

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱：/寒假/暑假(請 學期間 擇一圈選)
(12 標 楷體，以下同) 實習機構：晶華國際酒店
股份有限公司實習期間：113.01.22-103.06.30
實習學生：000 1111XXXXXX 日本語文系

- 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 填上頁數

實習內容介紹.....	填上 頁數
(週)誌.....實習成	填上 頁數
得.....檢討建議	填上 頁數
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	填上 頁數
數實習滿意度問卷	填 上 頁 數

實習課程名稱：	學期校外實習（一）		
實習機構：	晶華國際酒店股份有限公司		
實習機構指導人員：	[REDACTED]		
實習與工作內容介紹：	1. 櫃檯迎賓接待及接聽電話 2. 與顧客間的郵件回覆 3. 協助芳療師設定及整理療程房 4. 協助安排顧客療程時間 5. 向顧客提供芳療 SPA 資訊及促銷折扣消息 6. 保持接待區清潔及介紹 SPA 產品 7. 協助芳療師維護芳療室之清潔 8. 協助訂購所需生鮮材料及備品 9. 開班及關班作業 10. 維護芳療 SPA 顧客良好關係		
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
113 年 1 月 28 日	了解飯店之部門位置。 熟悉療程房位置和代號	已完成	(請簽章或書寫評語後簽章)
113 年 2 月 4 日	了解芳療室設備及設置技巧。 協助芳療師設置療程房	已完成	
113 年 2 月 11 日	了解療程金額及療程時間、內容。	已完成	
113 年 2 月 18 日	協助前台人員向顧客介紹當日療程內容及療程金額、時間	已完成	
113 年 2 月 25 日	學習房間設備介紹方法及技巧。	已完成	
113 年 3 月 3 日	學習房間設備介紹方法及技巧。 協助芳療師引導顧客進入療程房及介紹房內設施。	已完成	
113 年 3 月 10 日	學習早班人員準備工作。 協助前台人員諮詢現場貴賓。	已完成	
113 年 3 月	學習前台日英文引導	已完成	

17日	顧客之技巧及療程後 貴賓享用之點心準備 流程		
113年3月 24日	學習前台日英文引導 顧客之技巧及接聽顧 客電話並安排合適療 程及時間。	已完成	
113年3月 31日	學習前台收銀系統操 作方法。如:現金結 帳之帳單輸入方法 晚班人員收尾工作。 如:交帳用各項收款 方式之加總單據輸入 法	已完成	
113年4月7 日	學習前台收銀系統操 作方法。如:信用卡 結帳之帳單輸入方法 晚班人員收尾工作。 如:交帳用電子發票 及房客帳核對之單據 寫法	已完成	
113年4月 14日	學習部門產品中文介 紹及日文介紹。 學習前台收銀系統操 作方法。如:預付儲 值卡貴賓之帳單輸入 法及紙本預付儲值卡 之填寫計算方式	已完成	
113年4月 21日	學習部門產品中文介 紹及日文介紹。 晚班人員收尾工作。 如:核對總帳之單據 印法及學習包帳方法	已完成	
113年4月 28日	學習前台早班報表計 算方法 學習訂購迎賓茶用生 鮮雜貨方法。 學習早班芳療師間早 作業。	已完成	
113年5月5	學習前台早班報表計	已完成	

日	算方法及訂購生鮮雜貨方法。 學習訂購前台及療程用觀賞植物及玫瑰方法。 學習貴賓電子郵件之應對方法		
113 年 5 月 12 日	學習前台晚班報表計算方法及每日顧客享點心訂購方法。 學習填寫部門所需備品及商品領取單方法。 學習母親節禮盒收銀系統之入帳方法	已完成	
113 年 5 月 19 日	獨立完成前台晚班報表計算。 學習顧客禮卡申請表之填寫及結帳方法。 學習二聯、三聯單之書寫方式。	已完成	
113 年 5 月 26 日	學習線上購物之表單填寫方法。 學習使用線上付款網頁為顧客結帳。 學習母親節禮盒電腦作帳方法。	已完成	
113 年 6 月 2 日	學習預付儲值卡之加值方法。如：電腦入帳方式、紙本預付儲值卡書寫方式 學習端午節禮品代訂單據書寫方式及入帳方法。	已完成	
113 年 6 月 9 日	學習前台收銀系統操作方法。如：輸入錯誤之帳務作廢方法。 學習接聽顧客電話並安排合適療程及時間。	已完成	

113 年 6 月 16 日	學習前台預約表編排 製作之方法。 獨立完成前台早班開 早作業及晚班關班作 業。	已完成	
113 年 6 月 23 日	獨力完成前台開早作 業、獨力完成早班報 表輸入。 獨力完成晚班關班作 業、獨力完成晚班報 表輸入。	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）

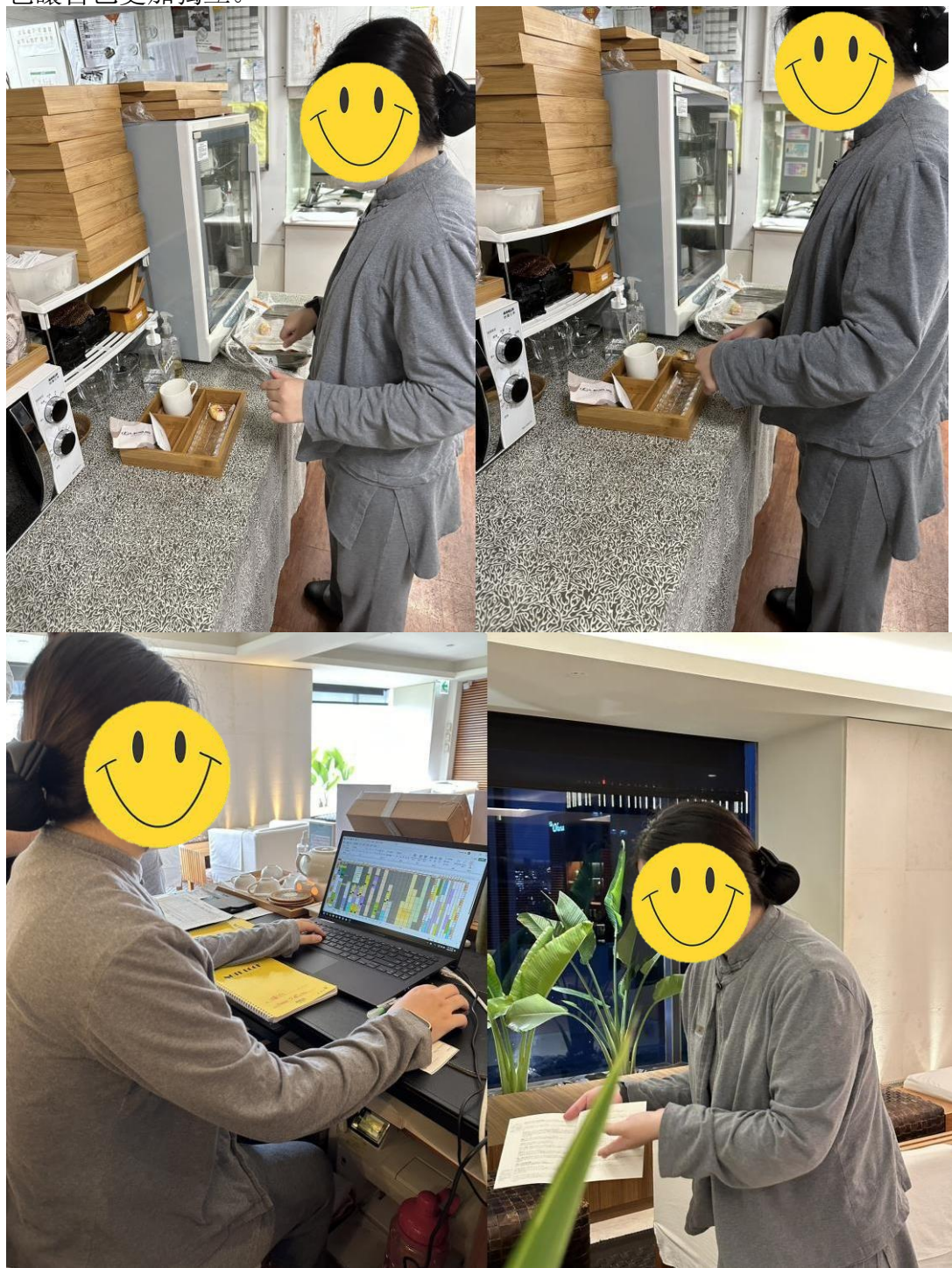
在晶華酒店的沐蘭 SPA 實習的這一個學期，收穫最大的我想就是人與人之間的溝通及了解到現實社會，在這裡主管曾說過一句話，畢業後就不會再有人把你當學生，讓我非常深刻的瞭解到，出了社會以後，並不會再有人像在學時那樣，處處包容你的失誤，也不會有人時刻都陪在你身邊，必須學會獨立，換上制服後，我就代表著飯店，而不只是我自己，需要顧慮到的東西很多，應對貴賓時該說什麼話，改怎麼給予回應，才能讓貴賓得到自己想要的同時又不會讓自己處於被客訴的局面。也讓我更加了解自己的抗壓性其實滿好的。

在和日本顧客溝通的方面也讓我認知到自己的能力還是有待加強，因為所待的部門是以芳香精油按摩為主，所以相對的也會有許多關於芳香精油的專業詞彙需要去查，去記，在接待客人的過程中，該如何用最順暢的方式將需要和客人溝通的事項完整並清楚的表達出來，我認為也是我在這一學期的實習中最大的收穫之一，協助完成經理交辦的任務，像是有日本來的健康學會貴賓到部門參觀商討合作專案時，經理也讓我在一旁觀摩學習，一邊訓練自己的聽力及練習自己還未成熟的口譯能力外，也更加了解自己尚需加強的部分。

在快要接近六月底的時候，因為櫃台人員不足，導致我和另外兩位實習生有一點被趕鴨子上架的感覺，讓我真正了解到不管是早班櫃檯或是晚班櫃檯的人，在別人眼裡好像只是接接電話，結個帳，打打報表或是引導客人填寫療程前的單子…等很簡單，但其實因為很多瑣碎的事情累積在一起又只有一個人在承擔本該是兩個人的工作時，真的會讓人很崩潰，事情永遠都做不完的感覺。又不能把工作拖延到給下一個班別的人來替自己擦屁股，因此時常會有種要被壓得喘不過氣的感覺，雖然這麼說但後續來接午、晚班的同事其實也都會體諒彼此幫忙分攤一點工作，不至於變成一個人需要承擔起所有的工作及壓力。

在晶華酒店實習的這半年裡，我學習到許多事情，不管是待人處世方面的眉角，亦或是在接待貴賓的禮儀及臨場反應，甚至是電腦的文書處理及商品的庫

存管理。也確實將自己的專業及所學實際應用在工作上，並協助部門更順利的運行，很感謝公司能給我們這個實習的機會，能夠實際體驗到在職場上生活，也讓自己更加獨立。





檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

經過了這一學期的實習，讓我更加了解關於飯店業的運作及獨立的重要性。因為在櫃檯缺人以前自己其實很依賴原本的櫃台同仁，讓自己更加獨立，不總是依賴或等待別人伸出援手給自己的幫助，也因為自己其實很容易緊張，一緊張就會慌了手腳，但經過這次的實習也讓自己在面對壓力緊張的情況下冷靜不慌張的處理事情。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

如果是想要加強自己的抗壓性、靈機應變能力的學弟妹會是非常棒的一個職場，確實是會讓自己成長很多，尤其是在面對顧客時的靈機應變能力是非常重要的，有些顧客可能會因為我們年紀看起來小，就比較會想刁難之類，在自己無法處理的狀況下適時地向主管求救，從旁學習主管或是同事們如何將事件處理好的會是最大的收穫。

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】：

000

◎實習生【學號】：

1111 X X X X X X

◎實習生【就讀

學制】： 二技部

◎實習生【就讀年級】： 四年級

◎實習生【就讀系別】： 日本語文系 ◎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】： 晶華國際酒店股份有限公司

◎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
叁、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。	☒	☐	☐	☐	☐
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專業是有關聯的。	☐	☒	☐	☐	☐
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。	☒	☐	☐	☐	☐
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。	☒	☐	☐	☐	☐
11	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練。	☒	☐	☐	☐	☐
14	實習機構提供我安全的實習環境。	☒	☐	☐	☐	☐
15	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困難。	☒	☐	☐	☐	☐
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。	☐	☒	☐	☐	☐
18	未來若實習機構願意聘用我，我會有意願前往任職。	☐	☒	☐	☐	☐

19	整體而言，校外實習課程符合我職涯規劃的需求。	☐	☒	☐	☐	☐
----	------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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：
