

大葉大學 歐洲文化與旅遊學士學位學程實習心得表

(Work Report)

姓名 (Name): 吳O旋 學號 (Student ID): F0255005
系級 (Grade): 歐旅學程 四年 一班 電號 (Phone NO.): 0966686968
實習公司 (Company): 新幹線花園酒店 實習部門(Department): 房務
實習期間 (Date): 106年(yy)2月(mm)1日(dd)至106年(yy)5月(mm)31日(dd)

【心得感想】(2500字以上)

1.公司簡介(沿革及組織圖...)

2010年1月全新開幕的新幹線花園酒店，坐落於五權西路三段與工業區十八路口，緊鄰台中工業區和台中精密科學園區，交通便利、四通八達。

全館120間典雅精緻設備齊全的溫馨客房，另有多功能宴會廳、港式餐廳及咖啡廳，提供精緻多元的服務。並附設商務中心、會議室、健身房、提供旅遊、商務人士舒適且寬敞的休憩空間。

客房內獨立乾溼分離衛浴設備，通透玻璃的浴室隔間，增加客房的視覺延伸，讓您能感受不一樣的空間樂趣。32吋液晶電視提供全天候有線、無線頻道、國際衛星傳訊節目、專屬ADSL及Wifi等，提供所有貴賓在忙碌步伐中享受放鬆的心情。

氣派尊貴的大廳櫃台，150個貴賓專屬停車位，親切熱忱的服務人員讓您一進門即有賓至如歸的感覺。圓緣國際宴會廳、粵揚樓粵式料理餐廳提供各國精緻餐點，邀請商務出差或休閒旅遊的您共同來品嚐。

新幹線花園酒店股份有限公司目前經營角度邁向多元化，經營理念秉持「誠摯、體貼、尊榮、服務」，期待給消費大眾一處舒適便利的生活空間。

豪華舒適客房，國際級的客房設備與服務，可免費享受自助式早餐、迎賓水果、報紙、停車，是您出差旅遊的最佳選擇。

我們重視每一位員工，除了有良好工作環境、也提供學習及成長的空間，歡迎優秀的朋友一起加入新幹線花園酒店股份有限公司的工作行列。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

工作內容大概可以分成房間的清理打掃，更換床單，清潔浴室，補充房間內所有用品，房間的保養與消毒，協助其他區域的清潔作業。每天每個人的工作內容都會不一樣，是會相互輪流的，例如昨天我洗浴室，今天就是補備品，可能隔天做床，但這全部工作內容學完差不多要花一個月的時間才能這樣跟其他同事一起輪流。

實習的第一天至大約一個禮拜，開始慢慢熟悉備品，等漸漸上手了就會開始學習如何快速且乾淨地洗浴室，狀況好的差不多洗個3至5次，最後就剩下整漂亮又整齊的床了。

3.問題/個案(特殊情況描述...)

1. 飯店每天都有為客人洗衣的服務，除了星期天沒有，有天在巡客衣的時候少巡到一間房，此時已錯過了公司外送洗時間，遇到這種同事們就說要自己動手幫客人洗好衣服，曬乾衣服並折好衣物再送還給客人。
2. 有天被客人客訴房間內的備品沒補齊，沐浴乳給了兩個而少了洗髮精，梳子跟刮鬍刀沒補到，這就是沒有補齊導致客人不便。

4.實習成果(心靈點滴、收穫...)

在實習前就知道在旅館業裡面最辛苦且枯燥乏味的就是房務人員了，每天都在做反覆的勞力活，即便清楚明白這些道理，我也很慶幸我有利用在大學期間提早出社會就算只是實

習而已，在過程中雖然很辛苦，因為我並不是讀相關科系的學生，多少會劣曾學過那些的人，但在熟悉過後，就可以多多效仿前輩們的經驗，適用於自己的可以學起來，讓自己的手腳可以更俐落，可以做的更好。

短短的4個月時間內，學習到很多不管是待人處事還是工作技能上，在這裡的員工大部分都是阿姨們，比較少有年輕人，這算是我第一次跟年長者一起相處工作，讓我深深體會到年輕一代跟老一代觀念上真的偶爾會有些差別，雖然想法不一樣，但還是會好好溝通說出自己的想法也會互相學習，實習的日子真的過的比想像中的還要快，滿房的日子雖然很累，但跟著大家一起做完的感覺其實還蠻好的。

實習結束後也會繼續留在原飯店工作，繼續打拼我的房務人生!!!

5.自我檢討與改善

剛開始的第一個月動作都會比較慢，害怕會出錯，怕被客訴，總是很小心翼翼，所以有些事情都做得不是很完美，但經過同事們的相互幫忙，加上我自己每次不斷告訴自己要做到完整，剛開始慢沒關係，上手了再加強速度也不晚，到現在我做事都很細心很要求自己的速度，就是為了讓自己跟上大家的腳步，跟著大家一起前進。

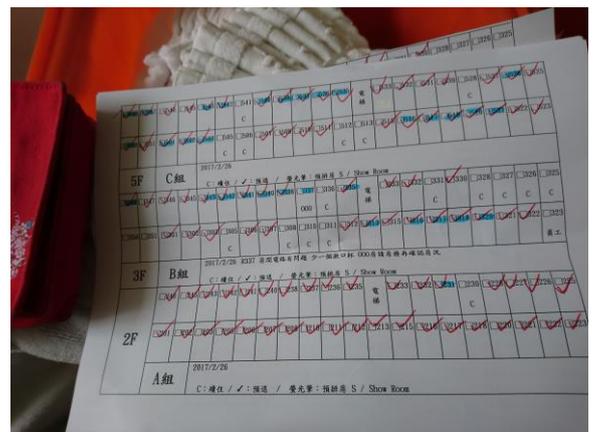
6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議...)

我希望系上可以跟多一點飯店簽實習合作的計畫，讓學弟妹們能夠有更多的選項，並不是一定是大飯店才能學到越多東西，但當然他們是很國際化的，也很有大規模性的，所以如果只是想要一個好的經歷，能讓之後的履歷更亮眼，那我可以建議去知名的大飯店充實一下自己的大學生活，雖然會很辛苦，但回過頭來你會覺得是值得的；但相對的如果真的對未來有計畫要往飯店旅館業生存的話，可以先從中小型飯店開始穩穩地打自己的基礎，從中慢慢增加自己的實力，不管是語言還是各項技能，有實力了自然而然就會有人發掘你，只要你肯努力不斷前進，就不會被淘汰，這是我自己的看法，最重要的是自己對未來的規畫在哪裡，要有方向性的去執行，有一天你會苦盡甘來的!!!

【實習照片】(請圖文說明，至少8張)



我們的備品車



滿房的單子



每天髒的床單跟毛巾放置區



我們的備品室



客人給的小費及貼心紙條



第一次自己完成一張整齊的大床

注意事項：

1. 實習結束後兩週內送交學程辦公室存查。
2. 實習心得表可至學程辦公室索取或至學程網站下載。