

修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習單位：寶島大飯店股份有限公司



指導老師：姜文忠 老師

學 號：BZ102100

姓 名：張育綸

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月 8 日

摘要

我認為這次的三明治校外實習是個相當好的機會，我之所以選擇三明治校外實習，想藉由這次的實習機會提早進入社會磨練，看一看職場的運作模式以及需要具備什麼樣的能力，而另一方面我覺得能提早接觸職場，可以更加順利地幫助我們畢業後融入職場。

我所實習的單位是寶島大飯店，而部門是隸屬於房務部，我的工作內容主要是進行客房及衛浴的清潔打掃及保養工作還有客房備品補給。

我發現職場與學校大不相同的地方在於會接觸到很多不同的人事物，藉由此機會剛好可以訓練面對人際溝通技巧及應對進退，增加自我的社會價值，這些東西都是在學校所學不到的，從實習過程中了解到我哪部分的能力不足，吸取到更多的經驗，以利將來進入職場都會有所幫助。

致 謝

首先要感謝系上，讓我們有這個機會，能夠在大學四年的最後一個階段，讓學生們到校外累積工作的經驗，首先，要先感謝的是系主任 **沈武賢**主任 謝謝主任找了很多的廠商讓我們做選擇，也感謝主任在轉換實習單位的方面願意幫我們解決問題，讓我們才能繼續實習；

再來感謝我的指導老師 **姜文忠**老師 謝謝姜老師一方面在學校要處理行政事務，另一方面還要抽空到實習單位關心大四的同學在校外實習的情況，還有謝謝所有教導過我的老師們，讓我在校內學到了許多新的知識，也在實習選擇上給了我們很多的建議，感謝所有的老師。

最後也要謝謝我的同事，在我還是新人的時候給予我許多的幫助。很高興能有機會和他們一起工作，在大家都忙碌的過程中還抽空教導我，謝謝你們在這段時間的幫助和給予的歡樂；最後也謝謝曾經照顧我的其他同仁，因為有你們的幫忙，讓我在這裡的實習更加地順利。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	IV
表目錄	V
一、前言	1
1.1 實習動機	1
1.2 實習目的	1
1.3 實習公司甄選過程	2
二、實習公司	3
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	3
2.3 競爭力分析	3
2.4 SWOT 分析	4
三、實習內容	5
3.1 實習部門	5
3.2 工作環境	5
3.3 工作內容	6
3.4 作業流程分析	6
3.5 問題點分析	7
3.6 改善方案	7
3.7 工作日誌	8
四、結論與建議	14
4.1 結論	14
4.2 建議	14

圖目錄

圖 1 面試流程圖.....	2
圖 2 公司組織圖.....	3
圖 3-1 房務部組織圖.....	5
圖 3-2-1 房務部休息室.....	5
圖 3-2-2 飯店門口.....	5
圖 3-2-3 房間環境.....	6
圖 3-2-4 房務部辦公室.....	6
圖 3-3 作業流程分析圖.....	6

表目錄

表 2-1 五力分析.....	4
表 2-2 SWOT 分析.....	4
表 3-1 工作日誌 1.....	8
表 3-2 工作日誌 2.....	9
表 3-3 工作日誌 3.....	10
表 3-4 工作日誌 4.....	11
表 3-5 工作日誌 5.....	12
表 3-6 工作日誌 6.....	13

一、前言

1.1 實習動機

對於即將踏入職場的我們而言，畢業是人生另一段旅程的開始，不論是決定繼續念研究所還是選擇進入職場，都應該仔細想一想自己接下來的計畫與目標為何。在進入職場之前我們必須檢視一下自己是否清楚了解自己的興趣、特質、能力與價值觀等幾個不同面向的狀態，看看自己心裡真正的想法是什麼？對於工作的期待為何？對自己先進行初步的自我探索，有一個比較具體的認識之後，接下來在擬定自己的職涯與求職計畫時，就不會因為太多的不確定與未知。

因為我認為現在職場上工作經歷漸漸的比學歷要來的重要了，學校安排了三明治實習計畫，讓我們能夠提前進入職場實習，早一步和社會接軌並體驗職場的工作，並在踏入職場後，把自己對工作上的態度和觀念慢慢去調整，增加自己的工作經驗，還能透過三明治校外實習計畫去了解自己及能力不足的地方去作加強，去體驗職場生活讓自己增加更多社會歷練，為未來的職場生涯多做一些進修，並能學習與人之間的相處之道，藉由這個三明治校外實習計畫去體驗課本裡沒辦法學到的知識，讓自己增加更多的實質經驗，並透過實習了解自己從事什麼行業，為自己將來畢業後是否留在原公司繼續工作還是發現到更適合自己的工作環境做規劃。

1.2 實習目的

希望藉由三明治教學計畫來獲得更多的實務經驗與知識，並從中學習與人之間的接觸與溝通，增加自己的抗壓性，和更了解自己適合怎樣的工作環境與興趣。訓練自己並秉持著積極不怕挫折的態度，補足自己不夠好的地方，並認真學習增進成長。

1. 獲得不同的實務經驗；2. 學習人與人之間的應對進退；3. 找到適合的工作環境與內容
4. 提早適應職場生活；5. 訓練抗壓能力。

1.3 實習公司甄選過程

一開始學校都會為我們安排每家合作廠商座談會讓我們更加的了解每一個廠商，聽完座談會的我們，就要開始思考我們到底適合哪家廠商、對哪家廠商比較有興趣，再來就開始寫我們的履歷表，開始思考如何寫出與眾不同，讓廠商能感興趣的履歷表，之後就等廠商通知我們面試的時間及需要帶的東西，幾乎每個廠商都要求我們準備 1 分鐘的自我介紹，我認

為這是最難的，再來就等待著公布結果。

我之所以會選擇這為我的實習的地方，第一個原因是離家近，因為之前霧峰高爾夫球場離家裡太遠，通勤要花很長的時間，所以申請轉換單位的時候就想著一定要找離家近一些的，這樣才不會因為通勤時間太長導致身體疲累，加上上班時間固定，在球場的上班時間不固定我不太能適應，所以上班時間固定我比較能調適，也比較規律。加上家裡也是從事服務業，所以選擇了寶島大飯店。

目前對公司印象良好，與同事跟主管相處也挺融洽的，加上工作內容不會太難上手又能學到東西，而且離家近，感覺自己適應得不錯。所以一點也不後悔選擇了這間公司，對這間公司的看法挺滿意的。

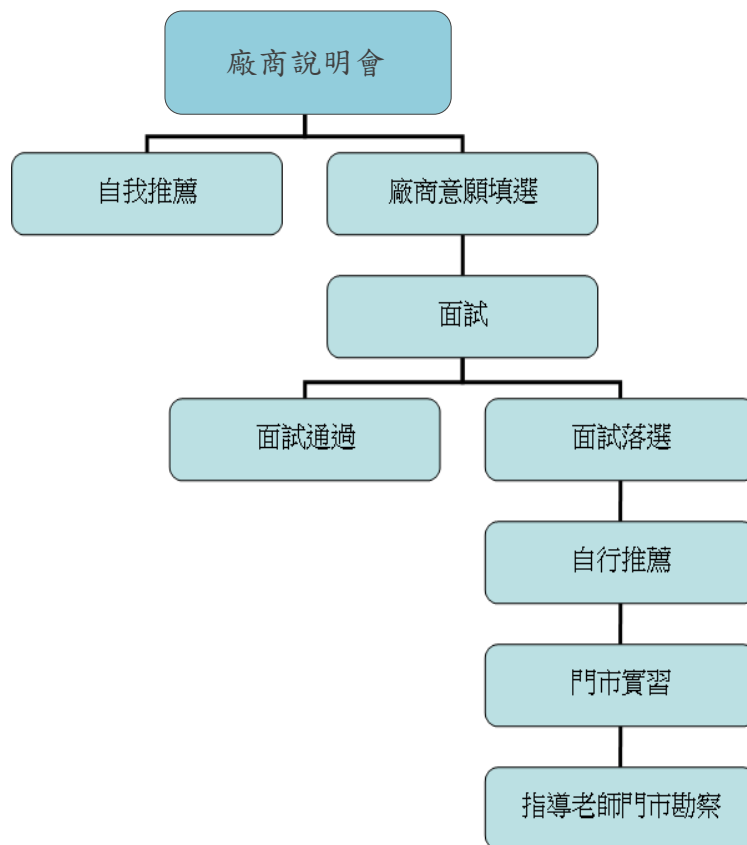


圖 1 面試流程圖

二、實習公司

2.1 公司簡介

寶島大飯店創立於民國 57 年，創辦人張吉先生。

民國 57 年時，火車站在當時是最繁榮熱鬧的商業區，蓋了台中市最高的十層樓飯店。後來商圈外移，中區逐漸沒落。綠川逐漸成為外勞的集散地，飯店由於漸漸老舊，商圈外移，生意一落千丈。為了永續經營，因應現代趨勢改建成商務旅館。

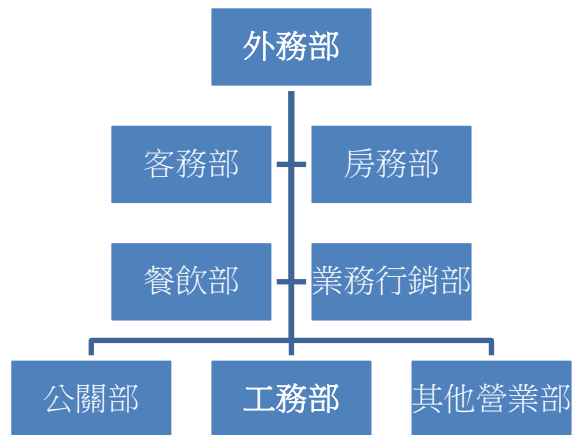


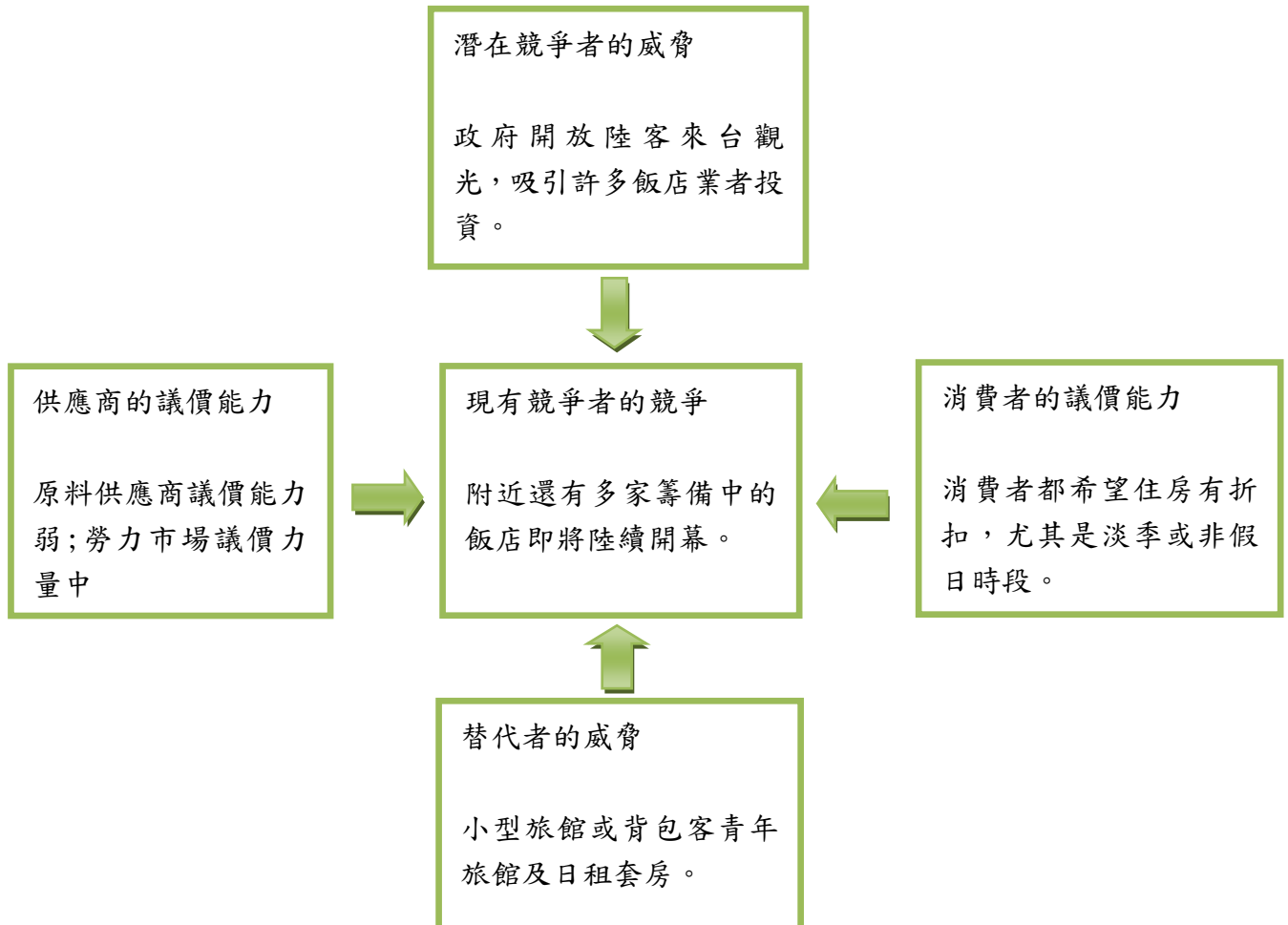
圖 2 公司組織圖

2.2 營業項目

1. 客房出租
2. 餐廳/咖啡廳
3. 健身房
4. 免費自助洗衣烘衣設備

2.3 競爭力分析

表 2-1 五力分析



2.4 SWOT 分析

表 2-2 SWOT 分析

<p>S 優勢: 地理位置優越，位處中部地區，加上是近年才整修的商務旅館，飯店設備新穎。</p>	<p>W 劣勢: 雖然位於火車站，但停車十分不容易，加上競爭對手眾多，近年來陸客逐漸減少。</p>
<p>O 機會: 台中市政府積極行銷台中，因為中區獨特的地理優勢，政府近年來積極發展中區，中區商圈有逐漸回溫的趨勢。</p>	<p>T 威脅: 由於競爭對手眾多，有的飯店是採取低價策略。加上國內旅遊設施缺乏，觀光據點的不足，導致國內出國觀光風氣盛行。</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

主要負責的單位是房務的部門，工作主要內容就是打掃房間，保養房間和整理公共環境等。

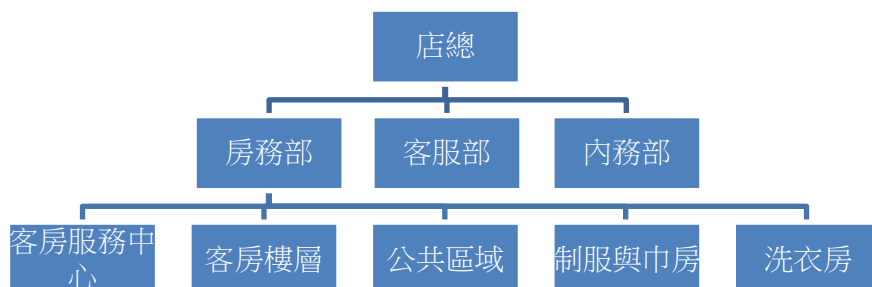


圖 3-1 房務部組織圖

3.2 工作環境



圖 3-2-1 房務部休息室



圖 3-2-2 飯店大門口



圖 3-2-3 房間環境



圖 3-2-4 房務部辦公室

3.3 工作內容

房務部的主要工作內容就是打掃房間，先換床單跟被單，再來就是浴室清潔及地板清理，最後在收垃圾及補上房間備品，再用多餘時間吸地毯、澆花等等，一般掃完所有房間會休息然後在安排事情或掃房，剩下時間我們還要補貨，將備品車上該有的建置數量補齊，然後打掃一下公共區域衛生，最後回到房務辦公室報到，繳回一切物品（比如說無線電、萬用房卡），寫完工作日誌之後才能下班。

3.4 作業流程分析

客人退房-打掃房間-補房間備品-打掃公共區域

客人 12 點退房後就進去整理，而入住時間是下午三點，所以要在 3 個小時內整理 15-20 間房，一進去首先是收垃圾再來是拆床鋪床還有換枕頭套，再來就去整理浴室以及拖地吸地。通常整理完全部的房間要到下午 4 點，剩下的時間要去補貨，把備品車上的備品補齊，然後再打掃一下公共區域，最後回辦公室寫完工作日誌。一天的工作才結束。

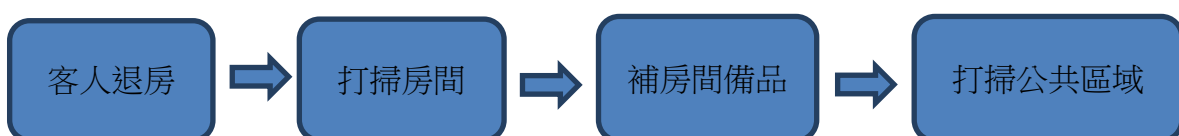


圖 3-3 作業流程分析圖

3.5 問題點分析

有一天一組客人，入住後一下子就打電話到櫃檯，說房間打掃的不乾淨。去檢查時發現，房間確實有許多不乾淨的地方，本來要幫客人換一間房間，但是當時時間有點晚了，飯店又客滿，於是沒辦法幫客人換房，於是客人就大發脾氣並且要客訴。

3.6 改善方案

於是我們便先請客人先到一個比較安靜的區域先安撫他的情緒，並認真的聆聽客人的投訴並討論解決方法，在客人發洩完不滿的情緒後，心情看起來也緩和了許多，這時我們就向他解釋並道歉，經理也讓我們進去重新打掃，並且做了一些相關的補償。

3.7 工作日誌

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 1

班級：行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：105/09/25
撰寫期間：105/09/13~105/09/25			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>剛開始做這份工作的時候，由於我平常在家很少做家事所以相當地不熟練，所以做起來相當沒效率，常被同一組的阿姨罵。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>有時候我有些事情做錯了，或是不知道那是甚麼東西，阿姨就會罵我，當下心情有點受到影響，但阿姨只是想讓我快點進入狀況。現在就是多看多學，做錯事情就好好的去了解問題，才會有效率。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我還是菜鳥，該學習的東西還有很多，一開始做錯了沒關係，下次不要重蹈覆轍就好，還有有遇到不懂的地方就要馬上去問去了解。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在就是盡量不要出錯，遇到不會的東西就趕快問其他同事，盡量做自己能做的，這樣才能更快熟悉工作事務，早點步上軌道，才不會讓自己壓力那麼大。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 2

班級：行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：105/11/15
撰寫期間：105/10/14~105/11/15			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>新升的領班都把不好做的房排給我，之前排給資深員工，結果被她們抱怨後就不敢排給她們了，只欺負我這個新來的。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>一開始做小一點的房間還應付得過來，但被換到大的房間就覺得很吃力了，動作本來就慢還做那麼難打掃又超大間的房間又不敢跟領導反應，因為經理說了不喜歡太計較的人，一開始心裡會有點不平衡，但我後來認為做久了就是我的了，所以就調整心態去面對。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>遇到困難時不要一直用負面的想法去看待，用另一種角度去看也許對你反而是好的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後我規畫了一個自己的sop，先完成浴室再來鋪床，因為如果先鋪床，心理壓力會影響，會一直想著還有浴室跟廁所還有其他的，這樣工作效率就會不好。所以就盡量不要給自己太大的壓力，慢慢來不要趕。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 3

班級：行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：105/12/12
撰寫期間：105/10/14~105/12/12			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>客人退房時未發現客人掉落在房間的物品。之後客人打給櫃檯才發現有東西掉落在房間裡我沒檢查到，之後趕緊回房間查看，並把客人掉落的物品交至櫃台。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>檢查房間要檢查得更仔細些，即使是小角落也要認真的檢查。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的事中學到的要認真、仔細地檢查每一個細節，要確定每個地方都檢查過才行。不只是檢查房間，不管做什麼事都要認真的檢查不能馬虎。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後檢查房間都會再三確認後才離開。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：106/03/02
撰寫期間：106/01/01/~106/03/02			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一天來了一組奧客，一入住就說房間少東西。我們聽到其實都很傻眼，因為在每間房間入住前至少都會檢查兩三次確認沒問題過後才會給房間鑰匙的，為了貪小便宜撒這種謊真的是讓人不知道該說些什麼，之後他又一直找毛病，說我送東西過去的時候臉都沒笑，看起來臉很臭，讓他心生畏懼，還讓我們主管要我不准進去他房間打掃。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我不笑的時候臉看起來的確很臭，但我其實很沒生氣或態度不好，之後遇到這種客人應該要多微笑面對。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>做久了就真的什麼客人都遇的到，但被說臉臭還不讓我進去打掃還是第一次，以後如果遇到這類型的客人還是多多微笑，態度誠懇。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後我不管工作多累，都盡量讓自己保持著笑容，因為我不笑的時候看起來像在生氣，所以為了避免誤會成態度不好，我都盡量用微笑面對所有客人。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 5

班級：行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：106/03/14
撰寫期間：106/03/03~106/03/14			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近客人比較多，又有新來的菜鳥分到同一組，所以工作起來很沒效率，導致最近都比較晚才把事情完成。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該不要讓菜鳥做太多複雜的事，多點耐心去教導他們。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>一開始我進來時做事情也是很沒效率，所以對剛來的新人要更多的包容。並且給他們指導這樣一起工作才有效率。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後我就先讓新人去做收垃圾、收集髒杯子、補備品這種比較基本的工作，忙完我的工作後就教他其他的事情。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習
工作日誌表 6

班級： 行四乙	學號：BZ102100	姓名：張育綸	撰寫日期：106/04/09
撰寫期間：106/03/18~106/04/09			
實習機構(含分店名)：寶島大飯店股份有限公司			
部門(單位)/職稱：房務部/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>有次來了位外國客人，Room Service 的時候客人跟我交代了事情，但是我一句都聽不懂，後來我趕緊叫一位懂英文的同事來幫我。</p>			
2.反省(Check) <p>客人講的英文我真的是都聽不懂，好險這次剛好有會英文的同事幫我處理，但是也蠻慚愧的，英文都聽不懂。</p>			
3.學習(Action) <p>從這次事情真的了解到，英文真的是很重要，不管在哪都有機會用到，所以學好英文真的很重要。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>回家後利用空閒時間看一些英文書籍或是背一些單字，這樣下次發生類似的事情的時候就不至於完全聽不懂。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

剛開始接受到錄取通知的時候其實心情有點忐忑不安，因為第一次到公司這種模式實習，我的工作房務員，一天上班八小時。內容就是打掃房間、保養房間和補房間備品，我們基本一組三到四人有四個不同時段的班，所以大家在一起的時間很長感情也很好，一開始我動作很慢導致我們這組工作效率差，但我的組員都很包容我也一步一步慢慢的教會我所有事情。但這工作真的很辛苦，非常吃體能。

最大的收穫就是比起其他的大四生，提早進入職場，能慢慢適應職場生活及壓力，增加未來進入職場的競爭力。

4.2 建議

其實我們系上的實習制度，我個人覺得很好，因為好像其他系的實習時間都比我們系，根本學不到甚麼東西，因為時間太短了教一陣子就離開了。

而對於學弟妹的建議就是剛踏入職場一定要比別人勤勞少抱怨多做事，多看、多聽、多學，這樣不管你做事及與同事間的相處都會簡單很多，人家也會願意多幫忙你、指導你，也能更快的融入。

參考文獻

1. 寶島大飯店股份有限公司 <http://www.53hotel.com.tw/ch/aboutus.html>