**亞洲大學休閒與遊憩管理學系實習報告內容及注意事項**

校外實習評量方式：

1. 校外實習每學期9學分，實習成績評分標準：

實習單位佔50％；

實習輔導老師、實習總督導、主任佔50％。

1. 評量以業界評分、訪視表現、週記及校外實習報告(期中口頭報告、期末口頭報告、期末書面報告)成績為依據。

繳交期限：

1. 期中口頭報告，依規定期限將檔案上傳至亞洲大學實習就業資訊平台，並回校進行口頭報告。
2. 期末口頭報告，依規定期限將檔案上傳至亞洲大學實習就業資訊平台，並回校進行口頭報告
3. 期末書面報告，於規定期限內上傳完整檔案及繳交期末報告書面一份。

實習週記：

1. 依週記格式內容，以word檔製作後上傳至亞洲大學實習就業資訊平台，檔名命名方式如下：

學 號\_姓 名\_實習單位名稱\_第 篇 區分，

例如： 101131015\_王小明\_飛牛牧場\_第一篇

1. 每兩週繳交一次，共12次，請於每二週之星期日晚上12:00前上傳，遲交或缺繳依比例扣分，當作校外實習之平時成績依據。若有任何非人力影響造成之重大意外事件，導致無法繳交週記，請隨時與實習輔導老師聯絡。

|  |
| --- |
| **亞洲大學休閒與遊憩管理學系實習週記**  系級： 姓名： 學號：  目前週次：第 週 第 篇  上班時間： 年 月 日，自上、下午 時 分，至上、下午 時 分 |
| 一、目前工作內容介紹。  二、目前實習心得與收穫。  三、目前實習檢討與期望（遭遇之疑難及解決方法）。  四、下二週工作計畫。 |

備註：

1. 頁面不足請自行填加頁面/表格。
2. 每二週撰寫一篇，並於當週星期日晚上12:00前上傳至亞洲大學實習就業資訊平台；實習結束後請依日期先後排序附於實習成果報告。
3. 請注意段落分明，用紙及字型大小同實習報告。
4. 檔名命名方式為學 號\_姓 名\_實習單位名稱\_第 篇 區分，例如： 101131015\_王小明\_飛牛牧場\_第一篇。

**期中口頭報告說明**

**一、報告時間**

1.每組口頭報告15分鐘，老師提問5分鐘。

2.由指導老師依實習單位內容與性質與學生共同討論分組事宜。

**二、檔案型式**

PPT或PDF檔。

**三、報告內容**

(一)實習機構簡介

包括企業文化、組織、部門、產品、形象.....等。

(二)工作內容描述及工作流程介紹

(三)職場觀察分析

1.對實習的單位進行STP(segematation, targeting & position)分析。

2.請觀察您所任職之企業，其提供服務予顧客之流程為何。

3.請您嘗試以「服務藍圖」之概念將此服務流程繪出。

4.從「可靠性、回應性、確實性、關懷性與有形性」等五層面評估其服務品質。

5.請仔細觀察實習單位的組織文化是那種類型的文化(例如:威權、民主、或放任等)，並如何影響組織內主管的領導風格(例如:工作導向或員工導向等)以及服務工作的進行，請舉一兩個實際觀察或經驗的小故事，說明你的答案。

(四)實習心得

實習心得與建議事項(如對實習單位(須含：服務創新)、未來實習同學的心態(須含：職業倫理、團隊合作、人際溝通)、本系實習制度等建議)。

**期末口頭報告說明**

**一、報告時間**

每組口頭報告15分鐘，老師提問5分鐘。

**二、檔案型式**

PPT或PDF檔。

**三、報告內容**

1.以專業主題探討為主。

2.由指導老師依實習單位內容與性質與學生共同討論並訂定專業主題(專業主題詳細內容請參考期末書面報告說明)。

**期末書面報告說明**

一、檔案型式

WORD或PDF檔。

二、期末書面報告應含封面、書背、目錄、內文、附件..等，封面顏色與格式請依規定大小製作，書面報告應膠裝後於規定期限內繳交至系辦。

三、報告封面與書背說明如附件一。

四、報告格式說明如附件二。

五、報告目錄與內容說明如附件三。

**附件一、期末報告封面與書背**

**亞洲大學休閒與遊憩管理學系**

**實習成果報告**

**實習公司/機構:**

**實習單位︰**

**實習日期︰**

**姓 名︰**

**班 級︰**

**學 號︰**

**指導老師：**

**中華民國 年 月 日**

**書背範例**

|  |
| --- |
| 104 |
| 學 年 度 |
| 亞 　洲 　大 　學  休閒與遊憩管理學系 |
| 實習機構：(填寫機構全名) |
| (實習生姓名) |

**亞洲大學休閒與遊憩管理學系實習成果報告封面顏色**

本系**統一每學年報告的封皮顏色**，詳細內容如下:

1. 同學製作成果報告書時，應參閱學生實習手冊**《成果報告目錄及大綱格式範例》**。
2. 為求環保及節能省碳，報告書頁數以一**百頁為原則**，採**雙面印刷**。
3. 報告書裝訂，請統一**膠裝。**
4. 報告書完成後，亦須繳交一份**電子檔**（請燒錄成光碟）。
5. 每學年統一顏色如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **學年度** | **封皮顏色** |
| 103 | 橘色 |
| 104 | 棕色 |
| 105 | 淡藍色 |
| 106 | 灰色 |
| 107 | 粉紅色 |
| 108 | 深藍色 |
| 109 | 淺綠色 |
| 110 | 淡黃色 |
| 111 | 深紫色 |
| 112 | 黃色 |
| 113 | 白色 |

附註：實習生如有任何疑問，歡迎來電04-23323456#5441詢問。

**附件二、實習成果報告格式**

**一、段落與邊界**

1. 報告以A4大小直式為主。
2. 段落固定行高24pt，與前段距離0.5行、與後段距離0.5行。
3. 邊界上、下、左、右各2公分。
4. 每頁編碼位於中間下方。

**二、字體與大小**

1.內文字數至少6500字以上，標楷體12點，英文採Times New Roman字體12點。

2.標題格式

**一、前言（標楷，粗體，16點）**

**(一)工作職掌（標楷，粗體，14點）**

**1.服務流程（標楷，粗體，12點）**

(1)服務訓練（標楷，12點）

A.標準作業流程（標楷，12點）

**附件三、實習成果目錄與內容**

**一、前言**

**(一)實習期間：**

**(二)實習單位：**

實習部門：

實習單位地址：

實習單位電話：

實習單位主管：

**(三)實習動機(選擇實習單位的因素…等)**

**二、實習單位介紹**

包括產業分類、營業項目、企業文化、企業理念與營運目標、組織架構、部門執掌、產品內容、企業形象、員工職責與倫理守則、教育訓練課程種類及內容、員工福利介紹…等。

**三、實習內容**

**(一)工作內容及流程**

包括上班時間、職務說明、工作準備、服務流程與SOP等。

**(二)專業主題探討**

依實習內容與指導老師討論進行主題探討，主題探討內容可選擇餐飲特色、服務特色、環境特色、市場理念、營業分析、促銷活動、營運分析、其他主題…等。

**1.餐飲特色**

主要食材來源介紹、烹調方式介紹、菜單項目介紹、菜單設計規劃、市場區隔與定位、來客資料分析等。

**2.服務特色**

外場服務內容、服務流程介紹、外場動線規劃（畫出或是用相片表示外場，如廁所、門、桌椅、餐檯、櫃檯、樓梯及菜口等位置圖）。

**3.環境特色**

裝潢設計風格介紹、採光與照明風格介紹、背景與主題音樂介紹、餐桌餐具擺設與運用介紹、氣味與通風特色介紹。

**4.市場理念**

市場客層區隔、市場定位、產品定位、行銷組合、客戶特性分析、服務品質控管與客戶抱怨處理。

**5.營業分析**

商品或服務之銷售情況、商品遊程或服務之成本分析、銷售季節、淡旺季之銷售規劃。

**6.活動分析**

特別活動個案介紹，從籌劃、執行、監控、活動結束與檢討分析，完整介紹所有的細節，蒐集內容包括報章雜誌、海報與宣傳資料、現場陳列擺設、酬賓餽贈物品、人員分工執掌等。

**7.營運分析**

餐廳資訊系統的硬軟體規劃，說明點餐與結帳流程，介紹餐廳銷售分析與營運分析報表等。

**8.其他主題**

上述未列出，但與實習內容有關的其他主題。

**(三)案例分享**

描述至少五件發生的事件(event)，包括前因(歷史緣由)、發生狀況(人事時地物)、當場處理流程/應對方式、事後檢討分析、自我成長說明等

註：專業主題探討與案例分享內容盡量加入圖表、照片說明。

**四、實習心得**

重要事件分析及所學描述、專業學習評估、主管與同事的人際關係描述、自我成長與實習收穫、實習總檢討等。

**五、結論與建議**

**六、參考資料**

請依APA格式撰寫。

**七、實習記錄**

包括實習週記、實習申請資料、實習服勤照片5張以上及其他附件。