

台灣首府大學

飯店管理學系

104學年度實習說明

# 實習後注意事項

請依規定繳交實習資料

## ◎專業實習

1. 依實習結束日期一個月內繳交單位工作證明書及評量表(由實習單位寄回或彌封委由學生帶回)
2. 105.02.24前繳交實習報告書
3. 105.03.03實習心得發表

# 實習報告撰寫規範

- ◎ 裝訂方式：A4大小膠裝3本
- ◎ 封面內容：
  - ※校名：台灣首府大學
  - ※系名：飯店管理學系
  - ※104學年度專業實習/校外實習報告
  - ※班級：
  - ※學號：
  - ※姓名：
  - ※日期： 年 月 日

# 字體

- ◎ 字型：標楷體
- ◎ 標題大小：14號黑字
- ◎ 內文大小：14號字
- ◎ 內文間距：1.5倍間距

# 實習單位簡介(範例)



以前 台中大度山是濱海平原上 最接近星空和雲彩的地方  
現在 您會發現 美人湯如此之近  
清新溫泉 邀請您 相招來大度山泡湯

## 飯店簡介

### 花蓮美侖大飯店



### 花蓮美侖大飯店 您--花蓮之旅的起點

美侖飯店位於四季分明，氣候宜人的花蓮  
交通便利，距離機場、火車站及花蓮市區約十分鐘車程  
緊鄰綠草如茵的高爾夫球場  
規劃設計上以自然環境之保育及舒適健康的休閒型態為主  
塑造成一都市型之休閒飯店

### 關於美侖



提供多樣服務與設施，針對休閒  
、商務、購物各種需求，提供您  
舒適、便利、和旅遊的渡假樂趣

休閒俱樂部	觀光旅遊諮詢	高爾夫球代訂
餐飲宴會訂席	工商服務	客房餐飲服務
會議廳租用	工商服務中心	辦公事務設備租用
商店街	SPA 商品概念店	花坊
洗/髮衣服務	自助洗衣	外幣兌換
室內(外)停車場	信用卡簽帳	租車服務
物品保管	公共區域無線上網	花蓮機場飯店接送

### 經營理念

誠實敬業 顧客至上 競競業業 光耀美侖

切忌志得意滿，能否於競爭劇烈的旅館業中，脫穎而出，開創出一片天地，端恃一貫親切的好服務，並且力行之不懈。則『美侖』將如旭日東昇一般，光耀於東台灣。相逢自是有緣，今日我們能為共同的理想而努力，深信成功之路必離我們不遠，謹憑藉著恆心、毅力堅持到底，共創美好的明天，願與每一位共勉之。

# 實習單位簡介(範例)

## 一. 介紹篇

### 一. 企業主

投資者：

晶華國際酒店股份有限公司

上海商業儲蓄銀行所屬台灣中國旅行社

(一)、上海商業銀行

銀行於民國四年六月創立於上海，並以服務為本行行訓，一切經營方針均遵此前進。本行總行隨政府遷移來台後，民國四十二年十月奉准於台北市設立總管理處，積極籌措副業。五十四年本行在台復業，營運再次展開另一個嶄新的開始。發展至今全省已擁有三十八個營業單位，並且加強人才培訓，不斷開發新種金融業務，提供親切、便捷、效率之金融服務，致業績迅速成長，營運規模日益茁壯，組織制度日趨完備，企業形象與服務品質亦深獲社會各界讚賞，營運成果更已獲得國際肯定。

(二)、晶華酒店集團

晶華酒店集團的業主為京華國際酒店股份有限公司，主要股東及創始人之一的潘孝銳先生。台北晶華在七十九年九月開始營運，初名為麗晶酒店，開幕至今，行銷管理的業務，都是委託西方著名的旅館集團之一國際四聯飯店暨麗晶酒店集團負責。一九九三年初，本酒店集團基於永續經營、建立自有連鎖旅館的理念，將原有之麗晶酒店更名為台北晶華酒店，期以台北晶華為藍圖，展開全球連鎖旅館的經營架構。

### 二、公司概況

(一)、天祥晶華酒店以傲人之姿座落於太魯閣國家公園境內，花蓮縣秀林鄉富世村天祥路十八號，氣勢雄偉，乃是結合東西方合作的具體代表作。由著名的建築師劉培林先生負責整體的設計及規劃，國際及室內設計公司 Media Five Limited 負責室內設計，Belt Collins&Associates 負責景觀造園設計，晶華國際酒店為本公司之管理顧問。

(二)、整個興建投資計畫約計為新台幣 15.6 億元。

(三)、於八十六年一月開始營運，八十六年十二月正式開幕。

(四)、目前有 212 間客房。

### 三. 晶華酒店設施

飯店面積坪數：五千餘平方公尺，佔地：地上兩層地下三層，主餐廳兩間。

宴會廳一間(可容納四百多人)，多功能會議室：三間。停車場：一百四十六個。

健身娛樂設施：兩千七百餘平方公尺。

# 目錄

- ◎ 一、實習單位簡介
- ◎ 二、專業/校外實習學習單
- ◎ 三、實習單位訓練教材

# 專業實習學習單

## ◎ 實習中

- 旅館基本資料 - 實習基本訊息
- 旅館基本資料 - 飯店營業項目
- 硬體 - 該單位設施設備
- 人資制度 - 教育訓練
- 人資制度 - 績效考核
- 實際工作
- 總結

## ◎ 實習後

- 未來 - 生涯規劃

按照實習單的內容和次序來製作  
PPT



# 實習單位訓練教材(範例)

## 二. 生活規範

1. 嚴禁騎乘機車上下山，以維個人安全。
  2. 嚴禁於館內及館房內喝酒。違反規定者，停止學生實習。
  3. 嚴禁攜帶任何違禁品及吸食毒品。
  4. 於公共場所時，請注意個人言行舉止。
  5. 著制服時，請配掛名牌；出入安全是及著便服時，請配掛個人識別証。
  6. 館房內之各項設備請愛惜使用。
  7. 館房位置作有床牌，請勿隨意更換床位，個人配有置物櫃。
  8. 員工於館內應注意禮節，遇部門主管、同事應主動問好。
  9. 員工於晚間十點半過後應回到館內，安全室員工出入口將於晚間十點半後準時關閉上鎖；超過時間進入飯店之員，請由大廳進入，並由值勤安全員登記姓名，如有違反規定者，將依人事規章予以懲處。
  10. 員工禁止於非執勤時間出入營業場所。
  11. 勿穿拖鞋在營業場所出入。
  12. 嚴禁管內員工飲用瓶裝客用礦泉水。
  13. 嚴禁穿著制服至娛樂部使用拉霸及娛樂部各項設施，違者將記過處分。
  14. 嚴禁員工於上班期間檯檯、抽菸，違者將予以處分。
  15. 嚴禁元通於執勤(上班時間)喝酒，違者記大過處分，並停止學生實習。
  16. 嚴禁將餐食及餐具帶出員工餐廳，違者予以處分。
  17. 住宿館房人員，於館房請將音量放低，勿嬉鬧。
  18. 使用管內各項設施請配掛識別證。
  19. 不可以私自帶親屬或同學及朋友工作場所(含館房)，經發現者將記小過乙次處分。
  20. 員工親屬、朋友來訪，請將於安全室辦理登記，並通知人資部人員；如須住宿館房，請至人資不填具「館房住宿表」，於櫃檯辦理住宿，並收取住宿費用六百元整(不含早餐)。
  21. 嚴禁學生於清晨一點後進出館房，如因工作關係，須於清晨一點前回到館房，經查違反規定者，將予以記過處分，並取消實習資格。
  22. 嚴禁於交通車上吃零食和飲料。
  23. 需外宿無法於當日回到館內，請依規定填寫外宿申請單。以利管內人員掌握人員。
  24. 個人名牌、識別證、館房置物櫃鑰匙，請妥善保管，於實習(工讀)結束時，統一繳回人力資源室。
  25. 實習(工讀)結束時，請於一星期前告知人力資源室，並依辦理各項離職手續，未完成離職手續者，薪資將暫不發放。
- 上述規定如有違反者，將視情節重大，予以處分。



## VIII 房務專業術語

- 1、 Check in，簡寫為C/I 房客辦理住宿登記手續。
- 2、 Occupied，簡寫為Ocp 目前已有房客完成登錄手續，並住宿於該房內。
- 3、 Day use：休息，房客僅於白天使用該房間，非過夜客。
- 4、 Vanancy，簡寫為VAN：空房，該房已完成清理、檢查並已報前檯可供下位房客住宿。
- 5、 Out-of-order，簡寫為OOO：故障房，該房間無法出租給下一位客人，可能因為要維修、保養、消毒等等原因。
- 6、 Do not disturb，簡寫為DND：請勿打擾，該房客按燈，表示請勿有人打擾。
- 7、 No baggage，簡寫為NB：未帶行李，該房房客未攜帶任何的行李，此註明房間狀況表中提醒服務人員及檢視人員特別注意，以免有跑帳的情況。
- 8、 Due in 預進，該房客預定當日辦理住宿登記手續。
- 9、 Check-out，簡寫為C/O：遷出，房客辦理遷出手續，結完所有帳務並離開。
- 10、 Late check-out，簡寫為LC/O：延時遷出，房客要求比旅館規定遷出時間較晚，並事先取得館同意。
- 11、 No show，簡寫為NS：未遷入，表示預計住宿該房房客未出現辦理遷入手續。
- 12、 House use，簡寫為H/U：內部使用，表示此房間為旅館內部高階主管(如總經理/駐店經理)所使用。
- 13、 Flight individual traveler，簡寫為F.I.T.：散客，為單獨遷入及遷出的客人。
- 14、 Group guest：團體客人，團體同時遷入及遷出的客人。
- 15、 Very important person，簡寫為V.I.P.：貴賓，為旅館重要的房客(如元首、政要、大老闆)。
- 16、 Walk out，簡寫為W/O 房內非消耗物品被客人帶走。
- 17、 Laundry，簡寫為L/D 洗衣。
- 18、 Fruit Today，簡寫為FT 今日水果。
- 19、 Extra bed，簡寫為EB 加床
- 20、 Baby cot，簡寫為BC 加嬰兒床。