**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︰**

**實習單位接洽：**　學校　　　自行安排

**實習日期︰**

**姓 名︰**

**班 級︰**

**學 號︰**

**指導老師：**

**中華民國 年 月 日**

**亞洲大學休閒與遊憩管理學系實習成果報告格式**

**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）

**三、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. 報告書完成後請繳交書面一份，亦須繳交**電子檔一份**（傳送檔案給助教）。
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：如有任何疑問，歡迎來電04-23323456#5441詢問。

**亞洲大學休閒與遊憩管理學系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。