

大學學生實習成果報告

實習課程名稱：學期間/寒假/暑假(請擇一圈選)

(12 標楷體，以下同) 實習機構：遠鼎股份有限公司台南分公司

遠東香格里拉飯店實習期間：

112 年 7 月 3

日~113 年 6 月 30 日

111 x x x x x x 000

實習學生：日二技日文系四年級

- 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	1
實習內容介紹	2
工作日(週)誌	2
實習成果及心得	4
檢討建議	4
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	4
實習滿意度問卷	5

實習課程名稱:	學期實習(一)		
實習機構:	台南遠東香格里拉飯店		
實習機構指導人員:	000		
實習與工作內容介紹:	執行電話接聽及轉接服務提供晨喚服務 進行簡易訂房手續 提供顧客飯店資訊，為顧客找出對應部門給予協助，成為顧客與各部門之間的橋樑		
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2月5日至113年2月11日	各 GTC code 撥打外線電話的計費方式及參考檔案路徑	完成	(請簽章或書寫評語後簽章)
113年2月12日至113年2月18日	Profile notes 的正確輸入方式	完成	
113年2月19日至113年2月25日	台南遠東 VIP 卡介紹	完成	
113年2月26日至113年3月3日	房客兌換外幣及如何看到外幣匯率	完成	
113年3月4日至113年3月10日	香格里拉會員權益總複習(會員價、訂房、累點、兌換、權益)	完成	
113年3月11日至113年3月17日	本月份的住房及餐飲專案促銷活動	完成	
113年3月18日至113年3月24日	官網及手機 app 訂房練習+OTA 發票開立方式解說	完成	

113年3月25日至113年3月31日	HGA 點數如何折抵房費及 HGA 點數如何累點? 房費要過卡的額度為何?	完成	
---------------------	--	----	--

113年4月1日至113年4月7日	火災緊報代號發布流程	完成	
113年4月8日至113年4月14日	香格里拉會員權益總複習(會員價訂房、累點、兌換、權益)	完成	
113年4月15日至113年4月21日	電話接聽禮儀及轉接電話禮儀	完成	
113年4月22日至113年4月28日	每月底各項資料歸檔複習	完成	
113年4月29日至113年5月5日	香格里拉文化	完成	
113年5月6日至113年5月12日	館外盲人按摩師的預約流程	完成	
113年5月13日至113年5月19日	性騷擾防治宣導	完成	
113年5月20日至113年5月26日	員工訂房規範及步驟	完成	
113年5月27日至113年6月2日	製作及發送訂房確認書	完成	

113年6月3日至113年6月9日	房間備品英文總複習	完成	
113年6月10日至113年6月16日	國旅卡餐卷介紹	完成	

113年6月17日至113年6月23日	館內設施複習	完成	
113年6月24日至113年6月30日	S360操作及M Push簡訊發送	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）

經過了上半年大大小小的磨練後，下半年開始有更多的心思開始去了解其他同為客務部的單位裡所需要的技能，能夠在部門之間的團隊合作上更加地游刃有餘。除了外語能力中所具備的溝通能力之外，也能夠嘗試於替客人解答疑惑以及回覆信件。自己對於飯店產業中所需要的各項小細節也更加的了解，如星級評鑑中所評比的内容為何以及飯店內各項設施的運作及管理上需要遵守著甚麼樣子的標準，這些都是我實際進入產業後才真正認識到的知識。



檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

除了以具備的英日語能力以外，也期許自己能夠再度精進自我，去學習其他的語言。能夠在與客人溝通協調上更加暢行無阻。也期待學校能夠多方面提供不統產業的選修課程，讓我們可以在校內有機會先認識產業，並找尋自我未來定位。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

在飯店夜裡所遇到的人都來自不同的背景，說著不同的語言也有著不同的個性。最重要的就是保持開放的心去接納不同的人群，也要懂得與自己溝通。在面對不合理或是不如意的事情時，要知道如何調適自己，不要讓自己掉進情緒裡面。

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】：  〇〇〇
- ◎實習生【學號】：  1111xxxxxx
- ◎實習生【就讀學制】：日二技
- ◎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】：遠鼎股份有限公司台南分公司遠東香格里拉飯店
- ◎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
- 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 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 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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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：