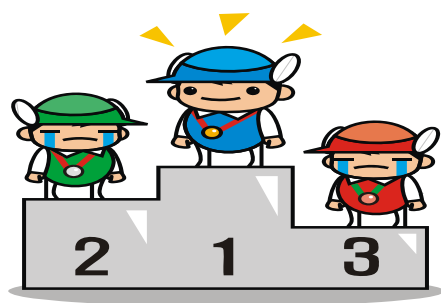


99 學年度第 1 學期旅館管理系

# 校外實習手冊



# 景文科技大學旅館系實習總則

## 第一章 總則

第一條 為了培育旅館系學生，熟練旅館事業領域之專業技能，並且發揮敬業樂群，勤奮謙虛及負責合作之精神，特制定本總則；本總則未規定者適用學校其他學則。

第二條 校外實習之實施，由系主任及實習輔導教師選定國內外形象良好及經營完善的飯店及相關之觀光機構，經協商及簽約後，分發學生前往實習。

第三條 第一次校外實習規定為 16 學分，實習表現為 12 學分（30% 為教師，70% 為業者），校外期中及期末成績為 4 學分（期中為兩學分，期末為兩學分），總實習時數以 6 個月，不低於 1000 小時為原則。**第二次校外實習規定為 10 學分，實習表現為 8 學分（30% 為教師，70% 為業者），校外期中與期末報告成績為 2 學分，總實習時數不低於 700 小時為原則。**

第四條 學生無法完成規定之實習時數，不給予實習學分。

第五條 每學期研發處得召開實習輔導小組會議及校外輔導委員會，研討以下議題：

- 一、討論銜接課程之實習內容（1）分配實習部門（2）實習擔任工作（3）分配實習部門工作時間。
- 二、討論實習成績之評定標準：
  - （1）實習單位工作能力及出勤之考核。
  - （2）期中報告及期末報告。

## 第二章 實習單位遴選與選填志願

第六條 校外實習程序如下：

- 一、由本校邀請業界蒞臨參觀及舉行定期座談。
- 二、由學校發函業界調查建教合作意願。
- 三、簽訂校外實習合約書。

第七條 實習單位遴選如下：

由主任、實習班級導師及系上專任教師成立實習委員會，辦理校外實習單位資訊蒐集、整理、篩選與面試規劃事宜，並不定期召開實習會議。

## 第三章 分發及面試

第八條 辦理分發之程序：

學生實習分發要點如下：

第一次分發標準：

(一) 成績 40%：一年級學年成績。

(二) 服務 20%：一年級擔任班級幹部、系學會幹部或支援校方或系上相關服務事宜等，並由系辦核定之服務成績。

(三) 服儀 20%：除體育課著運動服外，其餘時間依照系辦規定穿著制服。

\*服裝儀容檢查辦法：每日由服務股長登記檢查，檢查紀錄交導師簽名，並交至系辦存查，系辦也將不定時至班上抽查，不服抽查者將報請導師處置。

(四) 操行 20%：一年級學年操行成績。

上述(一)、(四)由助教負責收齊，(二)、(三)，由各班導師於二下開學後第三個星期交主任評核後由系辦彙整成績公佈，並於二下期中考後二週完成分發。

第二次分發標準：

(一) 成績 60%：包含一年級學年總成績、二年級學年總成績及三年級上學期總成績。

(二) 服務 40%：由導師評核。

第九條 面談規定：

學生依分發成績填選志願，分發作業結束後，由助教統一將名單（學生基本資料）告知各實習單位之人事單位（人力資源部），並約定面談時間。面談時，學生一律穿著學校制服，並由教授專業服務課程之任課老師指導面談技巧。

## 第四章 講習及報到

第十條 報到規定：

a. 面談結束後，實習單位回覆各學生所屬之單位、報到時間、報到時所需攜帶之個人人事資料及其他注意事項等。

b. 無故不到實習單位報到者，或自行更換實習單位者，將依實習手冊相關規定處罰。

\* 學生每人僅允許同意一間建教合作單位前往實習，一旦完成確認作業，不得擅自任意轉換實習單位，否則採累計小過處分。

\* 以下特例情況，如適逢業界裁員、實習單位之福利或制度嚴重弊端、家庭或個案等因素，經系主任及訪視輔導教師同意後，方准允更換實習單位。

第十一條 校外實習單位分發排定後，本校學生前往實習單位前，應簽訂實習學生家長同意具結書，實習期間並由業界定期通知學校學生工作及出勤狀況。報到前必須參加系方所排定之實習行前座談，講述有關實習規定及生活作息等注意事項，俾讓實習學生瞭解遵循。

## 第五章 訪視及座談

第十二條 訪視方式分為：

電話訪談及親自至實習單位訪視，訪視輔導教師需確實填寫登載『校外實習訪視輔導記錄表』。

一、電話訪談：訪視輔導教師每月至少需電話訪視每位同學乙次。

二、親自至實習單位訪視

(一)自實習起之前二個月，訪視教師至少需至實習單位訪視每位同學乙次，並確實填寫出差訪視申請單、『校外實習學生輔導記錄表』及『實習單位評量表』。

(二)實習期間，視學生需求及特殊狀況處理，不限次數親自至實習單位訪視輔導。

第十三條 學生實習課程訪視輔導事宜，由系主任及實習輔導教師會同辦理。每位輔導教師平均分配中、南部實習場所，其分配方式，由系務會議決定。

第十四條 實習輔導教師，其資格遴聘方式依本校教師任用條例聘任之。

第十五條 實習輔導教師之任務如下：

一、每月擇期訪視實習場所，瞭解學生實習狀況，以利學校教學與企業訓練的配合。

二、實習學生分發到各實習單位，除接受實習輔導教師管理外，並應接受其單位主管之指揮監督，及遵照公司政策及工作規則辦理。

三、訪視輔導教師負責指導與考核，藉以研究改進校外實習之教育訓練課程。

四、訪視輔導教師負責監督學生實習與生活管理，如遇情節重大事情，訪視輔導教師應通知學校及監護人處理。

五、校外實習學生及業界各項資料如有異動，應報知系上及研發處，以便存查。

六、實習班級之導師負責評閱學生期中、期末專業實習報告，應於規定期內批改完畢並給與評定分數送交教務處。

七、實習輔導老師負有解決學生疑難問題之責任，如果無法解決則報請系主任及本校研發處研議。

八、出席實習輔導小組會議，反映問題及提出解決建議。

九、代連繫學校相關部門需要公佈配合事項並善盡學校與學生間溝通之各項職責。如：

(一) 定期實施巡迴輔導（電話訪談及親自訪視）。

(二) 填繳訪視輔導記錄。

(三) 不定時提供校刊及有關訪視實習學生工作與照片。

(四) 其它相關事項。

十、各班導師評定實習成績，登錄業界實習成績，核算後送教務處。

十一、協助處理學生實習之生活及其它相關事宜。

十二、利用學校舉辦專題講座，訪視學生、評閱實習報告及與業界專業部門連繫，將其實務經驗及需求，融以本身學養及工作心得，編寫專業實習訓練課程和教材，作為學生專業實習之用。

十三、其它有關建教合作實習之協調事項。

第十六條 教師與業界座談會：在學生離校實習前，舉辦乙次教師與業界座談暨餐敘。

## 第六章 實習成績考核及報告規定

### 第十七條 成績評定程序

- 一、實習總分評定：獎懲事蹟經由實習輔導教師會議通過，其實習總分之加減，以書面資料逕行通知實習輔導老師。
- 二、操行總分評定：獎懲事蹟經實習輔導教師會議通過，操行總分之加減以書面資料通知學務處彙總整理。

### 第十八條 重大違規處理程序

學生重大違規事項，經實習單位或訪視輔導教師書面告知後，依違規情節之輕重，謹慎處理，必要時需派員訪視，得會同研發處人員前往並呈報校方核示後處理。

### 第十九條 校外實習參觀訪問之作業及心得報告，必須統一格式。

- (一)封面：依次頁封面範例所規定之格式與大小。

景文科技大學旅館管理系 (18pt)

## 校外實習期中（期末）報告

(22pt)

班 級：

姓 名：

學 號：

導 師：

實習單位：

輔導老師： (14pt)

中華民國 年 月 日

(二)內容：參照第二十三條規定。

### 第二十條 寫作注意事項

- 一、採用統一格式，以電腦打字A 4紙印出，並以指定封面裝定成冊，否則不予計分。
- 二、各項作業及心得報告，應於導師規定時間內，以郵戳為憑，郵寄導師批閱。
- 三、報告遲交、未按規定格式或內容不符合規定者，得扣實習報告分數總分十分。

第二十一條 校外實習作業實作部份，依實際操作進行評分，並得於實習單位或學校實施。

第二十二條 報告評閱成績比重：

- 一、內容：包括學習歷程、感想及心得等，佔百分之七十。
- 二、文筆：包括字體字數，文筆通暢，佔百分之二十。
- 三、切題／格式：撰寫以實習範圍為宜，是否切題及符合格式，佔百分之十。

第二十三條 校外實習報告內容如下表

報告	截止日期(以郵戳為憑)	內 容
期中報告	99 年 10 月 31 日 (星期日)	<p>一、簡介</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 實習單位發展沿革與簡介</li><li>● 實習單位組織圖</li><li>● 部門介紹及人力編制</li><li>● 相關表格或資料</li><li>● 附上實習期間排班表</li></ul> <p>二、在職訓練篇</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 實習者本身應具備之認知。</li><li>● 實習單位所排之課程及施行情形。</li><li>● 分配之工作內容描述及設備介紹</li><li>● 搜集實習單位所使用之各種表格。</li><li>● 實習中期之感想、檢討。(實習前預期與現況差異分析)</li></ul> <p>三、個案研究篇(至少 2 篇)</p>



期 末 報 告	99 年 12 月 31 日 (星期五)	<p><b>一、經營管理篇</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主管管理模式探討(領導風格、組織氣氛)</li> <li>● 公司與員工戶動關係之探討</li> <li>● 工作量、工作內容搜集實習單位所使用之各種表格</li> <li>● 行銷、銷售及最近促銷活動介紹</li> <li>● 成本控制管理</li> <li>● 工作狀況照片(至少 10 張)</li> <li>● 旅館業之展望</li> <li>● 附上實習期間排班表</li> </ul> <p><b>二、實習成果篇</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人生涯規劃</li> <li>● 反省檢討，心得感想</li> </ul> <p>(a)實習前我原本的預期是……事實上……</p> <p>(b)我覺得這次實習收穫最多的是……</p> <p>(c)如果時間可以倒流，我希望來實習前就能在學校學到……</p> <p>(d)在校所學，拿到業界最有用的是……</p> <p>(e)旅館業這一行，與我原本想像的……</p> <p><b>三、個案研究篇(至少 3 篇)</b></p> <p><b>四、未來畢業後的規劃</b></p>
學 期	99 學年度第 二學期開學 日	<p><b>1.繳交期中與期末報告檔案(Word 檔)</b></p> <p><b>2.繳交校外實習報告簡報檔(PPT 檔)</b></p>

注意事項:

- 1.報告必須按規格式撰寫，含目錄及標名頁碼，直接以釘書機裝訂繳交。
- 2.報告務必於規定時間內交齊，逾期一個禮拜內以不及格計算，一個禮拜後以零分計算。99 學年度第 1 學期期中報告之繳交期限為 99 年 10 月 31 日以前；期末報告之繳交期限為 99 年 12 月 31 日以前。
- 3.實習報告寄回系辦公室，收件人為該班導師。親自送達者需至助教處登記後再繳交予導師。
- 4.個案研究部份請舉出實習期間，你或你同事與客人接觸時，所發生的特殊情況。請詳述事情發生經過、處理方式、最終結果、你的看法、你會作什麼更好的處理。
- 5.旅館管理系辦公室聯絡電話:(02)8212-2000 分機 2680  
系辦公室聯絡傳真:(02)8212-2699  
學 校 地 址：231 新店市安忠路 99 號

## 第七章 請假及相關規定

第二十四條 本校學生前往各實習單位，應依各實習單位請假規定及勞基法規辦理。

第二十五條 各類請假均需附有關證明文件，依照實習單位請假規定，完成請假手續。

第二十六條 各類請假超逾規定時數，應依補實習辦法規定，補足應補實習時數，違者依校規處分。

### 第二十七條 實習補齊辦法

1. 請事假者，應以一比二補足所缺時數。
2. 請病假原則以一比一補足所缺時數。若有住院或經查屬實無法補完實習者，經訪視輔導老師簽核同意可免補實習。(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)。
3. 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。
4. 遲到及曠職除依規定處分外，須以一比三補足所缺時數。
5. 補實習原則上以在請假單位補足所缺時數，特殊情形由學校另案處理。
6. 補完時數者，應依規定填寫補寫實習紀錄單，經輔導老師及實習主管簽章認可後，交回系辦訪視輔導教師登錄。

### 第二十八條 曠職及請假總時數

- 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、 (一) 實習期間，曠職之懲處：
  - 1.曠職4小時以內含4小時，扣操行及實習總分1分。
  - 2.曠職8小時以內含8小時，扣操行及實習總分2分。
  - 3.曠職1日，扣操行及實習總分3分，並通知家長。
  - 4.曠職2日,扣操行及實習總分4分,並通知家長。
  - 5.曠職3日，其成績以零分計算，並記大過一次。
  - 6.曠職連續五天以上者或累計達七天者，留校查看、休學或退學處分。
- (二) 任何假別，其總時數達到三分之一者，得勒令休學。

### 第二十九條 上班規定

- 一、 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、兩頭班等情形，學生應欣然接受。因業務上實際需要，主管要求員工加班，學生不得拒絕。

二、 本校學生於上班時間因故外出，須經實習單位主管核准。

第三十條 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及本要點規定處理。

第三十一條 在校外實習同學，應將實習期間所寄宿詳細地址與電話於二週內寄回系上輔導教師處，不寄回者扣實習總分 5 分。

第三十二條 因業務疏忽造成實習單位或客人損失，經查屬實者，依情節輕重扣操行及實習總分各 2~6 分，並應照價賠償，惡行重大者，得經實習輔導教師會議，移送學務處依校規處理。

第三十三條 經建教合作實習單位告知或實習輔導教師屢勸不從時，經實習輔導委員會決議通過得：

- (一) 依校規處理，分別記以申誡至大過等處分，並扣操行總分數一至十分，或勒令休學。
- (二) 經勒令休學者，其已實習時數不予計算。

## 第八章 獎懲

第三十四條 辦理校外學生實習之績優業界及指導人員，經訪視輔導人員建議，經本校校外實習輔導委員會通過後，由學校報請其主管機關獎勵之。

第三十五條 獎勵方面

- 一、 模範實習學生獎：學生在校外實習期間成績優秀，或在建教合作實習單位有優良事蹟者，得由各導師及建教合作實習單位報請科辦評定，除頒發實習表現優異獎外，實習總分加五分，並記小功二次。
- 二、 校外實習全勤獎：學生於校外實習期間，不遲到，不早退，不請假，不無故缺勤和私自換班，經建教合作實習單位認定及餐旅類科科辦審定通過者，除頒發校外實習全勤獎外，實習總分加三分，並記小功一次。

第三十六條 懲罰方面

- 一、 實習單位退訓：學生如有下列行為者，實習單位得予以退訓處分。
  - 1. 有竊盜或詐欺行為者。
  - 2. 處理實習單位財務有舞弊行為者。
  - 3. 在實習單位內聚賭、酗酒不聽勸告者。
  - 4. 在實習單位內打架滋事者。
  - 5. 向顧客強索小費者。

6. 介入色情媒介者。
7. 未經正當手續私自向客人兌換外幣者。
8. 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。
9. 觸犯刑法判拘役以上者。
10. 訛詐、辱罵或威脅主管，散佈謠言損害他人名譽，以任何方式使用暴力或誹謗實習單位者。
11. 擅將實習單位及他人財物攜離該實習單位者。
12. 拒絕執行派定工作或不服調動者。
13. 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。
14. 不愛惜公物任意破壞。
15. 騷擾或刺探客人私生活。
16. 在實習單位內與客人或同事做不道德或猥褻行為。
17. 單一事件被實習單位記大過兩次，大過累計達三次，嚴重違犯實習單位人事管理規定或嚴重違反本校所訂定共同守則者。
18. 實習單位人事規章或革職規定；或其他嚴重行為及事項，經系務會議判定。

## 二、退訓處分：

1. 學生於校外實習期間，違反本校學生獎懲規則第十四條者。
2. 學生於校外實習期間，因懈怠或連續犯錯，經實習單位糾正無效，導致實習建教單位認定無法繼續在該單位實習者，並經旅館管理系系務會議通過，處以下列處分：
  - (1) 勒令休學，其已實習時數不予計算。
  - (2) 記大過處分。學生應於一週內自行另尋實習單位，由學生及家長作切結後，並經系主任同意後，始得繼續實習(實習時數須重新計算)。

## 三、學生於校外實習期間，違反本校學生獎懲規則，依校規處理。

# 旅館管理系學生校外實習

## 項目

