

文藻謠大學

、 、 E 、 LAO URSULINE UNIVERSI*IV OF L\NGLIAGE'S

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱: I/寒假/暑假(請擇一圈選)

實習機構:高雄圓山大飯店

實習期間: 111 / 02 / 19 — 111 / 06 / 30 實習學

生

參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」

實習學生必須最日免於實習完成後的 2 週內將此報告書送交學校實習輔導教師及實習媒合單位(由系所媒合者,請送至系所助理;由生涯發展中心媒合者,請送至生涯發展中心)。

目錄

目錄	2
實習內容介紹	3
工作日(週)誌	4-6
實習成果及心得	6-7
檢討建議	7
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	7
實習滿意度問卷	8-9

實習課程名稱	學期校外實習(一)
實習機構:	高雄圓山大飯店
實習機構指導人員:	

實習與工作內容介紹	4B'-只內習答: 1.協助客人填寫防疫 QR CORD、量體溫 2.協助客人了解館內設施如:泳池、餐廳、健身房等等•, 3.協助引導客人至其相關宴會場地 4.協助旅展庶務 5.了解客房部住房方案 6.熟悉客房位置以及客房房型概況 7.接待顧客及接受服務諮詢 8.回覆客人關於飯店以及周邊觀光景點問題 9.協助客人結帳並處理退房 10.協助客人有關行李寄放及計程車叫車服務 11.接聽館內總機,並協助其他單位注意客人需求 12.辦理訂房、排房、住宿登記、morning call 設定 13.協助業務報房號以及連絡旅行社入住相關事宜 14.維持飯店大廳整潔 15.團體 C/ I 及 C/O 鑰匙、分房表、名單檢查 16.清點零用金 17.上午班制作次日備單及檢查當日備單、下午班檢查當日及次日備單 18.處理行政庶務 19.協助客人高雄市旅遊諮詢服務 20.協助客人接餐廳人員訂購餐廳伴手禮
-----------	--

2018 10 31

工作日(週)誌

年月日修訂

日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員 ✱ 比示
111 / 02 / 19 — 02 / 25	協助填寫防疫表單協助客人辦理入住手續協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容	已完成	(請簽章或書寫評語後 簽章)
111 / 02 / 26 — 03 / 04	協助填寫防疫表單協助客人辦理入住手續協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容	已完成	
111 / 03 / 05 — 03 / 12	協助填寫防疫表單協助客人辦理入住手續協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容	已完成	
111 / 03 / 13 — 03 / 19	協助填寫防疫表單協助客人辦理入住手續協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容	已完成	
111 / 03 / 20 — 03 / 26	協助填寫防疫表單協助客人辦理入住手續協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容	已完成	
111 / 03 / 27 — 04 / 02	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳接聽總機並協助處理客人需求解答客人詢問內容 了解住房最新活動,協助客人參與	已完成	

II 1 / 04 / 03 — 04 / 09	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳接聽總 機並協助處理客人需求解答客 人詢問內容 了解住房最新活動,協助客人參與	已完成	
--------------------------------	---	-----	--

20 | 8 川 引

1 1 1 / 04 / 10 — 04 / 16	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳接聽總 機並協助處理客人需求解答客 人詢問內容 了解住房最新活動,協助客人參與	已完成	
1 1 1 / 04 / 17 — 04 / 23	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳接聽總 機並協助處理客人需求解答客 人詢問內容 了解住房最新活動,協助客人參與	已完成	
1 1 1 / 05 / 01 — 05 / 07	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳 解住房最新活動,協助客人參與將上個 月所學的知識以及技能服務客人	已完成	
1 1 1 / 05 / 08 — 05 / 14	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳 解住房最新活動,協助客人參與將上個月 所學的知識以及技能服務客人	已完成	
1 1 1 / 05 / 15 — 05 / 21	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與將上 個月所學的知識以及技能服務客人	已完成	

1 1 1 / 05 / 29 — 06 / 04	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 協助禮訪物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與 將上個月所學的知識以及技能服務客人	已完成	
1 1 1 / 06 / 05 — 06 / II	協助填寫防疫表單 協助客人辦理入住手續 助禮訪物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與	已完成	

28 | 031

	將上個月所學的知識以及技能服務客人		
1 1 1 / 06 / 12 — 06 / 18	協助填寫防疫表單協助客 人辦理入住手續協助禮訪 物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與將上 個月所學的知識以及技能服務客人 協助高雄旅展活動前製作業	已完成	
1 1 1 / 06 / 19 — 06 / 25	協助填寫防疫表單協助客 人辦理入住手續協助禮訪 物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與將上 個月所學的知識以及技能服務客人	已完成	
1 1 1 / 06 / 26 — 06 / 30	協助填寫防疫表單協助客 人辦理入住手續協助禮訪 物品及房租結帳 了解住房最新活動,協助客人參與將上 個月所學的知識以及技能服務客人	已完成	
實習成果及心得(具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片)			

時間過得很快,在這新的一個半年內我學到了比前半年更多的東西,這段期間內除了有著心智上的成長,同時在經驗上也有卓越的改變!一開始在這裡實習的我真的每天都過著膽戰心驚的生活,原因是擔心事情做不好怕出任何一點差錯而影響到一起搭班的同仁甚至是客人,但是我發現越有這種心態其實事情越做不好,然而在這段期間著實非常感謝身邊同仁的鼓勵以及學校老師的字字句句讓我慢慢調整心態,這段期間我發覺除了學習實務性的東西之外最重要的是要去學習心靈上的昇華!原因其實很簡單,事情都駕輕就熟的情況下偶而犯錯只要是人都會覺得怎麼這麼低級的錯誤都在犯,但其實反觀思考為什麼會造成這種錯誤?主要原因就是因為自己沒有認真去對待工作內容才會使這個錯誤產生,然而有的時候誤會就是來的這麼剛好,或者說直白一點被同事陰了這剎那間會感到憤怒以及難過,原因是自己根本沒做或是對方沒交代清楚的情況下被誤會以上事件我全以被動形式是因為很常發生,當你今天被怎麼樣了其實真正能去調整面對的只有你自己,然而我的個性是屬於非常不服輸的,但說真的當你今天為五斗米折腰的時,就得想出更加和顏悅色的方式去處理上述發生的狀況,所以在這個部份就造就了我前半段所提及之心靈上的成長。總之一切的種種,都將促使我在未來有著卓越的成就。

2018 10 31

檢討建議(含對自我和學校課程的檢視與建議)

這一年當中我覺得我需要改進的東西還有很多!舉凡像是如何做事情更加圓滑,待人更加和善(此處表示同仁),這次職場體驗跟學校課程相較之下當然有著很明顯的差距但是其實以課本內容來說差距不大,主要還是經歷問題,在這個部份之後我會更加努力去補足。同時在職場中遇見了許多不一樣的人,有好也有壞在這個經驗下同時我也期許我自己在未來也要往好的一面學習,而非學習所看見壞的一面。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議:

高雄圓山大飯店客房部前台單位的主管以及同事姐姐們個性十分好相處!就如同我上述有提到說每個人做事都有不一樣的方法那姐姐們每個都不藏私的教育我!除了在工作上面他們富有非常大的耐心之外,在私底下他們也很用心的在關懷我和另一位實習生,也時常給予我鼓勵,他們的舉動正是我來上班的動力之一!

給予學弟妹的話:賺錢固然重要,但是再踏入自己選擇的實習機構之前須要先想清楚是否這正是你滿懷熱血的腔期待的行業,因為如果自己都不喜歡只想錢的話,你的實習生涯將會很不開心,每天充滿壓力,甚至影響到工作!但是如果你下定決心要來實習,那麼你會從中學習到非常多的事情是課本上學不到的事情!

2018 10 1

文藻外語大學學生校外實習滿意度問卷調查表

壹、實習生基本資料

- ◎實習生【姓名】
- ◎實習生【學號】
- ◎實習生【就讀學制】:日四技
- ◎實習生【就讀年級】:四年級
- ◎實習生【就讀系別】:西班牙語文系
- ◎實習媒合單位【即實習公告單位】:生涯發展中心
- ◎實習機構名稱【完整全名】:高雄圓山大飯店
- ◎實習機構是否為實習生自覓:☐是、☐否
- ◎我有參加實習前辦理的相關講習或說明會:☐是、☐否貳、實習類型

年 月 3 日修訂

☐暑期實習、☐學期實習、☐學年實習、☐職場體驗實習、☐寒假實習、☐境外實習

叁、實習滿意度

題 號	題目	常 意 5	意 4	通 3	意 2	常 1
	實習職前講習或說明會對我有所助益				☐	☐
2	實習前學校提供我所需的實習資訊或諮詢管道。	☐		☐	☐	☐
3	實習前我已瞭解實習合約書內容的權利及義務		☐	☐	☐	☐
4	實習前我已瞭解職場倫理。		☐	☐	☐	☐
5	實習內容與我在校所學的专业是有關聯的		☐	☐	☐	☐
6	在校所學專業有助於我實習工作中的運用		☐	☐	☐	☐
7	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助		☐	☐	☐	☐
8	實習有助於我對職場工作態度的了解。		☐	☐	☐	☐
9	實習有助於我提升自己解決實務問題的能力		☐	☐	☐	☐
	我認為「學生校外實習成績考評表」的評分項目 (含各項所佔比例)能有效評量實習生的實習表	☐	☐		☐	☐
	學校老師曾來訪視或利用各種管道關心我的實習 狀況	☐		☐	☐	☐
12	實習機構安排的職務與合約書工作內容相關		☐	☐	☐	☐
13	實習機構提供我實習所需的職能訓		☐	☐	☐	☐
14	實習機構提供我安全的實習環境		☐	☐	☐	☐

	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困		☐	☐	☐	☐
--	----------------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

20 | 8 川 |

16	實習機構內部工作氣氛和諧		☐	☐	☐	☐
17	實習機構派遣與交辦的工作符合我的工作能力		☐	☐	☐	☐
	未來若實習機構願意聘用我,我會有意願前往任	☐	☐			
	整體而,校外實習課程符合我職涯規劃的需		☐	☐	☐	☐

20.你認為校外實習課程在哪個年級辦理較為合適?☐一年級☐二年級☐三年級☐四年級☐五年級

21.你認為實習期間所遭遇的困難或問題為何? (可複選)

☐實習機構未提供職前訓練、☐實習項目與所學或專業不符、☐工作量太大、☐無法適應輪班方式、☐實習薪資或津貼低於我實習時所投入的勞務、☐工作環境欠佳、☐實習地點交通不便、無、☐其他: _____

