



文藻外語大學學生實習成果報告

實習活動名稱：學年實習

實習單位：H20 水京棧國際酒店

實習期間：113/10/01 - 114/06/30

實習生：UE4B/1110xxxxxx/○○○ 實習輔導老師：郭雅惠

實習學期：113 學年度第二學期

- 此實習成果報告書格式於『學務處生涯發展中心首頁』→『各式表單』→『學生實習成果報告』下載。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」，海外實習生請圖文並茂呈現。
- 實習學生必預最晚於實習完成後的兩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)。
- 並同時將報告書電子檔上傳至「W-Portfolio」中的「實習經驗與心得」，上傳方法請至「W-Portfolio」下載學生操作手冊，並參考實習手冊。

目錄

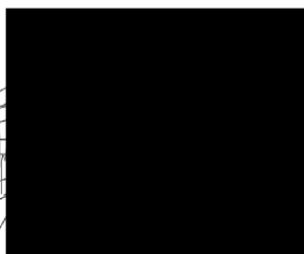
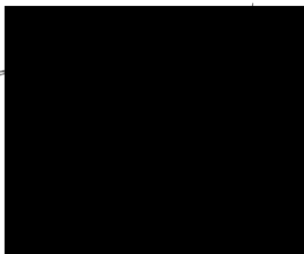
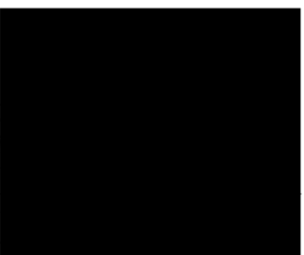
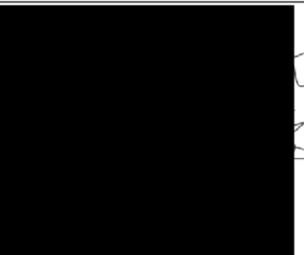
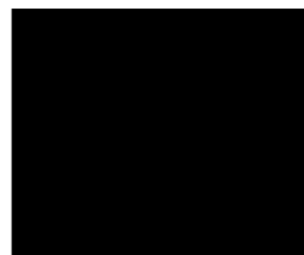
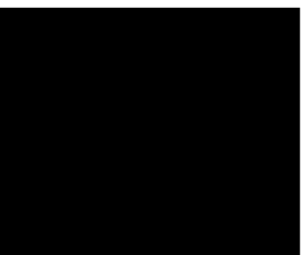
目錄	2	實習內容介紹	
		3 工作日誌	4-
8 實習成果及心得			8-
9 檢討建議	9	對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議	
	10	實習滿意度問卷	
			11-14

實習活動名稱：	學年實習
實習單位：	H2O 水京棧國際酒店
實習單位督導職稱：	
實習活動（工作流程）介紹：	★ 辦理入住及退房，協助前台接待員處理客人入住登記，包括核對客人身份證件、確認預訂、提供房卡和房間信息，介紹酒店的設施與服務。在客人退房時，協助處理結賬、確認有無額外收費，並列印結算單據。也要確認客人對於住宿的滿意度，並邀請其填寫滿意度調查表。處理特殊需求，如提供額外床位、嬰兒床或延遲退房等。 ★ 解答客人問題與需求，以專業的態度回應客人的各種問題和需求。這些問題可能涉及酒店設施、房間配置、餐飲服務、交通資訊等。協助預訂餐廳、高鐵接駁或其他額外的服務。當客人遇到特殊問題時，協助解決（如入住後的房間問題、意外事件的處理等），並在必要時通知相關部門。 ★ 操作訂房系統(德安系統)，使用酒店的德安系統來進行客房預訂、入住登記、退房處理和房間分配。這包括更新客房狀態、調整預訂、修改房間安排等。學習如何處理客人的特殊要求，如升級房間、延長住宿、設置額外服務等。協助查詢客人訂單和房間狀態，並與其他部門協調確保所有信息準確無誤。 ★ 電話接聽與預訂管理，接聽客人來電，回答有關預訂、服務、設施等方面的問題。協助進行電話預訂，並根據客人的要求進行房間預訂、修改或取消在忙碌時段，協助管理和篩選進來的電話，確保每位客人的需求得到及時回應。

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	督導批示
10/1-10/8	1. 認識京城集團與H2O 定位與歷史 2. 全館導覽 3. H2O HOTEL 官網 相關資訊 4. H2O HOTEL 周邊 交通資訊 5. H2O HOTEL 鄰近 商家、景點資訊 及營業時間	已完成	
10/9- 10/15	1. 大廳引導、迎賓/ 送客接待禮儀 2. 櫃台/大廳接待位 置定位與支援 3. 了解櫃台和辦公 室各物品擺放位 置 4. 電燈/冷氣/全熱 交換機大廳自動 排煙窗及電動窗 簾位置及操作方 式 5. 影印機使用方式 (影印、傳真、掃 描、故障排除)	已完成	
10/16- 10/22	1. 行李寄放與送房 流程/ 行李牌填 寫與製作(散客 行李牌/ 團體行 李牌) 2. 預定接駁車/ 代 叫計程車 3. 代支/ 代購服務 與收費方式 4. 印製中/英/日文 迎賓信封	已完成	

	1. 酒店內/外線分辨	已完成	
10/23- 10/29	及話機禮儀 2. 話機使用方式 3. 印製郵寄信封/回郵信封、填寫郵寄紀錄表 4. 印製各式小卡(生日/歡迎/周年紀念) 5. IPAD 照片輪播作業		
10/24- 10/29	1. 德安外幣匯率維護及 IPAD 匯率更新作業 2. 遺留物處理方式(紀錄表/群組/交班本) 3. 物品轉交處理方式及轉交板填寫 4. 迎賓車流程 5. 櫃台 CHECK LIST	已完成	
10/30- 11/06	1. 櫃檯物品領料流程(下領料單/修改領料單/領料作業) 2. 一般房型導覽(豪華房、景觀房、家庭房、套房) 3. 特殊房型導覽(愛心房、連通房、樣品房、總經理房、邊間房)	已完成	

11/07- 11/13	1. 認識房間備品及說明 2. 散客 Escort (中文/英文) 3. 認識德安訂房(訂房查詢、訂房管理) 4. 訂房紀錄查詢	已完成	
-----------------	---	-----	--

	5. 認識常見合約公司		
11/14-11/20	1. 如何電話訂房(話術 SOP/填寫訂房單) 2. 如何德安訂房散客/官網 /專案/合約 3. 認識高鐵假期與高鐵聯票	已完成	
11/21-11/27	1. 接駁車預定與查詢 2. 訂餐預訂與查詢 3. 訂房確認書內容 4. 信用卡授權書內容	已完成	
11/28-12/04	1. 更改/取消訂房 2. 認識德安接待 3. 製作 ADD 及相關作業流程 4. CHECK IN 作業	已完成	
12/5-12/11	1. C/I 時房未好處理作業 2. 帶房時客反應房內事項處理流程 3. VIP 查房作業 4. VIP 櫃台 C/I 作業 5. INPUT 作業與注意事項	已完成	
12/12-12/18	1. WALK IN 作業 2. 住宿證明開立流程 3. 住客歷史資料維護 4. 單據(什項單/換	已完成	

	房/換價單/點菜單)		
12/19-12/25	1. 更改房價作業及注意事項 2. 更改退房日及相關作業 3. 單據(美工申請單/I.O.U 單 /專案照會單) 4. 換房作業流程	已完成	
12/26-1/1	1. 交辦事項設定及注意事項 2. 預估款查詢、設定及轉入 3. 進退房時間與加收費用規範 4. WAKE UP CALL 設定與查詢 5. S/R 房作業	已完成	
1/2-1/8	1. N/S 處理方式 2. 排房注意事項 3. 認識團體 4. 認識 GO 單 5. 車介注意事項	已完成	
1/9-1/15	1. 團體 FOC 算法 2. 團體退房注意事項 3. 認識信用卡 4. 一般交易與取消交易 5. 退貨交易	已完成	

1/16-1/22	1. 預先授權與授權完成 2. 如何取消預先授權	已完成	
-----------	-----------------------------	-----	--

	3. 卡機其他作業 4. 客房訂金作業		
1/23-1/31	1. CHECK OUT 結帳作業 2. 現金退款流程 3. 旅客帳維護 4. 入帳 5. 發票作廢與重開 6. CHECK IN 預先結帳開發票	已完成	
實習成果及心得（具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片）			

我覺得在這邊實習學到了很多飯店業相關的內容，學到了服務技巧的重要性，飯店櫃檯是與顧客接觸的第一線，作為櫃檯人員，良好的服務態度和技巧非常重要。無論顧客的需求是什麼，維持專業、耐心、熱情的態度，能夠有效地提升顧客的整體體驗。這也能幫助應對可能的抱怨或突發情況，減少顧客的不滿。飯店櫃檯工作不僅需要專業的技能，更需要有耐心、細心以及良好的溝通能力。對待顧客應該保持熱情和敬業精神，並在高壓的環境中保持冷靜，這樣才能提供優質的服務，確保顧客滿意並為飯店創造價值。在櫃檯工作常常需要同時處理多項任務：辦理入住登記、解答顧客問題、處理付款或退款、接聽電話、協調房間安排等。這要求員工具備高度的組織能力和多任務處理的能力。保持冷靜、優先處理緊急事務，並且要有良好的時間管理技巧。飯店櫃檯工作涉及許多細節，包括客戶的預約資料、房間的安排、顧客的特殊要求等等。細心、準確的處理每一個細節，對飯店的運營非常重要。出錯可能會影響顧客的入住體驗，甚至造成糾紛。因此，對細節的關注、清晰的溝通和準確的執行是基本要求。在飯店工作，會遇到各種突發狀況，可能是顧客的抱怨、設備故障、預訂錯誤等。櫃檯人員需要具備應變能力，快速找出解決方案，並且保持冷靜、專業。處理突發狀況時，常常需要協調其他部門（如維修、清潔、餐飲等），這也考驗團隊協作的的能力。櫃檯工作涉及大量的溝通，不僅是與顧客的溝通，也需要與其他部門保持良好的溝通。有效的溝通能避免誤解和衝突，增強工作效率。同時，對顧客的需求要能夠清楚、簡潔地表達，讓顧客感受到關懷和尊重。櫃檯工作是一個不斷學習和成長的過程。隨著經驗的積累，能夠更加熟練地應對各種情況，並且從每一次的挑戰中吸取教訓。主動學習新的技術、軟體系統，提升自身的專業能力，會讓你在職場中脫穎而出。

總結來說，飯店櫃檯工作不僅需要專業的技能，更需要有耐心、細心以及良好的溝通能力。對待顧客應該保持熱情和敬業精神，並在高壓的環境中保持冷靜，這樣才能提供優質的服務，確保顧客滿意並為飯店創造價值。

檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

在飯店業櫃檯工作的心得中，對自我及學校課程的檢討與建議非常重要，因為它有助於提升職業素養並改進未來的學習和工作表現。

1. 服務態度與專業能力的提升：在櫃檯工作中，我發現自己在初期面對顧客的要求和處理問題時，可能會感到緊張或不夠流利，這有時會影響服務質量。儘管如此，隨著時間的推移，我學會了如何保持冷靜並迅速反應，但仍然需要在某些情境下加強自信心，尤其是在處理突發情況時，應該更加果斷和專業。
2. 時間管理與多任務處理能力：櫃檯工作往往需要同時處理多個任務，而初期在面對多重工作壓力時，我會感到有些不知所措。儘管我盡量做到每一項任務都不耽誤，但有時候會有延遲或忽略一些小細節，影響到工作的整體流暢性。
3. 課程與實務的結合：雖然學校的課程提供了基本的理論知識，我發現有些課程的內容與現場工作仍有差距，特別是在面對突發情況時的應變能力、壓力管理等方面，學校的課程較少強調這些實務技能。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

當我回顧在 H2O 水京棧國際酒店 的實習經歷，我深刻感受到這是一個非常值得推薦的地方，不僅因為其卓越的服務水準，也因為在這裡的工作氛圍和團隊合作的精神。以下是我對未來學弟妹的建議，為大家提供一些參考，幫助你們順利度過並從實習中獲得更多收穫。

1. 工作氛圍友善且充滿支持

在 H2O 水京棧國際酒店，我最感受到的一點是這裡的工作氛圍非常和諧，大家都非常注重團隊合作。無論是同事還是主管，都願意提供幫助，互相支持。在這裡工作，不會有過多的壓力感，反而能夠在輕鬆愉快的環境中專注於學習與成長。當你遇到困難或有不明白的地方，隨時都可以向周圍的同事請教，他們總是樂於助人，並且能耐心解釋。

2. 主管用心的教學與指導

我特別感謝在實習期間遇到的每一位主管，因為他們不僅擁有豐富的專業知識和經驗，更是非常注重指導與培訓。在我剛開始實習時，許多工作流程和專業術語對我來說都很陌生，但每位主管都會細心解釋，並一步步帶領我了解工作中的每個細節。他們願意花時間教我如何處理各種情境，並且不吝分享他們的寶貴經驗。這讓我在短短的實習時間內，不僅學到了專業技能，還提高了自信心。

3. 良好的實習學習機會

H2O 水京棧國際酒店為實習生提供了非常充實且多樣的學習機會。作為一名櫃檯實習生，我有機會接觸到不同的工作內容，從日常的客戶接待、入住登記、退房處理，到解決顧客問題、協調其他部門等。這些實際操作的經歷不僅加強了我的專業技能，也讓我對飯店業務的各個層面有了更深刻的了解。這樣的實習經歷對於未來的職業生涯非常寶貴，尤其是對於那些希望從事飯店管理或客戶服務相關工作的學弟妹，這裡絕對是一個很好的學習平台。

對於未來有意來這裡實習的學弟妹，我有以下幾點建議：

- 積極主動學習：這裡的工作環境非常適合學習，但也要求你能主動去探索。當你不懂的時候，不要害怕提出問題。許多同事和主管都非常樂意幫助你解答疑惑。
- 保持良好的態度：無論是面對顧客還是同事，保持熱情、專業和禮貌的態度是非常重要的。這不僅有助於你與顧客建立良好的關係，也能讓你的工作更順利，並且提升你的職業形象。
- 鍛煉你的溝通技巧：櫃檯工作需要頻繁地與顧客和同事溝通，這是提升自我能力的一個很好機會。積極參與交流，學會如何高效地解決問題，會讓你在工作中表現得更加出色。
- 學會應對壓力：飯店業務的繁忙時刻常常會帶來一定的壓力，但正是這些挑戰能夠幫助你成長。學會在高壓情況下保持冷靜，並有效地處理問題，這對你日後的職業生涯會有很大幫助。
- 珍惜這段實習經歷：實習不僅是學習專業技能的過程，也是了解自己職

業興趣和未來方向的機會。珍惜每一天的學習，無論是成功還是失敗，都將是你成長的重要一部分。

總結來說，H2O 水京棧國際酒店 是一個非常適合學弟妹實習的場所。這裡不僅能讓你學到專業知識，還能提升你的職場能力，並讓你在充滿支持和協作的環境中茁壯成長。我非常感謝這段實習經歷，也相信未來的學弟妹們一定能在這裡獲得寶貴的經驗並迎接更多挑戰。希望你們能夠把握這次機會，開創屬於自己的職業生涯！

技專校院學生校外實習問卷調查表

您好：

本問卷為教育部校外實習專案欲了解同學在參與校外實習課程後，對於自我實務技能的提升或是自我成長是否有所助益，並可提供學校在推行校外實習課程時能更加完備。本問卷僅進行整體分析，不涉及個別資料判別，請同學撥冗詳實填答，您的寶貴意見將對未來的學弟妹們能更加順利進行實習。在此致上最高謝意！

敬祝 身體健康，學業進步！

教育部技職司 校外實習專案辦公室 敬啟

壹、實習類群

一、學校類別

- ☐ 國立科技大學 ☐ 國立技術學院 ☐ 國立專科學校
☒ 私立科技大學 ☐ 私立技術學院 ☐ 私立專科學校 _學年度

二、對讀科系（請擇一填列）

- ☐ 機械與電子類(1. 機械與動力機械類科、2. 電子資通類科、3. 電機類科)
☐ 人文與社福類(1. 文語及一般科目類科、2. 社工(福利)與生命科學類科)
☐ 化工與能源環保類(1. 化工材料類科、2. 能源與環保類科)
☐ 商業與管理類(1. 商業類科、2. 管理類科)
☐ 設計及多媒體類(1. 文創與設計類科、2. 網頁與數位媒體類科)
☐ 家政觀光餐旅(1. 家政類科、2. 觀光類科、3. 餐旅類科)
☐ 生醫藥類(1. 生物類科、2. 醫務醫療復建類科、3. 藥學類科)
☐ 農水產類(1. 農業、養殖類科)
☐ 建設與運輸類(1. 航空海運及消防類科、2. 土木與建築類科)
☐ 護理與保育類(1. 護理類科、2. 幼兒保育或老人照顧類科)
☐ 其他類科(無上述近似類科) ____ 三、

實習課程分類

- ☐ 暑期實習(單次實習期間滿 320 小時以上，並獲得實習學分 2 學分以上)
- ☐ 學期實習(單次實習期間 4.5 個月以上，並獲得實習學分 9 學分以上)
- ☒ 學年實習(單次實習期間 9 個月以上，並獲得實習學分 18 學分以上)
- ☐ 醫護實習(四技、五專畢業前需修得校外實習學分 20 學分以上，二技、二專畢業前需修得校外實習學分 9 學分以上屬之)
- ☐ 海外實習(符合學期、學年實習課程條件，且在大陸地區以外之實習機構實習)

四、 您參與實習課程的年級(下列三個選項選擇一題勾選)

(一)暑期實習

- ☐ 一年級升二年級
- ☐ 二年級升三年級
- ☐ 三年級升四年級
- ☐ 四年級升五年級

(二)學期實習

- ☐ 一年級上
- ☐ 一年級下
- ☐ 二年級上
- ☐ 二年級下
- ☐ 三年級上
- ☐ 三年級下
- ☐ 四年級上
- ☐ 四年級下
- ☐ 五年級上
- ☐ 五年級下

(三)學年實習

- ☐ 一年級
- ☐ 二年級
- ☐ 三年級
- ☒ 四年級 ☐
- 五年級

貳、 實習滿意度調查

題項	非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意 ← →
一、實習前	

題項		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
四、其他						
(18)	你認為校外實習課程用哪種類型辦理較為適合？	☐ 暑期	☐ 學期	☒ 學年		
(19)	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

參、 其他建議

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。