

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱：學期校外實習 (一)

實習機構：阿里山英迪格酒店 Hotel Indigo Alishan 實習期間：

113 年 01 月 22 日至 113 年 06 月 21 日

實習學生：法國語文系 1110 x x x x x x o o o

- 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)。

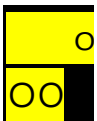
目錄

壹、目錄	-----
2 貳、實習內容介紹	-----
3 參、工作日(週)	-----
誌	-----
4 肆、實習	-----
成果及心得	-----
8 伍、	-----
檢討建議	-----
10	-----

陸、對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議 -----

11 柒、實習滿意度問卷 -----

12

實習課程名稱：	學期校外實習（一）
實習機構：	阿里山英迪格酒店 Hotel Indigo Alishan
實習機構指導人員：	

實習與工作內容介紹：	一開始選擇酒店實習的目的是為了了解酒店櫃台的工作內容，掌握酒店的服務知識以及培養隨機應變的服務能力和熱情周到的服務態度，將學習和工作相互結合，並且透過在工作中學到的知識，理解理論與實踐的差異，為未來的職涯發展做好充足的準備。 作為櫃台的實習生，我的主要工作分為以下三大類： 1. 引導客人 2. 介紹館內設計及設施 3. 協助客人辦理入住、退房 我的首要任務是以親切和專業的態度引導客人，確保在整個入住和退房過程中都感受到舒適和便利。 當客人抵達時，我必須能夠立刻迎接並提供所需的協助，幫助客人完成入住手續以及帶房服務。在帶房過程中，我會詳細介紹酒店的設計理念和各項設施，包括具有當地鄰里文化的客房設計以及館內休閒設施，例如健身房、戲水池和舒適的休息區域，以滿足不同客人的喜好。在客人入住期間，我會時刻關注客人的需求，隨時準備解答疑問或提供額外的服務。 當客人準備退房時，我會提供迅速且有效率的服務，確保整個退房流程順暢無阻。我們致追求每一位客人對於阿里山英迪格酒店的反饋，舒適和滿意，並以周到的服務營造出愉快的住宿體驗。
-------------------	--

工作日(週)誌

日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員 批示
第一週 (113 年 01 月 22 日至 113 年 01 月 28 日)	★ 認識酒店各樓平面圖及部門位置 ★ 酒店客房價格及房號如何接待客人	5%	(請簽章或書寫評語 後簽章)
第二週 (113 年 01 月 29 日至 113 年 02 月 04 日)	★ 了解酒店簡介及房型前台引導遊 ★ 客之技巧 ★ Opera-RSVN, Arrival, Profile ★ Pre-Email	10%	
第三週 (113 年 02 月 05 日至 113 年 02 月 11 日)	★ 客務部專用名詞、縮寫酒店設計 ★ 理念 ★ 客務部規章及守則如何接待客人 ★	15%	
第四週 (113 年 02 月 12 日至 113 年 02 月 18 日)	★ 各類表格存放及位置 ★ 辨認信用卡及信用卡操作查看 ★ Trace	20%	
第五週 (113 年 02 月 19 日至 113 年 02 月 25 日)	★ 辨識信用卡及卡機操作 ★ Opera-FD-In House GST 製 ★ 作 Party Rcard 晚班 close ★ cashier、看小白單	25%	
第六週 (113 年 02 月 26 日至 113 年 03 月 03 日)	★ 交通、旅遊資訊 ★ 房間佈置 ★ Lug Tag	30%	
第七週 (113 年 03 月	★ 如何處理客人忘帶房卡如何使用 ★ 製卡機	35%	

04 日 至 113 年 03 月 10 日)	★ Opera Profile 如何更新住客資 料		
第八週 (113 年 03 月 11 日至 113 年 03 月 17 日)	★ Concerto 查看取消政策 ★ 查帳 ★ 處理快速退房	40%	
第九週 (113 年 03 月 18 日至 113 年 03 月 24 日)	★ 查團體帳務 ★ 帳務調整 ★ 儲存報表 (Rate change, Rate check.....)	45%	
第十週 (113 年 03 月 25 日至 113 年 03 月 31 日)	★ 結 TA 帳/VCC ★ 結 CL 帳 ★ 如何處理預訂未到訂房	50%	
第十一週 (113 年 04 月 01 日至 113 年 04 月 07 日)	★ 確認團體 ETA · 報房號通知 HK ★ 如何車解 ★ 影印當日開出發票與作廢	55%	
第十二週 (113 年 04 月 08 日至 113 年 04 月 14 日)	★ 認 Fix charge 與 Routing ★ 如何過濾外線及客人隱私 ★ 傳真取消預授權通知單	60%	
第十三週 (113 年 04 月 15 日至 113 年 04 月 21 日)	★ 如何協助客人訂房製作信用卡授 權書 ★ 如何更改房價及補差額升等 ★ 參加 Upsell 課程	65%	

第十四週 (113 年 04 月	★ 查 Due out 及催退 ★ 如何查團體帳務管理	70%	
---------------------	--------------------------------	-----	--

22 日至 113 年 04 月 28 日)	★ 如何帳務調整		
第十五週 (113 年 04 月 29 日至 113 年 05 月 05 日)	★ 如何退 PF 房 ★ 如何處理預訂未到之訂房 ★ 儲存大夜報表	75%	
第十六週 (113 年 05 月 06 日至 113 年 05 月 12 日)	★ 如何結 TA 帳 ★ 如何結 CL 帳 ★ 補充各式表單紙本庫存	80%	
第十七週 (113 年 05 月 13 日至 113 年 05 月 19 日)	★ 檢查 W/C 及定期追蹤系統完成 ★ 過 Arrival Report ★ Preference Forecast F&B Trace 備註	85%	
第十八週 (113 年 05 月 20 日至 113 年 05 月 26 日)	★ Cancel Policy ★ Opera Blocks ★ 如何製作團皮	90%	

第十九週 (113 年 05 月 27 日至 113 年 06 月 02 日)	★ 更新每月館內活動 ★ 處理過期小白單及信用卡取消留存聯 ★ 參加 CPR 及 AED 測驗	93%	
第二十週 (113 年 06 月 03 日至 113 年 06 月 09 日)	★ 如何處理房客離店未結帳 ★ 輪頂樓注意事項 ★ 瑜珈擺設	96%	
第二十一週 (113 年 06 月)	★ 實習指導老師前來探訪 ★ 如何處理客人續住	98%	

10 日至 113 年 06 月 16 日)	★ 處理團體辦理入住		
第二十二週 (113 年 06 月 17 日至 113 年 06 月 21 日)	★ 統整實習報告 ★ 清點周邊商品庫存 ★ 交接工作內容	100%	

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）

首先，這段實習讓我有了更多說外語的機會，特別是法語。意外發現前往阿里山地區旅遊的法語籍外國人相當多，這給我提供了開口練習法語的大好機會。當客人發現我能夠用法語交談時，他們往往會感到特別親切和友好，這不僅增進了我的語言能力，也豐富了我的跨文化交流經驗。

其次，我在實習中接觸到了一個全新而且非常有趣的軟體——Opera。透過不斷地探索和學習，我發現了 Opera 許多新的用法，這給了我帶來開心和成就感。這種技能的獲得不僅豐富了我的知識，也培養了我對新技術的學習與應用能力。

在五月份的時候，公司舉辦了 AED 和 CPR 的考證課程，這也成為了我實習期間一個重要的學習和成長機會。雖然我之前在學校也接觸過相關知識，但實際操作後才真正體會到救人之道的重要性和不易。我感到非常幸運和慶幸能參與這次課程，這不僅提升了我的專業能力，也增強了我應對突發狀況的自信心。最重要的是我在客務部的工作中深刻體會到了團隊合作的重要性。大家不僅在工作上互相支持，還在休假時會相互邀約出門，探索阿里山的美景。例如：和同事們一起去櫻之道賞櫻，讓在交通不便、生活機能較落後的生活中帶來許多歡笑。



2024阿里山英迪格 CPR + A E D測驗

總分 110/110 ?

本表單為彰化縣防災協會與群崙整合服務股份有限公司所有。

請注意，測驗卷共有四大區塊；請不要按「上一頁」，按了會需要重新作答。

- 一、基本資料。
- 二、學理評核區段。
- 三、滿意度調查段。
- 四、其他回饋區。

本會測驗卷用意僅在評量學習狀態，如有課程中較少提起或略過的範圍，請別緊張，作答以「大原則」進行思考即可，不需過度鑽研遣詞用字。

本會以誠信公開原則，惟經查驗屬實有冒名頂替或舞弊者，本會將不授予證書；若為事後舉發屬實，將公告、函發主管機關撤銷該員證書效力，並保留法律追訴權，必要時將求償名譽損失與其他法律責任。

單位全銜：彰化縣防災協會
統一編號：87153848
承辦窗口：DPAC秘書處
洽公信箱：service@qunrui.com.tw(課程承辦)



檢討建議 (含對自我和學校課程的檢視與建議)：

在我的實習過程中遭遇過許多挫折及歡笑，剛報到時對於系統的東西一竅不通，喜歡實踐大於口頭教學的我在剛開始覺得自己很笨什麼都不會，但後來逐漸適應之下，我在同事及主管們身上學到了許多寶貴的經驗，這些經驗與我以往的打工經驗完全相反。

我學會了在處理事情時先試圖找出最優解，而不是一遇到難題就向他人求助。這不僅能夠提升我的解決問題和危機處理能力以外，還能讓自己在不同挑戰中學習成長。

接著我意識到在工作中，時間的合理安排至關重要。尤其是在酒店這種輪班制度下，在時間的分配上需要更多的靈活性和協調能力，必須清楚知道此時此刻哪件事情必須擺在第一位置處理。在此也小小地建議實習指導老師的探訪安排上，可以預留足夠的彈性時間，這樣可以更好地協調出適合老師、學生及公司的探訪時間，同時保證工作和學習的順利進行，在實習結束前一週進行探訪略顯著急，但因山上交通較不便，也非常感謝雅惠老師大老遠來關心我的生活及工作情況，讓我在嘉義也能感受到文藻外語大學的溫暖。

最後，我在實習中除了變得更加勇於開口表達自己的想法之外，我也更願意去傾聽每個客人的需求，給予對方期望的反饋，並分享自己在山上發生的故事讓客人感受到賓至如歸的感覺。這不僅能提升客人對公司抑或是我的服務滿意度，再到對工作流程的改進建議，也包括對團隊合作的貢獻和意見。這種改變讓我更加自信，並且在團隊中發揮了更積極的作用。

這段實習經歷增加了我對於酒店客務部的專業知識和技能，了解工作態度、自我認同和人際交往的重要性。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

如果想逃離嘈雜、生活步調緊湊的都市生活，那麼休閒、空氣清新的阿里山英迪格酒店一定會是一個極佳的選擇。

地理位置：阿里山英迪格酒店座落於阿里山公路 58 公里處，不管是要下山前往嘉義市或者上去阿里山森林國家公園來說是一個很好的中繼站，無需花費過多的時間在通勤上，當然前提是你必須有一台機車或一輛車，又或者台灣好行 7322 及 7329 也會是一個很好的大眾運輸交通工具。

氣候：

六月份高雄最高溫已到達攝氏 35 度，每次休假回到高雄都有種快熱暈的感覺；而此時的阿里山在夜晚時穿著薄長袖還能感受到涼爽的天氣，對於想找暑期實習的學弟妹來說是一個極佳的夏日避暑勝地。除此之外，在第二學期實習剛好可以體驗阿里山一日四季的季節更替，包括櫻花季、螢火蟲季等季節性的限定景色。人文：

阿里山為鄒族的生活區，酒店有也將鄒族的相關元素融入進酒店設計，例如：用鄒族語來為館內的餐廳、酒吧等設施命名、以小火車山洞的理念來設計廊道，在廊道中可以聽到腳踩楓葉、火車鳴笛以及台灣藍鵲的鳥鳴，在日常工作中也能接觸到當地原住民風情，館內也會不定時開設手工藝課程讓住客及員工更加了解山上的文化，對於希望體驗臺灣山林生活和文化的學生來說是一個難得的機會。專業培訓：在工作中遇到任何問題，同事都會協助並仔細教導該如何解決每個案子，再經由實踐去學習，公司也會在每個月開設不同線上培訓課程，透過在家上網學習，讓各位能更熟悉酒店知識、運作及品牌理念，在實際操作方面也曾舉辦過

CPR&AED 的講座及考證的活動，確保自己在面對危機時能擁有更完善的處理順序。

綜合上述幾點，我認為阿里山英迪格酒店提供了一個很棒的實習機會，能在實習期內學到當地文化、專業培訓等知識，對我來說是一個非常值回票價的實習經驗。

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 x

◎實習生【就讀學制】： 四技部

◎實習生【就讀年級】： 三年級

◎實習生【就讀系別】： 法國語文系

◎實習媒合單位【即實習公告單位】：生涯輔導中心

◎實習機構名稱【完整全名】：阿里山英迪格酒店 Hotel Indigo Alishan

◎實習機構是否為實習生自覓：V 是、□否

◎我有參加實習前辦理的相關講習或說明會：V 是、□否貳、實習類

型

□暑期實習、V 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。	☐	V	☐	☐	☐
7	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	V	☐	☐	☐	☐
8	實習有助於我對職場工作態度的了解。	V	☐	☐	☐	☐
9	實習有助於我提升自己解決實務問題的能力。	V	☐	☐	☐	☐
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。	☐	V	☐	☐	☐
11	學校老師曾來訪視或利用各種管道關心我的實習狀況。	☐	☐	V	☐	☐
12	實習機構安排的職務與合約書工作內容相關。	V	☐	☐	☐	☐
13	實習機構提供我實習所需的職能訓練。	V	☐	☐	☐	☐
14	實習機構提供我安全的實習環境。	V	☐	☐	☐	☐
15	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困難。	V	☐	☐	☐	☐
16	實習機構內部工作氣氛和諧。	☐	V	☐	☐	☐
17	實習機構派遣與交辦的工作符合我的工作能力。	☐	V	☐	☐	☐
18	未來若實習機構願意聘用我，我會有意願前往任職。	☐	V	☐	☐	☐
19	整體而言，校外實習課程符合我職涯規劃的需求。	V	☐	☐	☐	☐

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

V 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、V 實習地點交通不便、☐無、☐其他：_____