確，班上許多學生的名字相較之下都比我們的複雜許多，但他們也不會因此而取另一個別名企圖使人更容易記住，而是希望大家能夠記得他們真正的名字。

此外，在這裡的生活便是時時刻刻與國際政治接觸，在一場班上同學所主辦的歡迎會中，來自俄羅斯的同學在喝醉之後，搖身一變成為政治狂熱份子，抓著大家討論俄羅斯與各國的關係，使得那場晚宴最後在一場混亂中結束。雖然可惜，但我也從這之中一窺各國學生的面貌，俄羅斯，真的不愧是所謂的戰鬥民族。

Food & Beverage

「Food & Beverage」是我們在昂傑大學將近五個月的課程裡，令人印象最深刻的一門課。教授是來自英國的 James GLOVER 先生，第一堂課就對我們下了個馬威，制定了嚴格的規定：上課絕對不可以遲到、報告必須遵循「elevator pitch」—「電梯原則」，也就是假想自己今天在電梯裡遇見上司，必須在電梯 60 至 120 秒的時間內向上司做出簡潔有力的報告—這對於許多人而言，的確是困難的。

開課的當天他便向我們解釋了這一堂課的宗旨：為兩間位於巴黎的飯店餐廳重新定位，做出市場區隔，並規劃餐廳內部設計、制定菜單、及行銷策略。他先將班上同學五、六人分為一組，並根據飯店的基本成員配置劃分職責：General manager、Director of Finance、Director of Human Resources、Director of Marketing/Director of Sales 及 Director of Food and Beverage。General manager 即是一間飯店裡最重要的角色，負責了一切事物的統合，在接下

來四個月的課程裡，我們每個小組的確就像是一個飯店團隊一般，遵循著 **General manager** 的領導。

緊接著第二堂課，我們馬上就被要求針對各自負責的飯店做出市場調查。班上同學每一位都十分地認真，每個人都使出渾身解數想要將自己所獲得的資訊呈現出來，因此想當然爾，每一組的時間都超時了。

只見 **GLOVER** 教授臉色越來越難看，大家才驚覺他所堅持的「**elevator pitch**」並非只是說說，而是認真的。在經歷這場震撼教育之後，大家對於這堂課更是不敢掉以輕心，除了更認真思索所有資訊的必要性之外，也更細心地對待每一個細節。

我的組員們碰巧是一群皆有飯店及餐飲相關經驗的同學們，因此對於飯店內部的運作非常地熟稔，讓從未在飯店工作過的我獲益良多。因為先前的經驗，他們能掌握教授所

在意的諸多細節，舉凡桌椅的材質、餐巾的搭配、牆上的裝飾、及燈的造型等等。在在都令我意識到，一間餐廳良好氛圍的構成，並非一蹴可及。

在長久的努力過後，時間終於來到了最後一堂課。在最後一堂課上，**GLOVER** 教授請來了這兩間飯店的 **General managers** 作為大家期末報告的評審(圖一)。

原以為只會是一個簡單的課堂評鑑，卻見到兩位 **General managers** 細心地做筆記並錄影，最後甚至各選出了心中的第一名，除了各送出兩瓶香檳之外，更表示將會採用我們提供的意見作為往後規劃的參考。而那四瓶香檳，就在課程結束後的兩天，與我們一起度過了我們為班上同學所舉辦的「台灣之夜」(圖二)。

令人大開眼界的考試制度



圖一：GLOVER 教授邀請兩間飯店的 **General managers** 作為大家期末報告的評審。

在課程告一段落後，緊接著就是期末考了。在昂傑大學，考試前通常都會有一個禮拜的溫書假，於是那個禮拜，我和同學們便天天到圖書館報到，一起唸書、討論各種可能遇到的問題。一切看似稀鬆平常，但實則不然。

在我們五大領域的課程裡，只有兩大領域有期末考，而這兩大領域裡，便又涵蓋了九門課。而在同學們使勁地猜題及向教授們套話的過程中，大家整理出來可能會考的應該有五至六門。為何會說「可能」呢？因為在這裡，考前學校正式的官方公告只會通知考試日程及將測驗的領域，並不會明確標示課程名稱。因此，若要土法煉鋼，最安全的做法便是：九門課都乖乖地念。

但就算是再認真的學生，也不想做出低投資報酬率的事，因此在學期將近尾聲之時，大家便使出各種手段，詢問教授們該科考試的可能性及考試的方向，希望能盡量縮小複習範圍。於是，所謂的團結力量大，只見溫書假的這週，大家不停地分享各類考試資訊、筆記、講義及快速地複習方法，最後，終於到了考試的這一天。考試的這天，如同台灣在外的

大考一般，我們攜帶著學生證，來到了另外一間大教室。同時，也有不同年級的學生和我們一起考試，等待著監考委員發號施令。考試前一分鐘，我緊張地用原子筆填寫著自己的學年、科系、姓名及學號，依照指示沾了沾口水將試卷上的記名處彌封，接著翻開試卷一領域一，考試時間：三個小時，科目：二。領域二，考試時間：一個半小時，考試科目：一。於是，翻開試卷的那一剎那，只見驚呼聲與咒罵聲此起彼落，有人驚喜於科目的少，有人懊悔於猜題的失誤。在九門課裡最後只考了三門，一切都是那麼地刺激—法國的考試制度。

高科技與冗長文書作業的矛盾

常聽說法國在許多地方仍非常重視文書作業，的確，在剛抵法時，我們大約花了一個月的時間著手辦理各類居留文件，如歷時最久、辦理與取得文件等待時間至少三個月的 OFII(L'Office français de l'immigration et de l'intégration，法國移民與融合局)所核發的居留證、由 CAF(Caisse d'allocations familiales，法國家庭補助局)所核發的租房補助、及各類



圖二：熱鬧的台灣之夜。

與生活息息相關的銀行開戶、電信、社會保險、健保及學校註冊等等。

在辦理這些文件的過程中，我們充分地感受到了所謂的「法式效率」一舉 OFII 為例，在昂傑大學中有一專為國際學生繳交 OFII 文件所設置的櫃台，尚未開學時，我們一行人趁著在辦理上述居留與生活文件的空擋，秉持著過關斬將及打鐵趁熱的精神，帶著台灣人慣有的效率，興沖沖地衝至櫃台欲繳交早已備妥的文件，殊不知櫃台的小姐看見我們七個人浩浩蕩蕩地朝她走來已亂了陣腳，於是她臉面色鐵青地告訴我們應該要先預約，也就是法國人無論如何都最重視的「RDV，Rendez-vous」。的確，RDV 在法國是非常重要的，在辦理其他文件時我們早已認識，於是，自認忘記這一環節的我們摸摸鼻子決定兩天後再依約前往。

殊不知兩天後，當我們依約前往櫃台，七個人前後只花了五分鐘就結束了！當下我們不禁讚嘆著法國人在處理事情上的一板一眼及和台灣截然不同的「效率」—這還只是冰山一角，若你已習慣台灣辦事的客製、靈活與效率，來到法國，無論何時都必定會令你驚訝。

除了大部分留法過的學生都必定心有戚戚焉的法式效率之外，在法國，至少在我們所待的城市—昂傑裡，常讓我感受到高科技與冗長文書作業的矛盾。在昂傑大學，無論是圖書館借、還書、影印，亦或是學生餐廳(Resto U)的消費我們都必須仰賴另外的加值系統來儲值進行付費，而這些功能與科技的結合有時也不免令人驚艷：如列印前只要先將檔案

上傳至學校的列印雲端，接著，將學生證放在圖書館裡的影印機上，機器即可馬上作業。

然而，在這樣高科技的環境中，大部分的法國機構依舊保有根深蒂固的辦事原則。在這裡，即使許多項目都已有了網路服務，但一旦文件上有些許更動，當局便會寄實體信件至你的信箱。雖說這樣的辦法也較為安全，但讓生長在 e 化台灣的我，仍不免覺得有些不環保。常常，一封信裡可能就只簡單地寫了句「您的電話號碼已被新增」，便耗費了數張紙及郵資的成本。若在台灣，一封電子信件或手機簡訊即可解決。更甚者，當你想要解除合約，如房屋保險，你必須寄出附上本人簽名的實體信件，並以掛號的方式寄至該辦事處，大約兩個禮拜後才會收到回覆，告知合約已成功解除。處理這些文件似乎都只有一條路，在寄出信件前我無論是打電話諮詢、亦或是現場詢問，當局人員都是口徑一致地要我寄實體信件，絲毫沒有其他選擇或更快速的辦法。

繼續向前

即使在這五個月的生活中經歷了許多文化衝擊，整體而言，在法國的一切都還是令人覺得十分有趣而新鮮的。無論是在日常生活或是校園生活中，因為完全不同的環境，總能讓人隨時保持振奮而敏銳的心。這是一條絕對不輕鬆也不簡單的路—但也因為如此，當成功邁向下一步時，獲得的成就感也會更加彌足珍貴。

(本文作者國立台灣師範大學歐洲文化與觀光研究所碩士生)