

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：H2O 水京棧國際酒店

實習期間：113/07/01 – 114/06/30

- 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)。

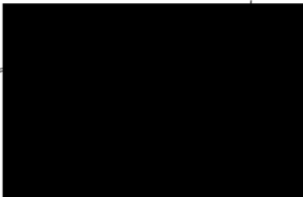
目錄

目錄	-----	填上頁數
實習內容介紹工作目(週)誌	-----	填上頁數
	-----	填上頁數
實習成果及心得檢討建議	-----	填上頁數
	-----	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：	學年實習
實習機構：	H2O 水京棧國際酒店
實習機構指導人員：	○○○
實習與工作內容介紹：	1. 入住登記與退房手續：協助顧客辦理入住手續，確保顧客資料準確並有效管理房間分配；同時負責顧客退房時的結算與費用確認 2. 接聽電話與顧客詢問：解答顧客的問題 3. 協調其他部門需求：根據顧客需求，協助聯絡房務、維

	修、餐飲等部門		
	3.管理預訂系統：負責處理房間預訂、修改或取消預訂		
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
10/1-10/8	1. 影印機使用方式 2. 行李牌填寫與製作 3. 預定接駁車	已完成	
10/9-10/15	1. 遺留物處理方式 2. 物品轉交處理方式及轉交板填寫 3. 櫃檯物品領料	已完成	
10/16-10/22	1. 如何德安訂房 2. 系統預留特殊備品/沙發床/ 併床組作業 3. 接駁車預定與查詢	已完成	
10/23-10/29	1. 信用卡授權書內容 2. 製卡機製卡 3. 住宿證明開立流程	已完成	

10/29- 11/06	1. 單據 什項單 / 換房/ 點菜單 2. 單據 工程請修單 /內部轉帳單 3. 續住作業流程	已完成	
11/07- 11/14	1. 預估款查詢、設定及轉入 2. 進退房時間與加收費用規範 3. WAKE UP CALL 設定與查詢	已完成	
11/15- 11/22	1. S/R 房作業 2. 車上介紹 3. 現場如何與導遊確認團體相關事宜	已完成	
11/23- 11/29	1. 團體 FOC 算法 2. 入住後團體作業 N/C/ 電話 /INPUT 3. 團體退房注意事項	已完成	
11/30- 12/07	1. 一般交易與取消交易 2. 退貨交易 3. 預先授權與授權完成	已完成	
12/08-	1. 如何取消預先	已完成	

12/14	授權 2. 外幣兌換 3. 如何更改帳單 明細		
12/15- 12/21	1.現金帳使用方式 外客購買備品 /待 追蹤掛帳/ 續住換 RV 2.清點零用金 3. 關班結帳作業	已完成	
12/22- 12/28	1. 京棧會議預訂 2. 餐檯食物補充/ 汰換 3. 迎賓畫面製作 與套用	已完成	
12/29- 01/04	1. 日月光 MAIL 規則及注意事 項 2. 備品販售登記 與寄送作業流 程 3. 販賣/客訴茶葉 禮盒製作	已完成	
01/05- 01/08	1. 如何製作三個 月預進 VIP 報 表 2. 催房作業 3. 如何查詢庫存/ 下領料單	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)			

在水京棧飯店的實習經歷是一次寶貴且充實的學習過程，讓我對飯店業的運作與服務品質有了更深入的了解，在實習過程中，我負責飯店櫃台的工作，涉及接待、登記入住、退房結算、解答客人問題，每一項工作都充滿挑戰，也讓我學到了許多與人交往的技巧。

讓我印象深刻的是接待客人的過程。作為飯店的第一線員工，我深刻體會到提供優質服務的重要性。每一位客人走進大廳時，無論是笑容可掬還是滿臉疲憊，作為櫃台人員，都應該以最專業的姿態迎接他們。我的工作不僅是完成登記手續，更多的是為客人提供舒適的入住體驗。無論是解答他們的疑問，還是提供建議和幫助，都要保持耐心與細心，盡可能讓每一位客人感受到賓至如歸的服務。

在這段實習期間，我還學會了如何使用飯店的管理系統，包括預訂房間、處理入住登記、查詢房間狀況及結算帳單。雖然初期操作時會感到不熟練，但經過不斷的練習與指導，我逐漸掌握了系統的使用，並能高效地處理各種業務。這一部分的工作讓我了解了飯店背後的運營邏輯，也學會了如何在繁忙的環境中保持冷靜，快速並準確地完成任務。

另外，在與客人互動的過程中，我也發現良好的溝通技巧至關重要。每位客人都有不同的需求與期待，作為櫃台人員，我要敏銳地察覺他們的需求，並給予適當的回應。有時候，客人會提出一些特殊要求或發生一些問題，這時候我學會了如何冷靜處理，向上級尋求協助，並向客人解釋清楚解決方案，確保客人感到滿意。

總的來說，這次飯店實習讓我對酒店業有了更全面的了解，也幫助我提升了許多實務技能。通過與不同客人的互動，我學會了如何在快節奏的工作環境中保持專業，如何處理突發狀況，以及如何提高服務質量。我相信這段經歷將成

為我未來職業生涯中的寶貴經驗，對我日後從事服務業有著深遠的影響。

檢討建議 (含對自我和學校課程的檢視與建議):

1. 溝通與應變能力：在與客人溝通的過程中，我發現自己有時候表達不夠清晰，尤其面對一些不滿或情緒激動的客人時，雖然能夠保持冷靜，但仍會缺乏自信 and 流暢性。未來，我需要加強自身的應變能力與表達技巧，學會更加簡潔明瞭地解釋問題。
2. 時間管理與多任務處理：在繁忙的工作環境中，如何有效地進行時間管理，並同時處理多項任務，是我遇到的一大挑戰。尤其是在高峰期，面對同時處理入住、退房、查詢事務時，我會感到有些手忙腳亂。表示我需要提升自己的工作優先級判斷和多任務處理的能力，以確保在壓力下能夠高效工作。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

水京棧酒店不僅重視服務質量，還非常強調員工之間的合作與溝通，這營造了一個積極且互相支持的工作氛圍。儘管在高壓和繁忙的環境下，大家依然能保持冷靜和專業，這不僅幫助我高效完成工作，也讓我學到了很多寶貴的經驗。

1. 學會尋求幫助並與團隊合作：

在忙碌和壓力大的時候，不要害怕向同事或上司請教。飯店的工作環境強調

團隊合作，大家互相支持，因此建立良好的溝通與協作關係至關重要。如果你能在遇到困難時主動尋求幫助，你會發現自己能更輕鬆地完成工作。

2. 培養積極的心態與適應能力：

無論工作多忙碌，保持積極正向的心態都至關重要。在高壓環境中，雖然會面臨各種挑戰與困難，但擁有積極的心態能幫助你更耐心、冷靜地處理問題。學會與同事和客人有效溝通，並在其中找到樂趣，將有助於你更輕鬆地適應壓力，並提升工作效率。



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】： OOO

◎實習生【學號】： 1110X X X X X X X X

◎實習生【就讀學制】： 四技

◎實習生【就讀年級】： 四年級

◎實習生【就讀系別】：英國語文系 ◎實習媒合單位【即實習公告單位】：櫃台接待

◎實習機構名稱【完整全名】：H2O 水京棧國際酒店

◎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。	☒	☐	☐	☐	☐
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：__