

## 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%。
2. 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
2. 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(segmentation, 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内容盡量加入圖表、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。