

亞洲大學

休閒與遊憩管理學系

校外實習手冊

休閒與遊憩管理學系

目錄

目錄	2
第一章 校外實習相關規定	3
亞洲大學休閒與遊憩管理學系校外實習作業要點.....	3
亞洲大學休閒與遊憩管理學系實習委員會作業要點.....	6
亞洲大學休閒與遊憩管理學系校外實習規範及獎懲細則.....	8
第二章 實習流程	12
亞洲大學休閒與遊憩管理學系學生實習流程(四上實習).....	12
亞洲大學休閒與遊憩管理學系學生實習流程(四下實習).....	12
第三章 實習同學職責	13
第四章 實習成績評量	15
第五章 相關申請表	16
實習申請表.....	17
半年實習學生履歷表.....	18
校外實習家長同意書.....	19
實習考核表.....	20
實習報告內容及注意事項.....	21
期中口頭報告說明.....	22
期末口頭報告說明.....	23
期末書面報告說明.....	24
第五章 期末書面格式說明	25
書背範例.....	27
封面顏色.....	28
實習成果報告格式.....	29
實習成果目錄與內容.....	30
實習小叮嚀	33
實習前的心理準備.....	33
校外實習時注意事項.....	33
校外實習期間最容易疏忽而影響實習成效之問題分析.....	34
職場性騷擾防治.....	38

第一章 校外實習相關規定

亞洲大學休閒與遊憩管理學系校外實習作業要點

91.05.06九十學年度第二學期第二次系務會議通過

92.12.03九十二學年度第一學期第五次系務會議修正通過

96.03.28九十五學年度第二學期第五次系務會議修正通過

98.11.25九十八學年度第一學期第五次系務會議修正通過

105.3.2一〇四學年度第二學期第一次系務會議修正通過

112.3.9一一一學年度第二學期第五次系務會議修正通過

- 一、本作業要點依「亞洲大學學生校外實習作業規範」第三條「各學系應訂定學生校外實習實施準則，成立實務學習委員會與建置完整之實習機制」訂定本作業要點。
- 二、本系為了使學生認識休閒服務業，增加實際經驗，以利未來實務與理論之整合，並培養專業管理能力，特設立校外實習課程。
- 三、本系為推動學生校外實習有關工作，成立學生實習委員會，系主任為當然委員，大學部三、四年級導師擔任該學年委員，實習總督導由系上擇定教師擔任，必要時得聘請實習機構代表、家長代表、學生代表等擔任委員提供建議。
- 四、校外實習由學生自行選擇於三年級下學期結束後之暑假至四年級上學期或四年級上學期結束後之寒假至四年級下學期進行。
- 五、實習時數須達720小時或六個月，並依實習三方合約執行。
- 六、學生校外實習之實施，由實習委員會選定國內外優良飯店、餐廳、烘焙坊、旅行社、航空運輸..等且能提供至少六個月以上實習之相關單位，經協商簽約後，分發學生前往實習。
- 七、本系校外實習單位遴選（企業評估）程序如下：
 - (一)由實習委員會遴選國內外深具實習價值、具體訓練計畫及專業水準之實習單位。
 - (二)邀請蒞校參觀及舉行先期座談或派員實地訪視評核。
 - (三)由實習單位填具校外實習單位資料表及實習計畫書。
 - (四)實習委員會審核實習單位。
 - (五)簽訂校外實習合約書。

- 八、國內校外實習單位須為學生辦理勞保、團保、健保，並安排技能訓練課程，每日工作八小時，學生不得擔任非相關及危險之工作。
- 九、校外實習單位以能提供住宿與餐飲為佳，以減少學生校外實習之安全顧慮，如係無法提供住宿，則須指導學生解決住宿與交通安全問題，或優先考量以學生戶籍為實習地點。
- 十、每年海外實習計畫申請依據亞洲大學「學海築夢/新南向學海築夢計畫」甄選要點之第四項至第六項內容（學生申請資格、申請資料、審查程序、審查標準）相關規定辦理，並依選送計畫須經本系實習委員會審核通過後，送「亞洲大學實務學習委員會」審議。
- 十一、校外實習內容及工作性質，由本系針對學生需要及配合實習單位實際情形，先行洽商擬定之，並辦理行前座談會，說明相關規定與注意事項，使學生能於校外實習前明瞭實習概況。
- 十二、實習學生須於規定時間內繳交相關實習文件，逾期即不接受辦理。
- 十三、校外實習期間，本系會安排訪視輔導老師，實際了解學生實習狀況，訪視輔導老師應上傳「學生校外實習訪視紀錄表」，以供學系參考；另由校外實習單位定期通知本系與學生家長，詳述學生工作及出勤狀況。
- 十四、學生開始實習後，應遵守實習單位之規定及指導，但如發現工作性質不符或環境不良等情形，應儘速於一個月內與本系聯繫協調之。如在一個月內未能改善上述情形，得報請本系准許後提出辭呈，否則應完成實習工作，不得中途離職。違反本條規定者，除實習時數不予計算外，送交實習委員會議討論並酌情予以校規處罰。學生於提出辭呈後得申請更換實習單位(以一次為限)或於另一學期再申請實習。
- 十五、實習學生應於實習期間學生應於學期中、學期末回校進行口頭報告(國外實習者得以影片辦理)，並於期末繳交實習書面報告一份並將檔案上傳至亞洲大學實習就業資訊平台與填寫實習滿意度調查表。
- 十六、學生實習期滿時，由實習單位至亞洲大學實習就業資訊平台填寫「實習單位考核表」與滿意度調查表。
- 十七、校外實習成績評定標準：

(一)實習單位工作能力及出勤考核佔五十分。

(二)本學系授課老師訪視輔導考核及學生實習心得報告佔五十分(國內校外實習學生未回校進行期中、期末報告以及海外實習未繳交期中、期末報告影片者，視同期中考、期末考未到，實習不予通過)。

十八、學生若遇特殊狀況或情事如

(一)領有身心障礙手冊，經原班導師申請，實習委員會同意得修習本校三門課取代實習學分。

(二)未領有身心障礙手冊但因個人身心健康因素中止實習者經實習委員會同意，得參加勞動部就業學程或至系上協助招待所運營及清潔，取代實習學分。

(三)申請碩士預修生學程，得由班級導師推薦，由實習委員會另行協助安排適當之實習單位。

十九、本要點經系務會議通過，作為休閒遊憩暨管理學系校外實習實施依據。

壹、實習委員會之組成

為了處理本系實習有關事務特設「實習委員會」，系主任為當然委員，大學部三、四年級擔任該學年委員，實習委員總督導由系上擇定一名老師擔任。每月至少召開一次實習委員會議，必要時增加會議次數，由實習總督導擔任會議主席，實習委員均應出席，系上專兼任老師、實習助教及系辦助理列席。

貳、各人員之職責

一、實習總督導

1. 綜理本系實習業務之運作。
2. 定期召開並主持實習委員會議，每月一次，視實際狀況增加，報告實習業進度，彙整提案進行討論，執行委員會議之決議，必要時並提系務會議報告及提案討論。
3. 督導實習助教及各班助教之值班狀況及工作進行；出席每週一次實習行政會議，檢視實習工作日誌，審核實習相關公文。

二、專職助教

1. 由一位或二位在職學生以固定工讀方式執行實習業務，每月120小時，負責實習相關作業。
2. 每週召開並主持實習行政會議。
3. 督導各班實習助教之值班狀況及工作進行。
4. 參與系務會議時實習作業相關事宜報告事項，並製作相關書面報告。

參、實習工作內容

- 一、協助規劃實習事宜
- 二、協調實習相關事宜

- 三、編輯印製實習手冊
- 四、協助學生申請實習單位
- 五、提供校外實習作業諮詢
- 六、協助召開實習委員會、行政會及紀錄
- 七、實習辦法及相關表單修訂
- 八、規劃實習各項準備工作
- 九、舉辦實習說明會、志願選填會、成果發表會、行前說明會
- 十、準備拜訪機構督導聘函、禮品
- 十一、實習成績核算輸入管理等事宜
- 十二、實習報告書、光碟的收存辦理
- 十三、其他實習相關行政事宜
- 十四、其他臨時交辦事宜

亞洲大學休閒與遊憩管理學系校外實習規範及獎懲細則

105.3.2 -0四學年度第二學期第一次系務會議修正通過

- 一、為使校外實習期間，學生作息正常，遵守實習單位工作體制及規定，特訂定本辦法。
- 二、請假類別：事假、病假、喪假、婚假、公假。
- 三、本系同學前往各實習業界，先依原單位請假規定及勞基法規辦理，若各實習單位無明示規定則依本校學生請假規則辦理。
- 四、各類請假須依規定辦理，並於事後，依規定補足應補實習時數，違者依校規酌予處分。
- 五、補實習辦法：
 - (一) 請事假者，應以一比二補足所缺時數。
 - (二) 請病假原則以一比一補足所缺時數。若有住院或經查實無法補完實習者，經老師同意可免補實習，（但若超過該實習總時數四分之一或以上者，超出部份必須以一比一補足所缺時數）。
 - (三) 喪假可免補實習，但若超過該實習單位總時數四分之一或以上者，超出部分，須以一比一補足所缺時數。
 - (四) 遲到及曠職除依規定處分外，須以一比三補足所缺時數。
 - (五) 補實習原則上以在請假單位補足所缺時數，特殊情況由學校另案處理。
 - (六) 任何請假總時數達到三分之一者，應令休學。
- 六、曠職：
 - (一) 未按請假規定辦理請假手續，逕自休假者得予曠職處分。
 - (二) 實習曠職（未請假及請假未准）在連續三天以上者或累計達七天者，其成績以零分計算，並勒令退學。
- 七、上班規定：
 - (一) 如實習單位屬性特殊，於業務上需要，經事先安排而有輪班、早班、夜班、兩頭班、空勤、地勤等情形、學生應欣然接受，因業務上實際需要、主管得要求員工加班、學生不得拒絕，必要加班得由主管安排，填寫加班申請單。
 - (二) 本校學生於上班時間因故外出，須經部門主管核准。
- 八、本校學生於校外實習期間，仍視為本校學生，各項行為宜自我加以檢點，如有優良或不良表現則依現行學生手冊規章處理，其後果自行負責。
- 九、獎勵方面：
 - (一) 有下列事蹟者予以適度獎勵：
 1. 學生在實習期間行為合於下列情形之一者，得核予嘉獎：
 - (1) 實習努力，有優良成績者。
 - (2) 參加公司各種比賽成績優良者。
 - (3) 拾金（物）不昧者。
 - (4) 品行端正，足資示範者。
 - (5) 有其它優良事蹟合於嘉獎者。
 2. 學生有下列情形之一者，予以記小功獎勵：
 - (1) 服務熱忱對提高校譽有特殊事實者（經實習單位提出者，應由實習主管給予承認）。

- (2) 參加正式比賽或參加地區性比賽表現優良者。
- (3) 在校外實習或服務，表現優異，光大校譽者。
- (4) 校外實習成績特別優良或列為訓練機構前三名，足為他生示範者。
- (5) 扶助同學或他人，有事實證明，足以表揚者。
- (6) 對特殊事故、偶發事件處置適當，獲得良好評價者。
- (7) 拾金（物）不昧，且價值較大者。
- (8) 有其它相當於上列情形者。

3. 學生有下列情形之一者，予以記大功之獎勵：

- (1) 學生在校外實習期間有特殊貢獻者或優良事蹟者。
- (2) 愛護學校，有事實表現，足以增進校務發展者。
- (3) 冒險犯難、捨己為人，堪為他人楷模者。
- (4) 參加全國性比賽，名列前矛者。
- (5) 在校外期間，其行為有益於國家、民族、社會、學校者。
- (6) 校外實習期間有優異之表現，因而提高校譽者。
- (7) 有其他相當於上列之情事者。

(二) 符合上述事蹟經提報送交實習輔導委員會討論得頒發獎項：

1. 實習特殊貢獻獎：學生於校外實習期間，得經實習單位、實習輔導老師提報具有特殊貢獻者，經實習委員會評定通過，得頒實習特殊貢獻獎。
2. 模範實習學生獎：學生在校外實習期間成績優秀，或在實習單位有優良事蹟者，得由實習單位、實習輔導老師提報經實習委員會評定，頒發模範實習學生獎。
3. 熱心服務獎：服務熱忱對提高校譽有特殊事實者（經實習單位提出者，應由實習主管給予承認）或校外實習期間擔任小組長，服務同學，表現優良由輔導老師提報經實習委員會評定通過，得頒熱心服務獎。

十、懲罰方面：

(一) 學生有下列情形之一者，予以小過以上處分：

1. 對上司態度傲慢者。
2. 惡意攻訐同事或助長同事間之糾紛者。
3. 挑撥離間，惹事生非者。
4. 破壞團體秩序者。
5. 在外行為不檢，有損校譽者。
6. 拾金不報，佔為己有者。
7. 妨害團體整潔或公共衛生者。
8. 言語行為有傷風敗俗者。
9. 服裝儀容不整，有違善良風俗者。
10. 逾假遲歸者。
11. 不假外出者。
12. 上、下班無故遲到、早退者。
13. 重覆答應二家以上實習單位，情節輕微者。
14. 私自轉換實習單位，情節輕微者。
15. 具有其他相當於上列之情形者。

(二) 學生有下列情形之一者，予以記大過以上處分：

1. 具有上列情形之一者，依情節嚴重或經記過處分後仍不知悔改者。
2. 為他人作不實之證明者。
3. 涉足不良場所（如：賭博、電動玩具場所、色情場所），有損校譽者。
4. 經常違背學校規定，屢勸無效者。
5. 假借名義，從事不正當活動者。
6. 酗酒滋事，有辱校譽者。
7. 國內（外）實習或旅遊時，行為不當，有損校譽者。
8. 不愛惜公物任意破壞。
9. 私自轉換實習單位，未經學校核准同意，情節重大者。
10. 擅自重覆答應二家以上實習單位，違反誠信影響校譽，情節重大者。
11. 有其他不正當行為相當於上列之情形者。

(三) 學生被實習單位退訓處分或有下列行為者，經實習委員會議決處退學處分：

1. 校外鬥毆者。
2. 有竊盜或詐欺行為者。
3. 處理實習單位財務有舞弊或侵佔公款行為者。
4. 在實習單位內打架滋事者。
5. 向顧客強索小費者。
6. 未經許可擅將實習單位資產及他人財物攜離該實習單位者。
7. 拒絕執行派定工作或不服調動者。
8. 騷擾或刺探客人私生活。
9. 上班時間內睡覺，使公司蒙受重大損失者。
10. 介入色情媒介者。
11. 未經正當手續私自向客人兌換外幣者。
12. 利用職務謀取不當利益（如受賄、圖利他人）或以實習單位名義對外招搖撞騙者。
13. 觸犯刑法獲判拘役以上刑罰者。
14. 訛詐、辱罵或威脅主管者，或散佈謠言損害他人名譽者，或以任何方式使用暴力或誹謗實習單位者。
15. 煽惑他人不服實習單位規定或蠱惑他人怠工，集體請願及製造勞工糾紛者。
16. 在實習單位內與客人或同事做不道德或猥褻行為。
17. 連續曠職三天以上，或半年內曠職累計達七天者。
18. 參加校外不正當團體或非法組織、流氓或不良少年集團者。
19. 操行不良，屢誠不聽，不堪造就者。
20. 故意損毀實習單位、顧客或同事之軟硬體設備。
21. 為個人或少數人之利益，而嚴重危害他人或影響校譽者。
22. 攜帶或販賣麻醉藥物（迷幻藥或毒品者）。
23. 偽造文書或冒用他人印章，情節嚴重者。
24. 未依規定在原登記校外實習單位實習，有欺瞞行為者，予以勒令退學處分。
25. 其它如實習單位人事規章革職規定行為或事項。

26.犯有其他重大過失，合於退學或開除者。

※本辦法如有不適之處得另令修訂之。

(四) 因疏忽造成實習單位或客人損失，經查屬實者，扣操行及實習總分各二～六分，

並應照價賠償，惡行重大得經實習輔導委員會決議移訓育委員會依校規處理。

十一、成績評定程序：

(一) 實習總分評定：

依獎懲事蹟由實習委員會會議通過以書面資料逕行通知實習輔導老師。

(二) 操行總分評定：

依獎懲事蹟由實習委員會會議通過以書面資料逕行通知導師與系主任。

十二、重大違規處理程序：各項學生重大違規或退訓，經實習單位或訪視輔導老師書面告知後，實習委員會需派員訪視，並得會同學生事務處人員前往瞭解，將經過陳報校長裁示後逕行處理。

十三、本辦法經實習委員會決議通過後，陳系務會議核定後實施，修訂時亦同。

第二章 實習流程

亞洲大學休閒與遊憩管理學系學生實習流程(四上實習)

時間	流程
3月中旬前	繳交實習申請表
3月底前	參加廠商實習說明會
3月底前	上傳履歷至亞洲大學實習就業資訊平台(最多三家廠商)
3月中旬至4月底	面試
4月底前	確認實習單位
5月底前	繳交家長同意書
5月底前	參加實習行前說明會
7月初	開始實習
7-8月	實習輔導老師訪視(學生若有不適應或需轉換實習單位需於實習後一個月內向輔導老師提出)
10月初	繳交期中報告檔案
10月中旬	回校期中報告
12月初	繳交期末報告檔案
12月中旬	回校期末報告
12月底	繳交實習成果報告

亞洲大學休閒與遊憩管理學系學生實習流程(四下實習)

時間	流程
10月中旬前	繳交實習申請表
10月底前	參加廠商實習說明會
10月底前	上傳履歷至亞洲大學實習就業資訊平台(最多三家廠商)
10月中旬至11月底	面試
11月底前	確認實習單位
12月底前	繳交家長同意書
12月底前	參加實習行前說明會
1月中旬或1月底	開始實習
1-2月	實習輔導老師訪視(學生若有不適應或需轉換實習單位需於實習後一個月內向輔導老師提出)
3月初	繳交期中報告檔案
3月中旬	回校期中報告
5月初	繳交期末報告檔案
5月中旬	回校期末報告
5月底	繳交實習成果報告

第三章 實習同學職責

1. 了解個人興趣與專長，選擇適合之實習單位。於指定時間向實習單位報到，並儘速通知學校指導老師報到情況。
2. 依實習單位與學校規定完成實習課程與相關作業；隨時與實習單位督導和學校指導老師保持聯繫，告知實習狀況或困難。
3. 實習期間，學生應自行負責往返實習單位之交通及食宿等個人事項。
4. 實習期間學生若有住宿、膳食、交通、研習等費用須自行負擔
5. 實習期間應遵守企業倫理及實習單位各項行政規定，包括請假、曠職、上班規定...等。
6. 實習同學須於規定時間內繳交家長同意書。
7. 學生開始實習後，應遵守實習單位之規定及指導，但如發現工作性質不符或環境不良等情形，應儘速於一個月內與實習指導老師聯繫協調之。如在一個月內未能改善上述情形，經檢視後得准提出辭呈，否則應完成實習工作，不得中途離職。違反本規定者，除實習時數不予計算外，送交實習委員會議討論並酌情予以校規處罰。學生因故中止實習，實習學分不予承認。
8. 實習同學應配合實習課程規定之作業與相關事項，相關事項說明如下：
 - (1)配合學校課程
 - A.平日需配合課程授課老師指定上課方式與作業。
 - B.開學後於期中期末系上之規定日期需回校上課六小時，共兩次(含期中口頭發表與期末成果發表)。
 - (2)期中口頭發表
由同學分享實習工作內容與學習心得，並提出對實習單位之建議。
 - (3)期末成果發表
 - A.期末成果以專業主題探討為主，指導老師依實習單位內容與性質與學生共同討論題目與分組事宜。

B.期末成果發表含繳交書面報告、口頭發表以及海報張貼。

(4)實習總報告

應於實習學期結束前，繳交實習總報告與光碟檔案各一份。

第四章 實習成績評量

- 1.學生於實習期間應接受實習單位與學校老師的指導，並依規定撰寫實習作業，作為評量參考。
- 2.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%。
- 3.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。

第五章 相關申請表

亞洲大學休閒與遊憩管理學系

實習申請表

實習梯次：四上 四下 四上+四下(一年期)

一、學生基本資料

學號		姓名		手機	
信箱					
通訊地址					
緊急連絡人			緊急聯絡電話		

二、語文能力

語文別	會話			閱讀			書寫		
	精	可	略	精	可	略	精	可	略
中文									
英語									

三、工讀或服務經驗

工讀/服務時間	服務單位	職稱	工作內容描述

四、學校活動參與

參與時間	舉辦單位	活動內容描述

五、證照：

考取時間	證照名稱	備註

亞洲大學休閒與遊憩管理學系

半年實習學生履歷表

實習申請單位：_____

實習申請職缺：_____

基本資料				大頭照 照片檔案
姓名		性別		
出生年月日		身份證字號		
連絡電話				
連絡地址				
E-Mail				
緊急連絡人	姓名		連絡電話	
學 歷	就讀期間		學校名稱	科系名稱
證 照				
工讀/實習經驗	起迄時間	服務單位	職稱	工作內容描述
社團/活動參與	起迄時間	社團/活動名稱	職稱/職務	參與內容描述
得獎/榮譽事蹟				
語文能力證明				
自 傳	<p>建議包括下列各部份：</p> <p>(1)個人家庭背景及求學背景</p> <p>(2)學校學習表現(描述細節/所獲得成長的部分)</p> <p>(3)個人特質及興趣(描述細節)</p> <p>(4)學校活動參與(描述細節/所獲得成長的部分)</p> <p>(5)工作狀況(包含工讀)及成長(描述細節/所獲得成長的部分)</p> <p>(6)對於實習的展望及規劃</p>			

亞洲大學休閒與遊憩管理學系

校外實習家長同意書

茲同意敝子弟_____參加系上安排校外實務實習，並督促其遵守

下列實習規定：

一、實習期限：依學生申請實習開始至結束。

二、實習地點：依學生申請實習地點為主。

三、實習時間：依申請實習單位規定之時數。

四、生活管理：悉依貴校有關學生生活管理及校外實習辦法辦理之。

五、家長協同監督：(一)督導學生準時上下班。

(二)實習期間以電話或親自協助督導。

(三)家長聯絡電話：_____

(四)學生聯絡電話：_____

實習期間願配合輔導其遵守各項實習規章及生活作息管理，並服從學校指導教師及實習機構督導人員之教導，如有違規事件，願接受校規及相關法規之處理，本人絕無異議。 學生家長：_____簽章

中華民國 年 月 日

亞洲大學休閒與遊憩管理學系

實習考核表

實習機構：			
實習單位：			
學生姓名：_____		學生學號：_____	
實習期間：自民國 年 月 日至民國 年 月 日 共 小時			
請假	病假： 天 時	事假： 天 時	公假： 天 時
	喪假： 天 時	曠職： 天 時	遲到： 天 時
項次	評分項目	分數	評語及建議
一	服裝儀容整潔及舉止端莊		
二	工作出席率及配合度		
三	工作執行能力		
四	主動服務的熱忱		
五	積極參與及學習		
六	團隊合作的意願		
七	與顧客間的互動		
八	與同事間的互動		
九	情緒管理的能力		
十	偶發事件處理能力		
總分	（每項最高為10分，總分滿分為100分。）		
評語	（請對學生實習表現做具體之敘述與建議，俾使今後實習改進之參考。）		
簽章	人事部門主管： _____ 實習單位主管： _____ 實習單位指導人員： _____		

（請實習單位於時數及考核部分蓋上公司章、部門章或發票章，以茲證明。）

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。

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。

第五章 期末書面格式說明

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

113

學 年
學 度

亞 洲
大 學
休 閒 與
遊 憩 管
理 學 系

實 機
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#5443詢問。

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）

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。

實習小叮嚀

實習前的心理準備：

- 一、選定實習單位後，先瞭解單位性質、企業文化、工作地點所在及交通狀況。
- 二、如實習單位未提供住宿安排，應先預定找尋親戚朋友住處或自己租房子，建議交通勿過遙遠且以安全及有同伴作考慮，住宿安排要在報到前安排妥當，才能安心工作。
- 三、實習所需相關之工作鞋、絲襪或上班時打扮之儀容用品宜事先準備妥當。
- 四、報到時建議攜帶下列物品：筆、筆記本、相片、健保卡、身分證、私章、戶口名簿影本、健康檢查（餐飲業同學須準備），各實習單位要求不一，有備無患。

校外實習時注意事項：

- 一、各實習單位有不同的人事及業務規定，同學一定要確實遵守。心理隨時提醒自己，我是代表學校，代表家庭及代表自己，實習期間時時問自己能為公司作什麼，不要問公司能為我做什麼。
- 二、以旺盛積極之工作企圖心及謙虛認真的態度，不恥下問，工作時敬業專注，準時上班絕不遲到早退，要求自己養成提前半小時上班的習慣，以充裕的時間換好制服調適心情。
- 三、注意個人品德行為，在實習期間不得有偷竊及不良行為發生，一經發覺屬實將受勒令退學之處分，並移送司法偵辦，請各位同學確實遵守。
- 四、上下班期間搭乘或騎乘各類車輛，要確實注意交通安全，騎機車一定要戴安全帽，尤其是清晨與深夜時段須特別小心，女性同學應結伴同行，以策安全。
- 五、實習期間特別注意工作態度，虛心請教，隨時注意整理服裝儀容，修剪頭髮及指甲，服務業特別重視公共衛生與個人清潔習慣，請同學自我要求。
- 六、每日實習上下班後應儘速返家及住處，生活作息宜規律正常，並請潔身自愛，勿染不良惡習，以免家人擔心，遇緊急狀況或事件，應儘速與家人、實習單位及學校連繫處理。
- 七、離開實習單位務必將一切屬於公司物品歸還繳清，辦妥手續後才能離開，非屬於個人物品絕不私自帶回，以免觸法。
- 八、應與實習公司及主管、同事保持良好人際關係，可經常以電話、書信、卡片或電子郵件往返問候，以便累積人脈與未來就業機會。

校外實習期間最容易疏忽而影響實習成效之問題分析：

- 一、客人遺失物品問題：撿拾客人遺失物品切忌不可佔為己有，並應立即呈報，若延遲時間呈報，將遭受主管非議，引起不必要之誤會麻煩，甚至吃上官司。
- 二、生活住宿問題：若實習單位所提供之生活設施的好壞不如預期，同學要讓自己有學習適應環境的機會，因為畢業後的工作條件或設施往往都會不如預期，讓自己擁有適應的能力是實習過程應給自己的期許。
- 三、排班、輪班或輪調問題：服務業屬性特殊，以客為尊，為因應業務需求，主管會要求輪調其他部門或需收拾工作場地，或臨時支援人力、延遲下班或輪調早晚班，皆為本行業之共同特性，應讓自己學習接受與配合。
- 四、教育訓練問題：實習單位若有排定訓練課程，無論上下班時間（大部份課程開放均在空班及下班時間）應全力配合。實習即工作，應從工作中主動學習，建議同學應利用空班時間、下班時間或適當時機，主動發問或練習。
- 五、遲到早退問題：學生出勤請假，業界均有詳細之記錄，作為操行及實習總分評定之參考，建議同學上班應提早出門，預留時間到場作準備。
- 六、體力適應及健康問題：一般而言，同學均需工作兩個月後才能適應，因生活作息異於平常人，建議同學學習自我調適。須久站之同學應準備黑色之軟皮平底鞋，做房務同學建議準備口罩一只，以作為防塵之用，廚房工作應自備刀燙傷藥。
- 七、注意行車及工作場所安全：大多數同學實習期間均以機車作為交通工具，請記得戴安全帽，減速慢行；因車禍住院，不僅擔誤上班，且造成業界及自我的損失。而服務場所的意外，如刀傷、滑倒、器皿割傷等事件應儘量防患避免，切記！身體髮膚受之父母。
- 八、實習期間如遭遇主管利用職權壓迫或騷擾之情事應力求鎮定，不做當面情緒對抗，另循正當管道如人事部門申訴專線、信箱或更上層部門主管，並應即時通知家長、學校協調解決，實習場所如遭受客人不當接觸騷擾之事，亦應從容虛應，並向主管幹部反應協助解決，切勿與客人當面衝突，造成嚴重後果。
- 九、建立人際關係問題：多與人為善，不與人計較，多請教，多微笑，勿自作主張，自以為是；常以感謝的心及言語，去感謝協助你成長的人，你將會成為一個受歡迎的人。
- 十、參與會報多作筆記，隨時記錄備忘事項，作為自我管理及提醒工作之參考依據。
- 十一、尋求支援：人生不如意事十之八九，工作、生活、學習、人際、情感等總會遇到不如意。勇敢的人是面對不如意，接受不如意的事實，尋求問題的解決；懦弱的人，逃避、退縮，怨天尤人，不知如何自我成長，不如意將常常伴隨。當遇到挫折、失敗，除自己深入反省，也要尋求適當支援，那可以是好友、同學家人、老師或張老師、生命線等社福機構。

你真的懂實習嗎？從實習收穫滿滿的秘訣！

Share on facebook Share on twitter Share on plurk Share on sinaweibo



作者 / 葉丙成 (台灣大學電機系副教授、MOOC 執行長)

暑假過了一大半，不少同學也實習了一個半月。回想這段時間，你是否有收穫呢？看著其他同學「陽光、沙灘、比基尼」，你是否心中怨嘆自己為何天天「打雜、喇賽、和稀泥」？會不會覺得把難得的暑假拿來實習，好像很不值得？

其實值得與否，端看你是否知道實習的目的。

「知道啊！實習就是要累積工作經驗！」

「實習就是要學會工作上所需的專業技能！」

「實習就是在履歷上多加一條經歷，以後比較好找工作！」

這些說法，乍聽沒有錯。但是都有同樣的罩門：若你去的公司，沒有好的實習文化，只把實習生當低薪打雜工人，那上述這些說法通通不成立！

想想看，你暑假實習兩個月作一堆烏事、喇賽的經驗，對你是有什麼用？這種經驗等當兵自然就會碰到了，幹嘛花寶貴的暑假去實習？想想看，當你整個暑假都在打雜，若放在履歷上，以後面試還要擔心受怕被人家問。被人家問的時候，還要昧著良心說：「我那段時間用心的觀察了現代企業的運作與管理方式，收穫良多！」這種話也敢瞎掰的出來，難道人家就問不出真相嗎？

當公司沒有好的實習文化，無法在讓你得到真正有用的工作經驗，也無法學到專業技能，那實習還有意義嗎？

有！即使是很烏的實習，也能讓你有很大的收穫！只是很可惜，很多人並不懂這個方法。只要你能知道丙紳這個秘訣，那你就有機會從實習中得到最大的收穫！即使只剩兩週的實習時間，你也可以收穫滿滿！

怎麼做？重點就是要了解，除了學習專業技能外，實習背後隱藏的最重要意義是什麼：就是「認識世界」！

什麼意思？在大學，我常看到學生在大三、大四快畢業時，對未來職涯方向的選擇，開始充滿焦慮跟困惑。大家總是煩著想：「什麼樣的工作最適合我發揮呢？」、「什麼樣的工作最有前景呢？」、「什麼樣的工作最符合我的興趣呢？」

往往同學焦慮了好幾個月，還是找不到答案。為什麼？我印象很深刻，曾有一位同學很焦慮，不知道以後選什麼方向好。我問他說：「你畢業後有哪些工作在考慮呢？」，他說：「喔！有兩個，就是當 RD 工程師，或者是當 Sales。」

哇咧！在他的印象中，這個世界的工作就只有這兩樣：不是工程師就是業務。這個世界的工作何其多！在一個現代的企業中，工作已經分的非常細，可是我們的同學們卻很多都不知道。舉例來說，工程背景的同学，除了當 RD 工程師之外，還可以當專門跟客戶打交道、扮演客戶跟 RD 橋樑的產品工程師 FAE。有同學非常喜歡科技和技術，但也喜歡跟很多人接觸交流，那這樣的同學就非常適合去當 FAE！

可是，如果當你連有 FAE 這個選項都不知道，卻在那邊每天焦慮著自己該選那個工作好？如果連有什麼選項都不知道，然後就在那邊焦慮不知道選哪個比較好，這不是很荒謬嗎？要做決定之前，至少要先知道自己有哪些選項吧？

所以對每個年輕人來說，要做適才適性的職涯選擇之前，首要的任務就是先去「認識世界」，先去了解這個社會未來有哪些工作選項可以給你選。怎麼做到？就是去實習！即使在一家沒有善用實習生的公司，你還是可以達到這個目的。如何達到目的？很簡單，在你剩下的實習期間，你每天中午就在公司裡面選一位前輩，問他中午可不可以一起吃飯？跟他說你有些問題想跟他請教一下。通常如果是女實習生找男前輩吃飯，成功機率應該都很高。但若是男實習生找女前輩，切記態度要不卑不亢、懇切正直，勿讓人以為你只是想搭訕熟女的小屁孩而已（還是這樣反而成功機會高？@@）。

吃飯的時候，把握機會跟前輩請教：

「請問您是做什麼工作呢？」

「請問這個工作大概是做什麼事呢？」

「請問這個工作需要什麼樣的背景會比較適合？」

「請問這個工作讓你最有成就感的是什麼？」

「請問這個工作讓你最痛苦的是什麼？」

「請問這個工作最大的挑戰是什麼？」

「請問這個工作未來可能的出路方向是什麼？」...

邊問邊記錄。當你一頓飯問完，你的私人「工作資料庫」，馬上就多了第一筆的工作資料！趁著實習的時候，在公司裡找二十位不同工作的前輩吃飯聊天，在實習結束的時候，你的工作資料庫就會有滿滿的工作資料了！你就知道自己在未來的職涯，有哪些選項可以選！

當你「認識世界」，知道自己有哪些選項後，接著該怎麼找到最適合自己的路？那就要靠另一個重要的任務了！也就是「認識自己」。在離開校園之前，你必須先要能夠回答這些問題：

「你真的知道自己是什麼樣的人嗎？」
「你真的知道自己有什麼天份嗎？」
「你真的知道自己做什麼樣的事情比較不拿手嗎？」
「你真的知道自己喜歡做什麼樣的事情嗎？」
「你真的知道自己討厭做什麼事情嗎？」
「你真的知道自己最渴望的是什麼樣的成就感嗎？」...

該怎麼做到「認識自己」呢？方法說起來很簡單，但是要有毅力跟決心去做，才能成功。其實方法就是讓自己多嘗試以前沒做過的事情，多累積經驗。比如說，你從小沒什麼機會跟很多人接觸，那你就在社團或是系上活動中，自願當拉贊助的工作，強迫自己去跟很多人接觸。當你有了這樣的經驗後，你就知道自己是否適合做這件事情、是否有天份做這樣的工作。只要同學多去試各種不同面向的事情，你就更有機會全方位的認識你自己。

但是有個前提要記住：「**不管什麼事情，請不要在只試一次之後，就對自己下結論。**」通常不管任何事，若以前沒有做過的話，第一次做一定都會很焦慮、壓力很大。以拉贊助為例，第一次負責這樣的工作的人，一定是非常辛苦、非常緊張的。因此做的經驗通常不會很愉快。若只做一次，就馬上覺得自己不適合這樣的工作，那就太早下結論了。因為你無法區分你是真的不適合這個工作，還是你只是因為第一次做不熟悉，才覺得自己不適合。所以每件事情至少都要試過兩、三次。**等自己對工作內容很熟悉的時候，再來評斷自己是否適合，這才能夠得到最客觀的判斷。**

當你「認識世界」知道自己有了哪些工作選項，再加上「認識自己」知道自己有什麼特質後，你就可以開始連連看了！看看哪一個工作所需要的天份、背景、個性，跟你這個人的特質最吻合。那你就有機會找到最適合你的人生方向！

所以，只要你能夠知道這個實習秘技，你就有機會從實習得到最大的收穫！你也將比別人更有機會找到最適合你的職涯方向！還在猶豫什麼？剩下兩週的實習時間，大家趕快去跟前輩們搭訕吧！（大誤

圖片來源 / Sebastiaan ter Burg via Flickr, CC Licensed

職場性騷擾防治

實習遇到性騷擾怎麼辦？

性騷擾事件我們可能很常在報章雜誌上看到，可是有一天當你碰上了？往往不知所措，現在就告訴你可以怎麼做。在校園有《性別平等教育法》與《校園性騷擾或性侵害防治規定》可以保護你，當你要去業界實習了，則有《性騷擾防治法》...等法規可以保護你。必要時，你可以上網搜尋前述法規，或直接向學校性別平等教育委員會諮詢，以進一步瞭解自己的相關權益。

無論你是在實習單位遇到性別歧視或是性騷擾，請務必立即向學校反應（指導老師、導師、系主任或是本校的性別平等教育委員會），讓學校可以一起協助你。請避免自己一個人處理，因而壓力更大。很可能你在職場上遇到性騷擾向實習單位提出申訴時，會遇到雇主有息事寧人的態度，請不要畏懼，這是你的權力，你同時可以尋求師長以及家人的支持，千萬不要自己一個人承擔，被性騷擾不是你的錯，我們應該檢討的是行為人的行為。

倘若你受到性騷擾因一時愣住，不知作何反應，事後才清楚確認自己的感覺，例如受辱、羞愧、懊惱、氣憤...等，請儘速向你信任的人傾訴你的遭遇，一方面可以獲得朋友的支持與瞭解，二來知悉的朋友可成為你未來提起申訴時的間接證據。如果你不想一下子就提起申訴，你可以紀錄下當時的人、事、時、地、物，以信件或電子郵件告知對方以上情事，並清楚表明你的感受，縱使當事人不覺自己有錯，通常也會因為你所採取的行動有所警惕，因而停止再犯。請務必保留你寫給對方的信件、對方給你的回信以及簡訊內容等資料，以作為將來申訴或提起訴訟時，所需之證物。

當你需要更明確的證據，例如錄音，可利用再次跟對方討論事件發生當時的細節，並表明自己的不悅，以及對方聽到你的反應時的回應。請務必錄下自己和對方的對話，不能只錄下對方的錄音，以避免觸犯妨害秘密罪。

倘若，行為人為實習場所負責指導（實習督導或主管）你的人，係屬《校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則》第9條所稱之教師，依《性別平等教育法》之規定調查處理。如遭該場所之其他人性騷擾，則不適用《性別平等教育法》。由於學生於實習單位進行實習，非屬受雇者，故不適用《性別工作平等法》，學校可依《性騷擾防治法》第13條規定於事發後一年內協助學生向行為人雇主提起申訴。

若是你遇到雇主或是行為人要求你私下和解，也就是簽訂和解書，務必瞭解對方要求和解的動機與目的為何，且對方所開立的條件，你是否真確同意，而你自己要求的條件也務必想清楚。有時，雙方簽立和解書後，對方可能繼續散布不利於你的謠言或是影響你的工作權，是你當初所未預期的。故簽訂和解書需審慎思考，務必由家長或學校師長陪同，切勿在權力不對等的情况下簽下和解書。當然，你的權力也包括拒絕簽訂和解書，任何人都不可強迫你在違反自己的意願下做任何的事情。若你希望行為人能夠受到法律制裁，請務必到派出所或警察局報案，並明確向警方表示你要提告。

若是你是性騷擾目擊者，你可以見義勇為制止對方，讓對方知道自己的行為受到注目。若你是受騷擾者，大聲喝叱對方不當的行為或是明白地以肢體語言表達你的憤怒，當你的態度越明確，對方越不敢為所欲為。值得注意的是不僅女性，男性同樣也會遇到性騷擾，因此無論你是性騷擾事件當事人或是目擊者，都可以出面制止此行為，避免再有人受害，

沉默與姑息只是助長行為人的不當行為持續下去，很有可能下一個受害者就是你，或是你的好友，若每個人都能正視性騷擾的傷害性，就能有效制止性騷擾的發生。

若性騷擾你的人是學校（本校或他校皆可）的教職員工生或是你在職場的指導員，兩者同樣受到性別平等教育法之規範，除了向身邊信任的人求助外，例如朋友、同事、家人、導師、系主任、...等。請你逕向本校的校安中心提起申訴，將由本校的性別平等教育委員受理。

想更瞭解性騷擾的定義、遇到性騷擾該怎麼辦，或是關於公共場所性騷擾申訴流程 Q&A，您可參考下列網站，網站內容資訊豐富，可幫助你有更清楚的概念，別忘了無論發生什麼事情，學校都是你最大的支持。實習期間，若遇到事情，您都可主動和學校師長聯繫，師長將很樂意協助你有更充實愉快的實習經驗。

◇ 性騷擾的定義（婦女新知基金會）
http://www.awakening.org.tw/chhtml/qna_dtl.asp?id=58&qtype=B&qtype1=B2&qtype2=&

◇ 遇到性騷擾怎麼辦？（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會性侵害防治網站）
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xitem=1356&ctNode=683&mp=3#01>

◇ 公共場所性騷擾申訴流程 Q&A（婦女新知基金會－性騷擾一點通）
<http://www.awakening.org.tw/active/2/03.asp?qlink=Q1#link01>