

摘要

透過校外實習機會，早先一步進入職場，也能提升自我社會經歷與未來在職場上處理事物的能力。為了可以早點領悟對社會得適應性，讓將來的我進入職場時不會措手不及，所以我選擇了實習。實習過程中，探討定位於商務型飯店的台中亞緻大飯店該如何在眾多的五星級飯店中競爭與生存。

台中亞緻大飯店是台北亞都麗緻大飯店經營管理的自創品牌飯店，位於草悟廣場對面。因建築本身的船型設計，被譽為台灣版的杜拜帆船飯店。藉由時尚、科技、輕鬆的現代化設計風格，透過人性化的企業管理理念，將員工由你尊我卑的傳統服務模式，轉化為一群有自信、有涵養的同仁，用友善、專業的態度為顧客提供貼心的服務，使本飯店系統成為華人地區的最佳品牌。目前不論是餐廳還是客房都不斷的推出新服務與活動。而透過 SOWT 分析可瞭解到台中亞緻大飯店優勢：針對商務人士提供專業化服務、顧客定位明確、位於台中黃金地段，劣勢：以商務人士、散客為主，機會：地理環境佳、舉辦優惠活動，威脅：同業增加、服務品質。再進而利用分析結果去思考改善策略，讓台中亞緻大飯店品質越來越好。

台中亞緻大飯店秉持集團兩大守則，

(一)四大傳統精神：每位員工都是主人、設想在客人前面、尊重每位客人的獨特、絕不輕易說不

(二)五大服務步驟：心、誠、專、問、送

目錄

第一章 序章	5
第一節 研究背景&動機	5
第二節 實習目的	5
第二章 實習公司簡介	6
第一節 公司沿革與現況	6
第二節 客房介紹	10
第三節 實習負責單位內容	17
第四節 實習單位安排之規畫說明.....	19
第三章 台中亞緻大飯店實習所見	20
第一節 房務員工作內容	20
第二節 服務之精神	26
第三節 SWOT分析實習機構.....	27
第四章 實習心得	30
參考文獻	32

目錄圖

圖一	標準客房(兩小床)	10
圖二	標準客房(一大床)	11
圖三	卓越客房	11
圖四	商務客房(房間)	12
圖五	商務客房(浴室)	12
圖六	景緻客房	13
圖七	豪華客房	13
圖八	行政套房(客廳)	14
圖九	行政套房(臥室)	14
圖十	亞緻套房(臥室)	15
圖十一	亞緻套房(浴室)	16
圖十二	亞緻套房(客廳)	16
圖十三	鋪床	20
圖十四	浴室	21
圖十五	毛巾擺設	21
圖十六	擦灰塵	21
圖十七	開夜床：將枕頭平放、棉被往下拉、開床頭燈	24
圖十八	開夜床：床頭櫃放置水杯	24
圖十九	開夜床：擺放夜足巾，上面放置室內拖鞋	24
圖二十	開夜床：浴室足布攤開前	25
圖二十一	開夜床：浴室足布攤開後	25

目錄表

表一	公司簡介.....	6
表二	工作時間班表.....	18
表三	實習課程安排及時程規畫表.....	19
表四	SWOT 分析.....	27

第一章 序章

第一節 研究背景&動機

因為要做專題報告，但比起憑空想一個自訂的題目再去深入探討，我比較喜歡透做實作，然後去深入研究。再加上透過校外實習機會，不僅可以早先一步進入職場，也能提升自我社會經歷與未來在職場上處理事物的能力。為了可以早點領悟對社會得適應性，讓將來的我進入職場時不會措手不及，所以我選擇了實習。

第二節 實習目的

(一)提早進入職場，獲得工作經驗。

(二)台中亞緻大飯店的行銷策略

探討定位於商務型飯店的台中亞緻大飯店該如何在眾多的五星級飯店中競爭與生存、飯店中有什麼獨特的設備足以吸引消費者來入住、除了針對經商貿易消費者，是否另有推出針對其他消費者類型的活動...等。

第二章 實習公司簡介

第一節 公司沿革與現況

表一 公司簡介

公司名稱
台中亞緻大飯店
產業類別
旅館業
公司地址
台中市西區英才路 532 號
人事聯絡
人力資源部
公司簡介
THE LANDIS TAICHUNG (原 Hotel ONE)台中亞緻大飯店為台北亞都麗緻大飯店經營管理之自創品牌，主要精神為傳達科技、時尚的流行感，滿足年輕菁英世代的商務與休憩需求。於 2006 年 11 月開幕營運，2017 年將英文名從「Hotel ONE Taichung」改為「The Landis Taichung」。
公司福利
一、保險類： 勞保、健保、勞工退休金制度 6%提撥、團體保險(定期壽險, 意外醫療險)
二、基本福利： 法定基本福利，如年假等、年終獎金、績效獎金、三節獎金、營業單位同仁免費提供制服、年度員工健康檢查、員工餐廳免費提供午餐或晚餐及各類飲料、備有圖書館及上網設備免費供同仁使用、員工宿舍(3 人一間；宿舍位置距離公司約 5 分鐘)
三、公司&職工福利委員會福利： 每月電影購票優惠、結婚禮金、喪葬慰問金、部門聚餐補助、每月免費按摩舒壓活動、福利特約廠商優惠、重要節慶飯店購物、每月慶生會、當月壽星可享免費生日蛋糕/餐飲抵用券、員工購買自製麵包/蛋

糕優惠，享有館內餐廳用餐優惠、集團姐妹飯店訂房員工優惠價與親友訂房優惠、資深員工紀念金幣、資深員工餐會及資深員工住宿券、其它職工福利委員會相關福利等

四、教育訓練：

2015 年 榮獲 勞動部勞動力發展署－國家人才發展獎(大型企業)

2013&2016 年 榮獲 行政院勞委會職訓局國家訓練品質系統評核(TTQS)－金牌

提供同仁每人專屬之「台中亞緻大飯店訓練護照」

Orientation 新進人員訓練

New Comer Check List 新進人員在職訓練

On The Job Training 在職訓練

Cross Training 交換訓練

On Site Training 內訓

Off Site Training 外訓

Workshop 工作研討會

主要商品／服務項目

飯店介紹－客房：

台中亞緻飯店 30 樓至 43 樓共有 202 間客房，7 種房間型態，以最精緻服務、時尚的科技及人性化的空間擺設，創造生活科技的新思維。

飯店介紹－餐飲：

1F 麗緻坊

以提供地道經典的歐式糕點與麵包聞名。除了每天新鮮現做的商品之外，也提供部分精緻的進口商品供貴賓選購，逢年過節更有特別的節慶商品滿足您送禮或自用的需求。讓您一年四季隨著時令，都能夠更方便輕鬆的感受到麗緻坊貼心的服務。每日供應新鮮出爐的精緻麵包、創意糕點、手工巧克力、各種進口佐醬等，色香味美，在家也能輕鬆品嚐飯店主廚料理的好味道。

27F 宴會廳

具有全台中市最佳之視野、完整寬敞無線網域及視訊設備、嚴格隔音效果，可提供各種不同宴會與會議組合、適合婚宴、商務會議、主題宴會、服飾發表秀、謝師宴、尾牙春酒..各式聚會，都有專業宴會顧問妥善規劃，是台中絕無僅、有最舒暢功能、最完備的宴會廳。

28F 異料理

位於 28 樓異料理餐廳，有著明亮的開放式廚房，採用時尚簡潔的設計理念，巧妙的將座位延窗設立，使得中台灣的美景，不論是豔陽下的絢麗城市光影或是繽紛幻化的屏息夜景，透過大片玻璃窗映至眼簾，讓您同時滿足視覺與味蕾的雙重享受！餐廳主廚更打破傳統美食疆界，以亞洲主題風味佳餚搭配來自西方的歐陸料理，大量運用當季最新鮮食材，變幻出多道豐盛創意美饌。想要品嚐異國風味，體驗多元珍饈，就不能錯過 IN Restaurant 異料理餐廳。此異料理餐廳適合聚餐類型，浪漫約會、商業聚餐、家庭聚餐。料理種類有西式料理、自助餐、下午茶、牛排。

餐廳可容納人數約 120 人，另設有包廂，可容納 12 位，午餐包廂基本消費為 NT\$8,000，晚餐包廂基本消費為 NT\$12,000。因餐廳座位容納數有限，故週六及週日早餐僅限房客使用，將不接受外來賓客之訂位用餐需求。如自行攜帶酒水至餐廳享用，餐廳將酌收開瓶費：一般酒類每瓶 NT\$500 元，烈酒每瓶 NT\$1,000 元。

營業時間：

【早餐】

週一 ~ 週五 06:30-10:00 / 週六 ~ 週日 06:30-10:30

【午餐】

週一 ~ 週五 11:30-14:00 / 週六 ~ 週日 11:45-14:00

【下午茶】

週六 ~ 週日 14:30-16:30

【晚餐】

週一 ~ 週日 18:00-21:00

29F 忘廊

現場 DJ 引動情緒，漫舞於爵士樂曲、浪漫拉丁，可狂野、可微醺，電視牆演出聲光佳作，多變繽紛的燈光氣氛，陶醉於 Lounge ONE 的夜、酷、炫、流連不眠。座位數約有 120 席。若有自備酒水的需求，將酌收葡萄酒每瓶 NT\$500、烈酒每瓶 NT\$1000 之酒水服務費用。

營業時間：

週日至週四 18:00-01:00

週五及週六 18:00-03:00

46F 頂餐廳

MODERN GRILL RESTAURANT FEATURING US PRIME BEEF (頂級美國牛排餐廳)高居 THE LANDIS TAICHUNG 頂端，坐擁最佳景致，精心規劃經典美食，以主廚選用穀物飼養的 USDA Prime 頂級牛肉，展現其精湛的廚藝，忠實呈現出食材的最鮮活絕美滋味，點燃味蕾的無限驚喜。在中台灣最高景觀餐廳，擁抱灑落城市的星光，享受細膩體貼的服務及優雅浪漫的氛圍中，盡情享受一場頂級炙燒牛排饗宴。主廚特選炙燒熟成老饗牛排、炙燒頂級牛排饗宴、USDA Prime 頂級牛肉，透過『乾式熟成 Dry Aged』的方式，使肉質更加柔軟多汁，香氣、鮮甜味也更加濃郁，讓您的味蕾享受頂級牛排最奢華極品的美味。此頂餐廳適合聚餐類型為：浪漫約會、商業聚餐、家庭聚餐、朋友聚餐。料理種類有：西式料理、美式料理、法國料理、創意料理、牛排。但晚餐期間恕不招待 8 歲以下兒童。

營業時間：

【午餐】

週一 ~ 週日 11:30-14:00

【下午茶】

週一 ~ 週日 14:00-17:00

【晚餐】

週一 ~ 週日 18:00-22:30

經營理念

藉由時尚、科技、輕鬆的現代化設計風格，透過人性化的企業管理理念，將員工由你尊我卑的傳統服務模式，轉化為一群有自信、有涵養的同仁，用友善、專業的態度為顧客提供貼心的服務，使本飯店系統成為華人地區的最佳品牌。

現況

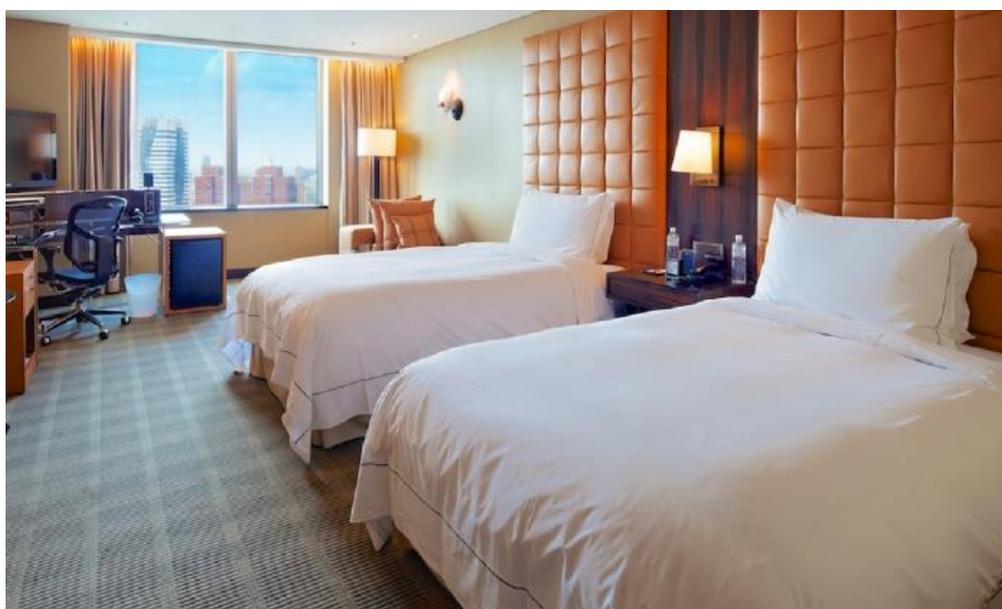
位於草悟廣場對面的台中亞緻大飯店是台北亞都麗緻大飯店經營管理的自創品牌飯店。因建築本身的船型設計，被譽為台灣版的杜拜帆船飯店。目前不論是餐廳還是客房都不斷的推出新服務與活動。

第二節 客房介紹

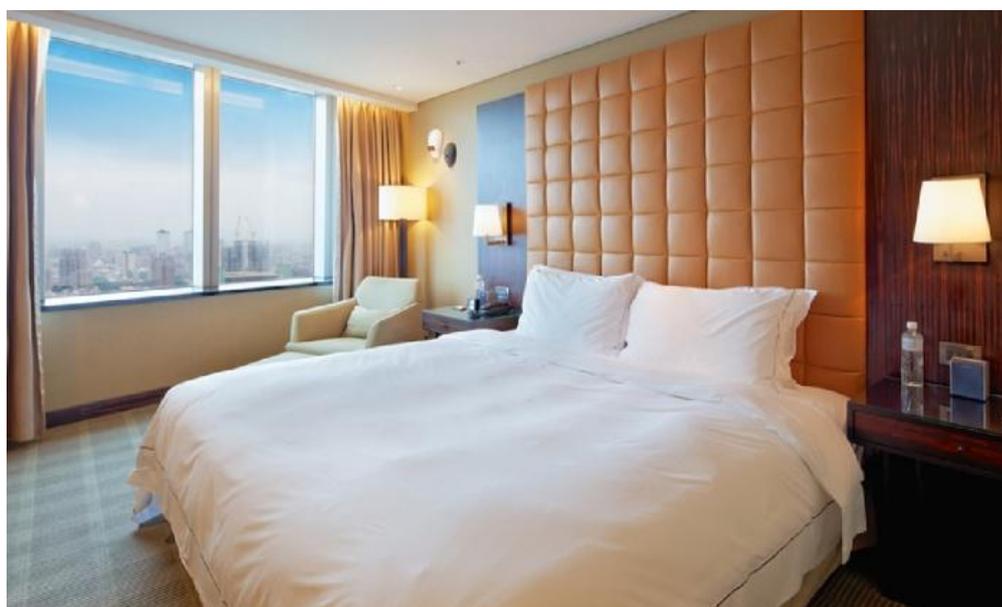
台中亞緻大飯店總共有 202 間房間，分為 6 種客房型式、1 個亞緻(總統)套房。

標準客房：精巧房型，提供一大床或兩小床的房型。人性化的空間擺設，生活科技的新思維，在商務和休憩之間取得完美的平衡點。房價於 9 千+10%服務費。

一大床(180cmX200cm)/兩小床(1 張小床 100cmx200cm) 8 坪(26.45m²)



圖一 標準客房(兩小床)



圖二 標準客房(一大床)

卓越客房：舒適無隔閡的空間設計，結合商務影音多功能的工作平台，滿足新世代旅遊者與專業經理人的需求。房價於 9,500+10%服務費。

一大床(180cmX200cm)/兩小床(1張小床 100cmx200cm) 9.92 坪(33.06m²)



圖三 卓越客房

商務客房：寬敞的室內空間，位於窗邊的浴缸，讓您在一天忙碌行程之後，盡情放鬆！房價於 10,000+10%服務費。

一大床(180cmX200cm)/兩小床(1張小床 100cmx200cm) 11 坪(36.36m²)



圖四 商務客房(房間)



圖五 商務客房(浴室)

景緻客房：三面落地窗，採光明亮、景致宜人；簡約雅緻的商務型裝潢，雙獨立視聽系統、乾濕分離衛浴設備，滿足商務客人獨立會客與保留隱私的需求，兼具商務與休閒的機能。房價於 11,500+10%服務費。

一大床(180cmX200cm) 13 坪(42.98m²)



圖六 景緻客房

豪華客房：整個牆面的玻璃窗景，讓您在星光下入眠，晨光中甦醒，享受難得一見的城市光景。房價於 13,000+10%服務費。

一大床(180cmX200cm) 15 坪(49.59m²) (可加床，另收費)



圖七 豪華客房

行政套房：臥室與客廳獨立的貼心設計，讓工作和休息空間不互相影響。房價於 17,000+10%服務費。

一大床(180cmX200cm) 18 坪(59.5m²) (可加床，另收費)



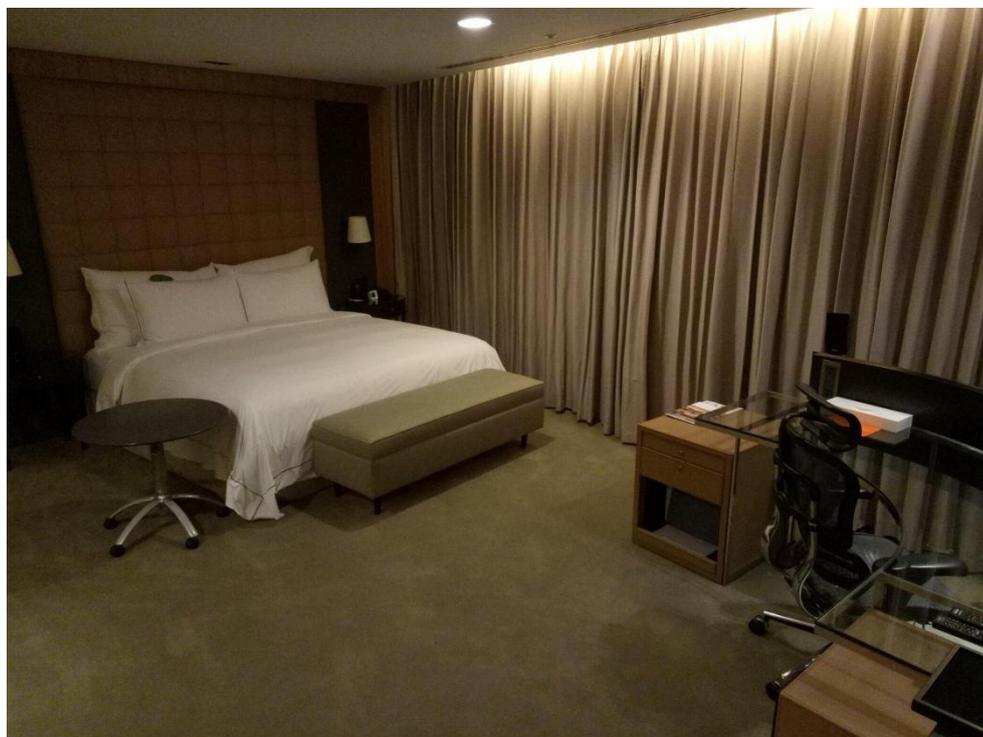
圖八 行政套房(客廳)



圖九 行政套房(臥室)

亞緻(總統)套房：65坪的空間規劃，注重隱密性，整體以摩登、大器、現代感為主軸，簡潔的線條感，加上小配件點綴以增加空間的豐富性，將中西元素巧妙融合其中。房價於 75,000+10%服務費。

一大床(180cmX200cm) 65坪(214.88m²)



圖十 亞緻套房(臥室)



圖十一 亞緻套房(浴室)



圖十二 亞緻套房(客廳)

第三節 實習負責單位內容

1. 實習負責單位及職位

我暑假時在台中亞緻大飯店實習的單位是房務部。房務部的工作職位有經理、辦事員、領班、整房人員、夜床人員，還有制服間。因為我是暑期 2 個月實習，所以只學到整房跟夜床的部分。

2. 員工教育訓練

剛開始實習時，都會有一位訓練員教導我們整房，訓練員就是房務部的正職人員。但不同的點就是，正職人員要考到公司的訓練員資格，才能教人整房，若沒有考就無法教導。不過並沒有強迫員工一定要考試，所以考不考因人而異。

跟著訓練員學習只有兩個禮拜的時間。之後就要開始獨立整房，也就是所謂的單飛。所以要好好的、認真的跟老師學習，這樣單飛時才不會害怕。

一開始會先從 3 間開始整起，之後會 1 間 1 間的增加。我最多只有增加到 5 間而已，之後就是整 5 間房間跟開夜床。如果是 1 年實習生就要跟正職人員一樣到 10 間，有時人力不足還有可能會增加到 11、12 間。

如果在整房途中有任何問題都可以打電話詢問指導老師。整完房後也要回去找指導老師，可以跟指導老師聊整房時遇到的問題，或趣事之類的。不可以獨自在樓層到處逗留。

3. 工作時間

早班班表分為 9 個，主要整房人員上班時間都是 C 班(9:00~17:30)。只有禮拜日因為客人會比較晚退房、續住的客人比較晚起床出門，所以會晚一小時上班(D 班, 10:00~18:30)。至於我的話，因為我只有整到 5 間房間，所以主要是上 G 班(13:00~21:30)，如表二。

至於晚上的夜床班表，上班時間都固定為 18:00~21:30，18:00 就要坐員工貨梯到樓層開夜床，所以要提早到公司準備工作用的工作車和準備車上的東西。

表二 工作時間班表

班別	時間
B	07:00~15:30
J	08:00~16:30
C	09:00~17:30
D	10:00~18:30
E	11:00~19:30
F	12:00~20:30
G	13:00~21:30
H	14:30~23:00
I	15:00~23:30

第四節 實習單位安排之規畫說明

表三 實習課程安排及時程規畫表

7/1~7/15	認識飯店周遭環境設備、房型、備品、房務組織、清潔步驟等
7/16~7/29	實際操作整理客房、備品補給、維護樓層安全
7/30~8/12	學習客房及衛浴設備整理技巧
8/13~8/30	實際操作夜床服務及保養工作
8/30	實習成果討論及檢討

第三章 台中亞緻大飯店實習所見

第一節 房務員工作內容

整房的作業流程

首先先在備品室詳細閱讀報表，看客人有沒有什麼特別的習性，例如：客人要求整理房間時不要動到衣櫃、水要多補2瓶、盥洗用具多給一組…等。然後在到已退房或已按打掃燈的客房前依敲門禮儀進入房間(敲3下門後喊一聲 Housekeeping，此動作重複三個循環，若無人回應、開門再自行開門進入)。

進入房間後，先在報表上寫進入時間。再開始收拾垃圾，將房內與浴室的垃圾聚集在一起，之後開始拆床單、整床(若是續住則是看有沒有將環保卡放在床上，放在床上才需要更換床單，若是客人沒放環保卡，但床單、被套…等之類的有髒污，就要主動幫客人更換。)



圖十三 鋪床

鋪完床後就換去清潔浴室，因為剛鋪完床，房內會有灰塵在飄，要讓灰塵落地後才能打掃房內。清洗浴室時，清洗使用過的水杯、水果盤、皂碟、馬克杯、熱水壺，之後在清洗洗水槽、水龍頭柱子、水龍頭開關、鏡子，洗乾淨後再將與擦乾。並擦乾淨旁邊不小心被水噴到的牆面。

洗完洗手台後，再換洗淋浴間、浴缸，清洗完後再用大毛巾擦拭乾淨。最後再清洗馬桶、將它擦乾。都清洗完後再將清洗時噴到地板上的水滴擦拭

乾淨。



圖十四 浴室



圖十五 毛巾擺設

之後再回到房間擦灰塵，我們會拿一條濕的和一條乾的抹布做擦拭。先用濕的擦過後，再用乾的抹布把剛剛擦的地方擦乾。會先用濕抹布再用乾抹布是因為灰塵在濕濕的狀態下更能附著在乾抹布上，所以才會這樣做。



圖十六 擦灰塵

都將灰塵擦完後，再來就是補備品。先將房間和浴室缺的備品記住後，再去備品車上拿備品。補完後再用吸塵器吸地。都完成後就是最後檢查，檢查有沒有遺漏什麼要補的、有沒有地方沒有清乾淨、東西有沒有都歸位、有沒有客人遺留的東西還在房內…等。然後離開前將內層的薄紗簾拉上，外層的遮陽簾不要拉起來。如果是續住房間的話，就將兩層的窗簾全拉起來，若續住客有插自己的房卡話，就要將總電源關閉，並開起玄關燈，讓客人回來時房內不會太暗看不清楚路。以上都完成離開房間後，在報表上寫離開房間時間。這樣就完成一間房間了。

開夜床服務的作業流程

開夜床前，首先要在房務部辦公室裡準備好當日分派夜床服務樓層之住宿名單與樓層房卡。詳細閱讀客人的習性並記錄在報表裡，例如有些客人要求不要開夜床服務、不吃什麼水果、不要放水杯在床頭櫃旁...等。這樣以便開夜床時不需再拿出習性表來看。再來就是計算與準備需要使用的夜足巾數量，和準備大毛巾、中毛巾、小毛巾、足布、水果、報袋、垃圾袋。(礦泉水等到樓層後在從備品室拿取)

等到晚上六點時，推工作車搭員工貨梯前往樓層。到房門前，先在報表上寫下現在要進入的時間，然後在依敲門禮儀進入房間(敲3下門後喊一聲Housekeeping，此動作重複三個循環，若無人回應、開門再自行開門進入)。

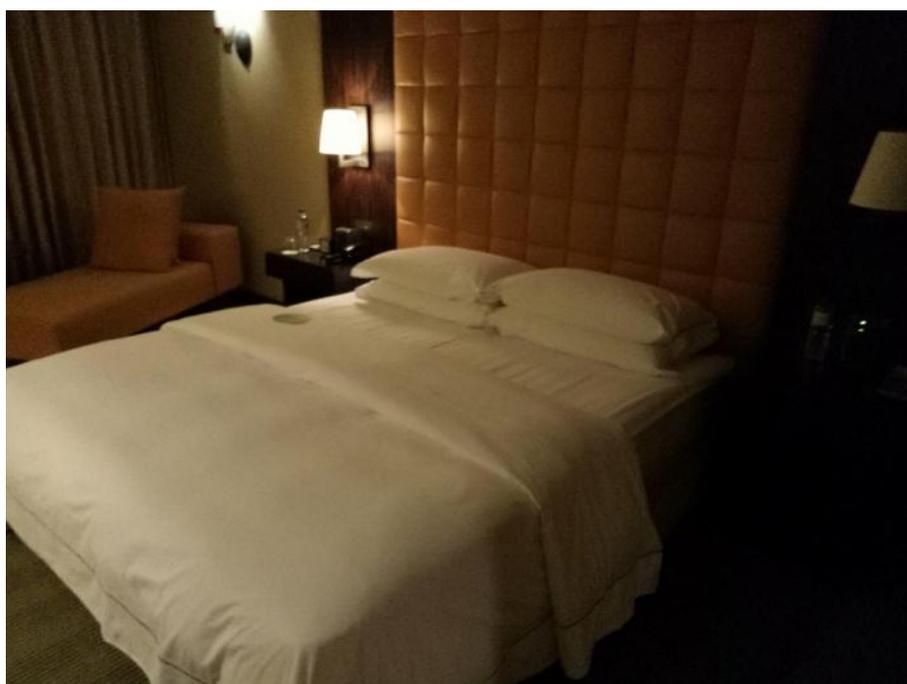
進入房間後，開始夜床服務作業流程：

- (一)擺設夜足巾(依客人使用狀況決定擺設位置，若無法判斷時則以設有電話的床頭櫃那邊為擺設位置。)
- (二)擺設室內拖鞋
 - (a)若客人還沒使用拖鞋，就從衣櫃裡拿出拖鞋，並擺設於夜足巾上方，靠床頭櫃那方。
 - (b)若客人已使用拖鞋，則不要幫客人移動拖鞋，以免客人找不到拖鞋、兩人入住者則無法區分拖鞋的主人。若拖鞋在夜足巾旁邊，則可以幫客人放在夜足巾上方。
- (三)開床頭燈(依夜足巾位置開起)
- (四)將枕頭平放、棉被往下折一點(大概床的三分之一，比屁股還要大的大小，讓客人坐下時不會壓到棉被，腳伸進棉被後方便拉上來蓋住身體的位置。)

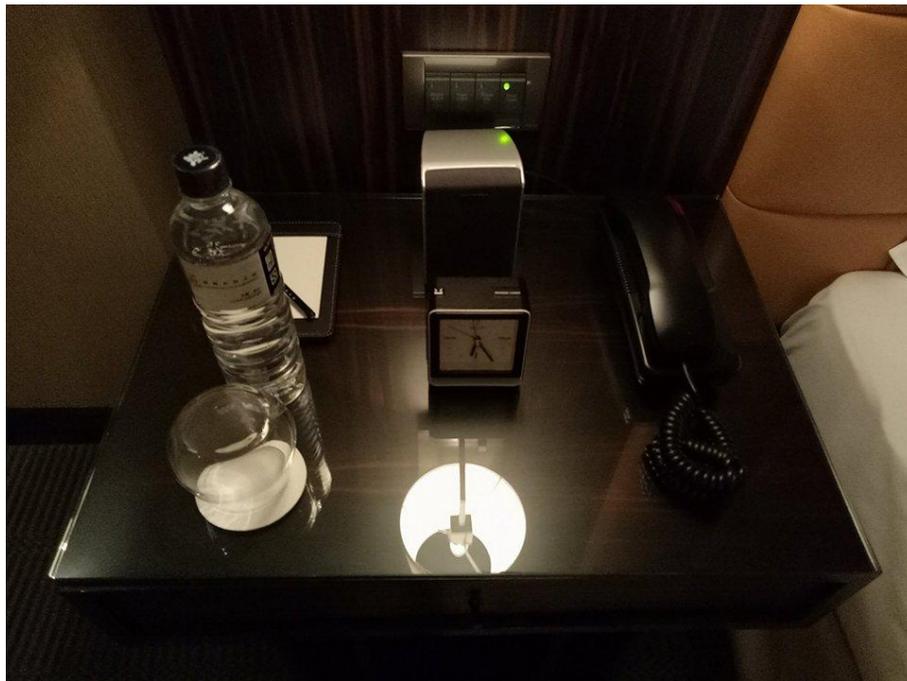
- (五)依夜足巾的位置，在床頭櫃上放置水杯，並將館內提供的免費礦泉水放置於水杯旁。
- (六)將內層的薄紗簾和外層的遮陽簾全拉起來(有些客人會要求不要拉上，所以要詳細閱讀客人習性，以免造成後續麻煩。)
- (七)若客人有衣物放置床上、桌上、椅子上…等，則協助客人將衣物摺好，並依其原位擺放回去。
- (八)若客人有食用水果，將水果補足到3樣，並且要不一樣種類水果
- (九)將房內與浴室垃圾桶裡的垃圾清空
- (十)若客人有使用水果刀、叉、盤子，將與清洗
- (十一)將浴室裡的足布攤開
- (十二)若客人有使用洗水槽、浴缸、淋浴間，要將水漬擦拭乾淨
- (十三)若客人有使用毛巾，則依毛巾其濕度來判斷是否要更換，需要更換的話就摺放整齊並放回原位(到晚上九點之前為止都不會乾的話就要更換)

完成開夜床作業後，離開時要注意房內插的卡片是客人的還是自己的卡片，不能將客人的卡片拔起或帶走，以免因為拔卡後導致客房內的冷氣溫度重設。也不能將自己的卡遺留在客房內，以免對客人造成不必要的困擾。

離開房間後，在報表上寫下離開房間的時間。若在開業床時，看到客人按DND的紅色燈，就代表客人不希望被打擾，所以不需要開夜床，直接在報表上寫上D與現在時間就好了。若是客人在房內，然後說不需要開業床服務，則是寫上X與現在時間即可。



圖十七 開夜床：將枕頭平放、棉被往下拉、開床頭燈



圖十八 開夜床：床頭櫃放置水杯



圖十九 開夜床：擺放夜足巾，上面放置室內拖鞋



圖二十 開夜床：浴室足布攤開前



圖二十一 開夜床：浴室足布攤開後

第二節 服務之精神

台中亞緻大飯店秉持集團四大傳統精神：

1. 每位員工都是主人：他們是代表公司提供服務的主人，他必須承擔起做主人的責任，同時也享有主人的決定權。

2. 設想在客人前面：設想在客人前面，凡事都要為客人事先設想，主動地去了解每一位客人的需要，不待他提出要求，就已經事先為他安排妥當，永遠和客人內心的期望賽跑，而且要跑贏。

3. 尊重每位客人的獨特性：每位客人都有他獨特的個性與好惡，我們絕不可能以相同的服務來滿足不同的客人，而必須尊重並深入認識每位客人的獨特性，針對他們的需求提供最適切的服務。

4. 絕不輕易說不：『不』這個字，是切斷與顧客關係很殘酷且直接的一個字。凡是顧客提出的要求，我們都以積極的態度，運用智慧研究解決的方法，儘量設法滿足客人的要求，而不輕易說『不』。

五大服務步驟：心、誠、專、問、送：

「心」是指顧客一進門時親切的態度

「誠」是主動的向客人介紹自己

「專」則是將自己視為是專家，提供客人專業的解說和建議

「問」指的是問的技巧，用心觀察及時滿足顧客的需要

「送」是送顧客離開時的態度

第三節 SWOT分析實習機構

SOWT 分析是分析企業的優勢(strength)、劣勢(weakness)、機會(opportunity)、威脅(threat)。透過 SOWT 分析，可以進一步了解此企業自身的優勢劣勢，以及企業身處競爭環境中的劣勢、機會。再透過「內部、外部」條件與「正面、負面」因素兩軸交錯，得出四個分析面向。由此可以擬定出應對策略，來提升公司優勢、降低公司劣勢、把握可利用的機會與消除潛在威脅，讓公司發展、品質越來越好。

SOTW 不僅是可以用在企業分析上，還可以用個人身上，進一步分析自己的優勢、劣勢、機會、威脅，可以更了解自己、知道自己有什麼能力、競爭力，方便清楚了解自己未來適合從事什麼樣的行業、在就業面試時也可以清楚說明自己的優點。

表四 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
1. 針對商務人士提供專業化服務 2. 顧客定位明確 3. 位於台中黃金地段	1. 以商務人士、散客為主 2. 樓層過高
O 機會	T 威脅
1. 地理環境佳 2. 舉辦優惠活動	1. 同業增加 2. 服務品質

S 優勢

1. 針對商務人士提供專業化服務：

因為台中亞緻大飯店是商業飯店，主要以商務旅客為主，所以房間內都會擺放商用文具提供給客人使用。例如：抽屜裡會擺放免費的迴紋針、信封袋、A4 信紙、尺、原子筆、橡皮擦、便利貼，在抽屜下方也有擺設一台雷射印表機，機台下方也放著透明資料夾，裡頭夾著空白 A4 紙，提供客人免費使

用。床頭櫃上也有擺放小信紙與免削鉛筆，以便客人在床上休息時，急需記錄一些工作事項，可以隨手從床頭櫃上取得小信紙與鉛筆做記錄。

2. 顧客定位明確：

台中亞緻大飯店主要以散客為主，也為了提供商務旅客寧靜的空間、優質的居住品質，不接受團體旅客。（近年來開始也陸續會接受一些團體旅客，但還是會以低樓層的 30、31 樓為主，以便區分旅客類別，以免打擾到商務旅客。）

3. 位於台中黃金地段：

台中亞緻大飯店位在於西區的黃金地段英才路與公益路之間，附近有勤美誠品綠園道、廣三 SOGO 百貨、國立自然科學博物館、國立台灣美術館…等景點。

W 劣勢

1. 以商務人士、散客為主：

因為以商務人士、散客為主，所以會少了團體觀光旅客、家庭旅客... 等

2. 樓層過高

台中亞緻大飯店的樓層是從 30~43 樓，有些人有懼高症會避免這種高樓層的飯店。

O 機會

1. 地理環境佳：

附近有許多觀光景點可以去走走逛逛，旁邊的草悟廣場與市民廣場經常舉辦活動、市集、快閃店... 等。附近有許多公車站牌，交通非常的便利。

2. 舉辦優惠活動：

會隨著節日和不定期的舉辦優惠活動，像是推出住一晚再加上餐飲卷，最低優惠多少、母親節活動、限時特價... 等之類的優惠活動。

T 威脅

1. 同業旅館：

台中地區的商務飯店不是只有台中亞緻大飯店這一家而已，還有很多家在競爭。也有可能新增商業旅館，所以旅客有了多種選擇，怕客流量會流失。

2. 服務品質：

每家旅館為了提供更完美的服務品質，一直不斷的更新。到最後每家的服務品質都大同小異。很難在各旅館中擁有著自己獨特的服務品質。

第四章 實習心得

在二升三暑假時，我去台中亞緻大飯店的房務部實習。在這短短兩個月中，能學習到的東西雖然有限，但在各種方面上都是收穫滿滿。我第一次接觸房務這方面的工作，以前只知道做房務很累、打掃的阿姨很辛苦...等，透過實際去工作，了解到不只是打掃很辛苦這件事，房務員每天都有規定掃房的間數，如果那天是假日，或是國定假日、連假等，不能休假要上班就算了，還要趕房間。趕房間同時還要注意有沒有打掃乾淨，不可以為了速度而破壞了品質。每一間房間就像是用性命去整出來的，真的累到連喊一聲累、喘口氣的時間都沒有。而且房務員平常不只是一要打掃房間，每個月、每個禮拜都有其他要做的事情。每個月都要做房間、浴室保養，例如這個月要用尖頭的吸塵器吸每個角落的細縫、用抹布擦房內牆壁下面凸出的踢腳板上的灰塵擦拭乾淨、清洗房間與浴室裡的檯燈的燈罩、用威拂魔揮與濕抹布擦拭浴室的毛玻璃上的灰塵和手印、用酷全效浴室清潔凝膠把浴室裡有不銹鋼的地方全部刷亮...等。每個禮拜三天都要做公共清潔，意思就是該天樓層的樓主要清潔樓層的走廊，每次都會清潔不同的地方。而且樓主下班前還要補備品車、吸走廊的地面，非常的辛苦。

在整房過程中不僅是學到了如何鋪床、清洗浴室，也從中學到了細心、為他人著想、自我要求。我們必須細心的整理房間，讓房間乾乾淨淨看不到任何一點灰塵、骯髒，在整房時也要更用心的去整，像是用各種角度去看玻璃鏡面有沒有指紋、水滴，每個大大小小的地方都摸一遍檢查一遍，看有沒有灰塵或異物殘留...等。在整理續住房時，我會為客人著想，像是客人可能因為沒時間整理，所以導致桌面上很亂、衣服亂丟，我都會幫忙整理桌上的東西，在不會有很大影響範圍內將東西擺整齊、幫客人折好衣物放回原位。還有因為我不喜歡手機螢幕上都是指紋，感覺髒髒油油的讓人看的不是很順眼，也覺得沒人會喜歡自己螢幕髒髒油油的，所以只要看到客人桌上放著自己的平板，平板上的都是指紋時，我也會幫客人將平板上的指紋擦掉。剛開始獨立整房時，我一間退房差不多都要花一小時半的時間，續住則要一小時左右，浪費了非常長的時間。浪費這麼多時間是我個人時間上損失，而且就算指導老師再三叮嚀我要整快一點、協助我整續住房，我也不會因此速度變快，問題點還是在於我身上。為了不讓指導老師一直為我操心，所以在整房過程中，我不斷的要求自己要整快一點，就在一兩個禮拜後，我的整房速度有所提升，從退房一小時半變成四十五分鐘左右、續住房三十分鐘左右。

在這過程中，我領悟到了做任何事情都要自我要求，不會有人一直催促你做事，頂多是叮嚀你而已。最慘的還有可能在背後說你壞話，所以必須自己要求自己好還要更好、有了速度同時品質也要維持好。

這次實習不僅是讓我懂房務工作內容，也讓我習得到細心、為他人著想、自我要求的重要...等。與同事相處時也學到了一些做人處事道理，也有阿姨跟我說過人生道理，分享了自己的經驗等等。也提早了一年到職場上生活、打拼。這些經驗是在學校的課本裡學不到的，也無法從他人口中領悟到這些經驗，是必須由自己親自去體驗才能懂的經驗。這短短兩個月對我來說是非常珍貴的時光。若以後還有實習的機會，不管地方多遠，或是不同的工作職場、性質，我想我一定還會再去，畢竟這是很難得的機會，而且在不同職場上也可以學習到更多元化的經驗！

參考文獻

嚴長壽 (1997 年 12 月) 『總裁獅子心』 平安文化出版社
<http://www.3wnet.com.tw/People/default.asp?INDEX=5>

公司簡介：

<https://www.104.com.tw/jobbank/custjob/index.php?r=cust&j=4c70436e5e46406856583a1d1d1d1d5f2443a363189j99>
<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/index.php>
<https://tw.eztable.com/restaurant/229>
<https://tw.eztable.com/restaurant/231>

SWOT：

<https://www.managertoday.com.tw/glossary/view/15>
[Http://eportfolio.lib.ksu.edu.tw/user/T/0/T094000007/repository/%E6%9D%8E%E9%BA%97%E8%AA%AA%E5%89%AF%E6%95%99%E6%8E%88%E6%AD%B7%E5%B9%B4%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E5%AD%B8%E7%94%9F%E5%A0%B1%E5%91%8A%E9%9B%86/97\(%E4%B8%8A\)%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%A0%B1%E5%91%8A%E9%9B%86_%E5%9B%9B%E5%9C%8B%E8%B2%BF%E5%9B%9B%EF%BC%A2/%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%88%86%E7%B5%84%E5%A0%B1%E5%91%8A-%E4%BA%9E%E9%83%BD%E9%BA%97%E7%B7%BB%E9%A3%AF%E5%BA%97\(%E4%B8%80\)%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%88%86%E6%9E%90%20%E6%9D%8E%E9%BA%97%E8%AA%AA%E5%89%AF%E6%95%99%E6%8E%88.ppt](Http://eportfolio.lib.ksu.edu.tw/user/T/0/T094000007/repository/%E6%9D%8E%E9%BA%97%E8%AA%AA%E5%89%AF%E6%95%99%E6%8E%88%E6%AD%B7%E5%B9%B4%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E5%AD%B8%E7%94%9F%E5%A0%B1%E5%91%8A%E9%9B%86/97(%E4%B8%8A)%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%A0%B1%E5%91%8A%E9%9B%86_%E5%9B%9B%E5%9C%8B%E8%B2%BF%E5%9B%9B%EF%BC%A2/%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%88%86%E7%B5%84%E5%A0%B1%E5%91%8A-%E4%BA%9E%E9%83%BD%E9%BA%97%E7%B7%BB%E9%A3%AF%E5%BA%97(%E4%B8%80)%E5%80%8B%E6%A1%88%E5%88%86%E6%9E%90%20%E6%9D%8E%E9%BA%97%E8%AA%AA%E5%89%AF%E6%95%99%E6%8E%88.ppt)

圖片來源：

圖一 標準客房(兩小床) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖二 標準客房(一大床) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖三 卓越客房 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖四 商務客房(房間) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖五 商務客房(浴室) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖六 景緻客房 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖七 豪華客房 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖八 行政套房(客廳) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖九 行政套房(臥室) 台中亞緻大飯店網頁

(<http://taichung.landishotelsresorts.com/chinese-trad/accommodation-list.php>)

圖十 亞緻套房(臥室) 著者自行拍攝

圖十一 亞緻套房(浴室) 著者自行拍攝

圖十二 亞緻套房(客廳) 著者自行拍攝

圖十三 鋪床 著者自行拍攝

圖十四 浴室 著者自行拍攝

圖十五 毛巾擺設 著者自行拍攝

圖十六 擦灰塵 著者自行拍攝

圖十七 開夜床：將枕頭平放、棉被往下拉、開床頭燈 著者自行拍攝

圖十八 開夜床：床頭櫃放置水杯 著者自行拍攝

圖十九 開夜床：擺放夜足巾，上面放置室內拖鞋 著者自行拍攝

圖二十 開夜床：浴室足布攤開前 著者自行拍攝

圖二十一 開夜床：浴室足布攤開後 著者自行拍攝