

亞洲大學經營管理學系 實務學習心得報告


班級:經管4D

學號:111033072

姓名:羅宇宏



實習企業:長榮桂冠酒店(台中)

指導老師:陳崇昊



目錄

- 實習公司簡介
- 公司主要產品
- 實習職業介紹
- 職前培訓
- 實習工作內容
- 實務學習的技能與知識

- 實習薪資與福利
 - 實習生活點滴
 - 遇到困難與解決方式
 - 實習心得感想
- 
- 

實習公司簡介


長榮桂冠-台中

位於台中市西屯區台灣大道

鄰近國家歌劇院、秋紅谷、逢甲夜市，交通便利

長榮桂冠為長榮國際連鎖飯店體系之一，品牌形象穩定且具專業度設計風格融合典雅與現代感，提供舒適、高雅的住宿氛圍

並以貼心、專業的服務為特色，深受商務與休閒旅客喜愛

A decorative border with intricate floral and vine patterns in a dark brown color, framing the central text area. The background is a light beige color with a subtle wood grain texture.

公司主要產品

住宿服務

餐飲服務

會議&宴會

休閒設施

實習職業介紹

飯店工作人員在旅館經營中扮演重要角色，主要負責接待旅客、維持住宿環境品質並確保各項服務順利運作。他們的工作內容包括前台辦理入住與退房、提供旅遊與住宿相關資訊、處理訂房與帳務需求；客房部門則負責房間清潔、備品補充與公共區域維護，確保旅客擁有整潔舒適的住宿環境；餐飲部門負責餐廳服務、宴會協助與相關接待工作，以良好的態度與流程呈現餐飲品質。除此之外，飯店內也有廚務、行政與業務等部門共同協作，使整體營運保持順暢。這份職業需要良好的溝通能力、細心度與服務精神，同時具備團隊合作與應對突發狀況的能力，是一項既重視專業也強調人際互動的工作。

A decorative border with intricate floral and vine patterns in a light brown color, framing the central text area.

職前培訓

了解工作職位

熟悉館內設施

熟悉館內餐廳

了解各設施/餐廳營業時間

熟悉飯店附近店家

了解附近交通狀況

了解消防設備

實習工作內容

實習單位:服務中心

主要工作內容:

門口接待

寄放行李

協助行李送房

協助機場送車

協助叫計程車

代客趴車

協助客人特殊需求



門口接待

服務中心的接待是飯店的門面，客人進飯店首先遇到的就是服務中心的接待人員，我們也會主動協助開門、行李搬運與詢問服務與交通指引和簡易諮詢服務，讓旅客一抵達即可獲得舒適、貼心且高效率的接待體驗。



寄放行李/協助行李送房

因為客人的入住時間尚未到達，我們可以協助辦理行李寄放服務。接待人員會幫房客寫寄存牌然後掛在行李上(早上退完房，想寄放也可以)，並妥善存放於指定的區域，確保行李安全。如果客房整理完成、可入住後，我們也提供行李送房服務，由服務人員將寄放的行李直接送至客人的房間，或是協助和客人一起拿到房間



協助機場送車/叫計程車

我們有提供幫客人叫車的服務，不管是用餐的或是房客都可以請我們服務中心協助叫計程車，我們也可以協助房客隔天要到機場的派車，我們也有協助派車接機的服務，如果房客有需求我們都會盡量幫忙



協助客人特殊需求

SPECIAL offer

因為飯店有 VIP 房客，我們會依照他們的特殊需求提供更貼心的協助，例如：特別房型安排或個人化服務等。如果一般房客提出代購飲料、藥品等需求，在確認相關費用並確認館內人力允許的情況下，我們也會協助代購服務，確保旅客在住宿期間能獲得便利與完善的服務



實務學習技能與知識

- 更懂得和不同的客人應對進退
- 語言能力變好
- 更了解飯店這個行業
- 瞭解團隊合作的重要性
- 學習飯店系統
- 要以客為尊

薪資與福利

薪資

30000/月
(含勞健保)

福利

員工餐免費
有提供早餐/午餐/宵夜
和正職享有同樣福利
生日月可以到點心房換一個6吋蛋糕
中秋節會送月餅禮盒
過年總監會發紅包

實習生活點滴

長榮桂冠酒店 (台中)
 EVERGREEN LAUREL HOTEL
 (TAICHUNG)

汽凍-冰藏
 區系統全 guest information →
 concierge maintwe → Storage
 → search
 印 → report → Storage report
 → 日期 → Status 改 1-processing
 (印表機 → CONI Folio
 橫向)

圖牌 → 熟客 圖伴
 房號 → XX旅行社 → 行李 P
 熟客 → 房號 → XX先生 → ? P
 退房: 行李牌 → 日期 → 房號 → 行李
 件 → 時間 (如不是常客 或下段房)
 不可過夜 (下能過夜)
 姓 → 日期 → Due in → 名字 (r) →
 行李件 → 斷電話

407055 臺中市臺灣大道二段666號 666, TAIWAN BOULEVARD, SEC. 2, TAICHUNG, 407055, TAIWAN
 TEL: +886-4-2313-9988 FAX: +886-4-2313-8642 E-mail: ehtac@evergreen-hotels.com
 www.evergreen-hotels.com





((雲林小黃司機制服



困難與解決

✘ 困難1:剛開始跟不上學長工作的節奏

✔ 解決:不會的多問學長該怎麼做，然後多做多練習

✘ 困難2:系統上的東西一開始會忘記怎麼用

✔ 解決:利用空檔多去櫃檯練習，不會的馬上問學姊

✘ 困難3:看過的會員太少，有些不認識

✔ 解決:只要學長說要記得的會員，記他的車號或是記他的特徵不確定的
一樣問學長

心得

在這一年實習的期間，我的心得是跟上班比當學生真的比較幸福，要好好珍惜，因為我之前沒有做過飯店業所以這個行業是我都沒有碰過的，剛進去雖然很緊張，但是其實學長姐人都很好，我剛進去學東西比較慢但是他們不會生氣也不會罵人，只要你願意問他們都一定會教你，在長榮期間，也學到了很多東西例如：只要不會的東西問就對了，不要害怕問學長姊因為不會還不問反而不是一件好事，然後英文一定要好好學，一定會用到的最後也很感謝學校願意讓我們去時跟長榮的學長姊都很願意教我，在長榮也遇到了很多不一樣也學會如何與他們溝通我覺得實習真的是一個很好的經驗

Thank
You

