



文藻外語大學  
WENZAO URSULINE UNIVERSITY OF LANGUAGES

## 文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱：學期實習(二)

實習機構：義大皇家酒店

實習期間：112年2月1日至112年6月30日實習學生：

000 / 1110XXXXXX / YE4A

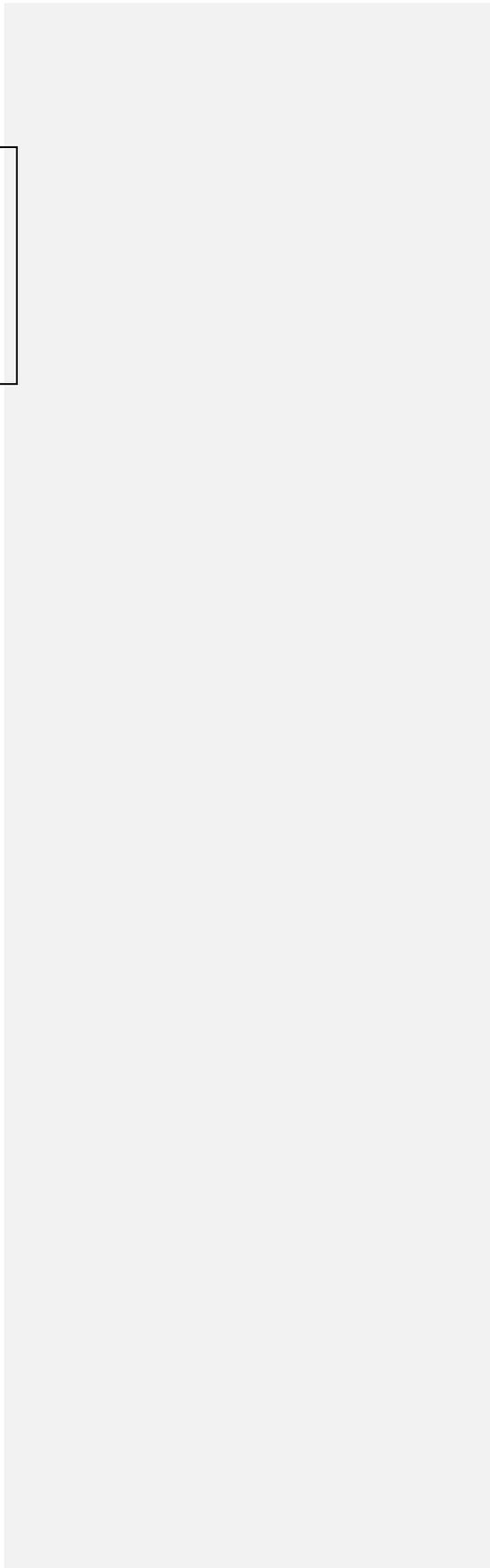
- 參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」。
- 實習學生必須最晚於實習完成後的2週內將此報告書送交學校實習輔導教師及實習媒合單位(由系所媒合者，請送至系所助理;由生涯發展中心媒合者，請送至生涯發展中心)。

## 目錄

目錄	2
實習內容介紹	3
工作日(週)誌	4
實習成果及心得	9
檢討建議	10
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議 -----	
10 實習滿意度問卷—11	

實習課程名稱：	學期實習(二)
實習機構：	義大皇家酒店
實習機構指導人員：	 Kelly
實習與工作內容介紹：	<p>飯店總機，接聽電話、轉接電話，乍聽之下是個輕鬆好上手的職位，事實上完全相反，因為總機的工作包含了接聽客房電話、公司內部電話以及外線電話、轉接電話、接收客人的訴求且清楚地轉達給相關單位、客訴電話、房型及專案介紹、館內五大餐廳及休閒中心介紹、指引客人方向、資料整理。</p>

已註解 [u1]:

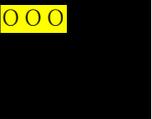


工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示 (請簽章及書寫評語後簽章)
112年2月1日 第 <u>一</u> 週	一、熟記飯店內之各項設施、單位、人員、環境 二、熟記房型及特色 三、熟記各單位分機號碼 四、瞭解工作內容	完成	
112年2月6日 第 <u>二</u> 週	一、新訓 二、熟知早班工作內容及實作 三、總機機台操作 四、實操電腦系統 五、飯店接電話 SOP 六、叫救護車 SOP 七、吵房 SOP 八、飯店專業術語	完成	
112年 2月13日 第 <u>三</u> 週	一、接聽客房電話 二、熟知晚班工作內容及實作	完成	
112年 2月20日 第 <u>四</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳	完成	
112年 2月27日 第 <u>五</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳	完成	

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員 批示
112年2月1日 第一週	一、熟記飯店內之各項設施、單位、人員、環境二、熟記房型及特色三、熟記各單位分機號碼四、瞭解工作內容	完成	(請簽章或書寫評語後簽章)
112年2月6日 第二週	一、新訓二、熟知早班工作內容及實作三、總機機台操作四、實操電腦系統五、飯店接電話 SOP 六、叫救護車 SOP 七、吵房 SOP 八、飯店專業術語	完成	
112年2月13日 第三週	一、接聽客房電話二、熟知晚班工作內容及實作	完成	
112年2月20日 第四週	一、接聽內外線電話二、轉接電話三、介紹飯店專案內容四、指引客人方向五、資料整理六、處理客人需求七、介紹館內休閒中心及五大餐廳	完成	

112年2月27日 第 <u>五</u> 週	一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向五、 資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐 廳	完成	000
---------------------------	--	----	-----

112年3月6日 第 <u>六</u> 週	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接聽內外線電話</li> <li>二、轉接電話</li> <li>三、介紹飯店專案內容</li> <li>四、指引客人方向</li> <li>五、資料整理</li> <li>六、處理客人需求</li> <li>七、介紹館內休閒中心及五大餐廳</li> </ul>	完成	
112年3月13日 第 <u>七</u> 週	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接聽內外線電話</li> <li>二、轉接電話</li> <li>三、介紹飯店專案內容</li> <li>四、指引客人方向</li> <li>五、資料整理</li> <li>六、處理客人需求</li> <li>七、介紹館內休閒中心及五大餐廳</li> </ul>	完成	
112年3月20日 第 <u>八</u> 週	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接聽內外線電話</li> <li>二、轉接電話</li> <li>三、介紹飯店專案內容</li> <li>四、指引客人方向</li> <li>五、資料整理</li> <li>六、處理客人需求</li> <li>七、介紹館內休閒中心及五大餐廳</li> <li>八、神秘客應對培訓</li> <li>九、客房餐飲服務</li> </ul>	完成	
112年3月27日 第 <u>九</u> 週	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接聽內外線電話</li> <li>二、轉接電話</li> <li>三、介紹飯店專案內容</li> <li>四、指引客人方向</li> <li>五、資料整理</li> <li>六、處理客人需求</li> <li>七、介紹館內休閒中心及五大餐廳</li> <li>八、神秘客應對培訓</li> </ul>	完成	
112年4月3日 第 <u>十</u> 週	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接聽內外線電話</li> <li>二、轉接電話</li> </ul>	完成	

<p>112年3月6日 第<u>六</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向五、 資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐 廳</p>	<p>完成</p>	
<p>112年3月13日 第<u>七</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向五、 資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐 廳</p>	<p>完成</p>	
<p>112年3月20日 第<u>八</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向五、 資料整理六、處理客人需求 七、 介紹館內休閒中心及五 大餐廳 八、 神秘客應對培訓九、客 房餐飲服務</p>	<p>完成</p>	
<p>112年3月27日 第<u>九</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向五、 資料整理六、處理客人需求 七、 介紹館內休閒中心及五 大餐廳</p>	<p>完成</p>	

	八、 神秘客應對培訓		
112年4月3日第十週	一、接聽內外線電話二、轉接電話	完成	

	三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓		
112年4月10日 第 <u>十一</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓 九、教育課程-服務業觀察力培養	完成	
112年4月17日 第 <u>十二</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完成	
112年4月24日 第 <u>十三</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓 九、客房餐飲服務	完成	

	<p>三、介紹飯店專案內容四、指引客人方向五、資料整理六、處理客人需求</p> <p>七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳</p> <p>八、 神秘客應對培訓</p>		○○○
<p>112年4月10日</p> <p>第<u>十一</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話</p> <p>二、 轉接電話三、介紹飯店專案內容四、指引客人方向五、資料整理六、處理客人需求</p> <p>七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳</p> <p>八、 神秘客應對培訓</p> <p>九、 教育課程-服務業觀察力培養</p>	完成	○○○
<p>112年4月17日</p> <p>第<u>十二</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話</p> <p>二、 轉接電話三、介紹飯店專案內容四、指引客人方向五、資料整理六、處理客人需求</p> <p>七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳</p> <p>八、 神秘客應對培訓</p>	完成	○○○
<p>112年4月24日</p> <p>第<u>十三</u>週</p>	<p>一、 接聽內外線電話</p> <p>二、 轉接電話三、介紹飯店專案內容四、指引客人方向五、資料整理六、處理客人需求</p> <p>七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳</p>	完成	○○○

八、 神秘客應對培訓  
九、 客房餐飲服務



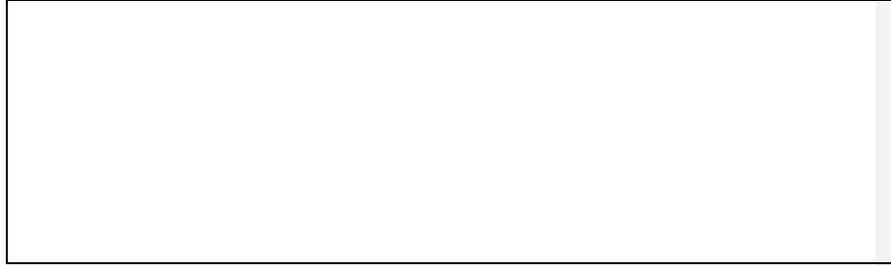
	十、客訴事件		
112年5月1日 第 <u>十四</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓 九、評估每兩個月的文具數量	完成	
112年5月8日 第 <u>十五</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓 九、消防教育演練	完成	
112年5月15日 第 <u>十六</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完成	
112年5月22日 第 <u>十七</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大	完成	

	十、客訴事件		
112年5月1日 第 <u>十四</u> 週	一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、 神秘客應對培訓九、評估每兩個月的文具數量	完成	000
112年5月8日 第 <u>十五</u> 週	一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、 神秘客應對培訓九、消防教育演練	完成	000
112年5月15日 第 <u>十六</u> 週	一、 接聽內外線電話 二、 轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、 介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、 神秘客應對培訓	完成	000

112年5月22日 第十七週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大	完成	○○○
-------------------	--	----	-----

	餐廳 八、神秘客應對培訓		
112年5月29日 第 <u>十八</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完成	
112年6月5日 第 <u>十九</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完成	
112年6月12日 第 <u>二十</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話 三、介紹飯店專案內容 四、指引客人方向 五、資料整理 六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓 九、客訴事件	完成	

	餐廳 八、神秘客應對培訓		
112年5月29日 第 <u>十八</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完	○○○
112年6月5日 第 <u>十九</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓	完	○○○
112年6月12日 第 <u>二十</u> 週	一、接聽內外線電話 二、轉接電話三、介紹飯店 專案內容四、指引客人方向 五、資料整理六、處理客人需求 七、介紹館內休閒中心及五大餐廳 八、神秘客應對培訓九、客訴事件		○○○



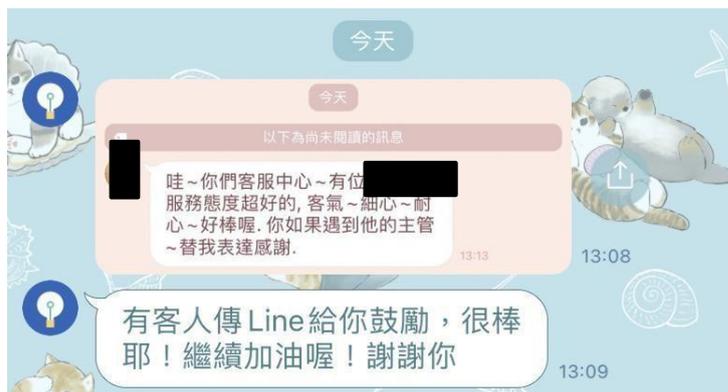
實習成果及心得 ( 具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片 )

總機是代表著公司的門面，所有電話大致上都會先經過總機，故在電話服務上，我都會接待得很小心，深怕給客人的感受不好，或是感覺在催促客人，為了避免不必要的誤會及客訴，用詞、語調、語速，皆是需要顧慮到的。

電話上我們無法篩選客人，所以每通電話在接聽前都已設想無限個可能性，在客人訴說他的問題前，也早已在預設好該應答的方式，這也是我在學校參加精品飯店業的講座及公司提供的教育課程-服務業觀察力培養中所學習到的。

實習指導人員也常告訴我凡是在不知道真正答案的情況下，千萬不要隨意答應或回答客人，這也印證了在社會上的「誠信」與「承諾」之原則，也是我在真正開始接電話的第一個禮拜碰到的問題。第三個禮拜的第一天及和第二天，我先從客房電話開始接起，其中一通電話是我沒有熟記公司規章，而犯下的錯誤，雖然在上路第一天就犯下失誤非常挫敗，但這也讓我從中吸取了教訓。

經過幾次的磨練，某天，在上班前收到來自主管傳來的簡訊，內容寫道：「客人稱讚我的服務態度非常客氣、細心、耐心，並親自特地傳簡訊來表達謝意。」雖然是短短的幾行文字，對我卻是滿滿的肯定與肯定，也令我深刻體會到服務業是多麼令人敬佩的行業。



檢討建議 ( 含對自我和學校課程的檢視與建議 ):

實習工作中，最常被前輩們提點的是與客人講話的用詞，開頭的问候語「您好」代替「喂」、「您」代替「你」、避免否定性的字，最後談話進入尾聲也不忘帶上一句「請問還有可以為您服務的地方嗎?」，結束電話也必須等到客人先掛上電話，等等細節都會間接地影響到客人對入住飯店體驗，換個角度，如果我是客人我也希望有相同的服務品質。面臨客人在抱怨電話難打時，不要執著在道歉及解釋上，可以馬上詢問客人目前的需求，轉移客人的注意力，既不會耽誤客人的時間，亦不會錯過服務他人的機會，便能有效又快速地解決客人需求。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

總機是個壓力不小且重要的單位，但可以學到很多不同東西的職位。第一，我認為進步最多的地方絕對是表達能力，以前的我是不擅長表達的，但是進入貴單位後，每天都有接超過六十通以上的來電及每天需要與主管或各單位交接轉達，這些問題似乎都不是問題了，在無行當中已經無數次的與旅客和前輩們的電話中學習到不同的應對進退。

第二，強大的心理素質才能陪你走到最後，在總機的每個人都肯定經歷過被客人罵的時候，因為沒有達到客人理想中的預期，就可能會引來客訴電話，懂得聆聽與給予適當的回應，並完整的記錄下來，同時也要管控好自我的情緒，才是處理客訴的最佳方法。

總之，總機是我在選擇實習的第一首選，一開始雖然壓力很大，但從來都沒有想放棄過，因為時不時有同事間的鼓勵，偶爾客人的一句「辛苦了」，那瞬間也都不辛苦了，我想這就是服務業最大的魅力吧！

### 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】：1110 x x x  
x x

◎實習生【就讀學制】：二技

◎實習生【就讀年級】：四年級

◎實習生【就讀系別】：A班

◎實習媒合單位【即實習公告單位】：文藻生涯發展中心

◎實習機構名稱【完整全名】：義大皇家酒店

◎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

暑期實習、學期實習、學年實習、職場體驗實習、寒假實習、境外實習參、實習滿意度

題號	題目	非常 同意 5	同 意 4	普 通 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1	實習職前講習或說明會對我有所助益。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	實習前學校提供我所需的實習資訊或諮詢管道。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	實習前我已瞭解實習合約書內容的權利及義務。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	實習前我已瞭解職場倫理。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	實習內容與我在校所學的專業是有關聯的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	在校所學專業有助於我實習工作中的運用。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實習有助於我對職場工作態度的了解。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實習有助於我提升自己解決實務問題的能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	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現。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	學校老師曾來訪視或利用各種管道關心我的實習狀況。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	實習機構安排的職務與合約書工作內容相關。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	實習機構提供我實習所需的職能訓練。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	實習機構提供我安全的實習環境。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困難。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	實習機構內部工作氣氛和諧。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17	實習機構派遣與交辦的工作符合我的工作能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	未來若實習機構願意聘用我，我會有意願前往任職。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	整體而言，校外實習課程符合我職涯規劃的需求。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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：\_\_\_\_\_