

實踐大學觀光管理學系
學年度校外實習學生實習計畫書

基本資料			
實習學生姓名		系(學程)/學號	
實習機構名稱		實習單位/部門	
實習課程名稱		實習類別	<input type="checkbox"/> 暑期 <input type="checkbox"/> 學期 <input type="checkbox"/> 學年 <input type="checkbox"/> 海外實習 (可複選)
實習期間	自 年 月 日 至 年 月 日		
實習職稱		實習學分	
實習機構指導教師		學校輔導老師	
實習學習內涵			
實習課程目標	為提升學生的就業競爭力，實習將針對其未來職涯發展所需技能進行規劃，透過將理論知識與實務操作相結合，協助學生建立專業能力，同時培養良好的職場倫理與工作態度。		
實習課程內容	<input type="checkbox"/> 提供與學生學科相關的實務經驗，幫助其將理論應用於實際工作中。 <input type="checkbox"/> 拓展學生視野，提升專業知識與技能，同時增強其獨立工作的能力。 <input type="checkbox"/> 協助學生運用所學知識，支援實習機構的業務運作與目標達成。 <input type="checkbox"/> 培養學生良好的情緒管理能力、職場態度與倫理，並提升其表達溝通、團隊合作、挫折耐受力，以及問題發掘與解決能力。 <input type="checkbox"/> 其他：_____。		
各階段實習內容具體規劃及時程分配	實習階段	期間	實習課程/核心能力
	第一階段	○月-○月	核心能力： <input type="checkbox"/> 服務態度與基本職場素養 <input type="checkbox"/> 溝通互動與顧客服務能力 <input type="checkbox"/> 問題分析與跨部門協作能力 <input type="checkbox"/> 專業整合 <input type="checkbox"/> 獨立作業與服務品質提升 <input type="checkbox"/> 其他_____ 實習目標： <input type="checkbox"/> 建立專業服務態度、熟悉基本作業與單位運作流程，具備獨立執行簡易服務項目的能力。 <input type="checkbox"/> 能獨立完成簡易對客作業並學習有效互動、回應需求，提高服務敏感度。 <input type="checkbox"/> 能協助處理較複雜的顧客需求，並理解跨部門協作的重要性，提高問題分析能力。 <input type="checkbox"/> 具備獨立完成多項作業的能力，能協助處理複雜案例並提出改善建議，達成專業整合與自我成長。 <input type="checkbox"/> 其他_____ 實習內容： <input type="checkbox"/> 職務導入訓練 <input type="checkbox"/> 環境與設備認識 <input type="checkbox"/> 服務禮儀訓練 <input type="checkbox"/> 前台協助作業 <input type="checkbox"/> 候場協助作業 <input type="checkbox"/> 電話/網路協助

		<p>作業 <input type="checkbox"/>問題反映流程 <input type="checkbox"/>顧客消費環境管理 <input type="checkbox"/>顧客特殊需求處理 <input type="checkbox"/>跨部門協調 <input type="checkbox"/>獨立接待顧客 <input type="checkbox"/>異常狀況處置</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p>
第二階段	○月 - ○月	<p>核心能力：</p> <p><input type="checkbox"/>服務態度與基本職場素養 <input type="checkbox"/>溝通互動與顧客服務能力 <input type="checkbox"/>問題分析與跨部門協作能力 <input type="checkbox"/>專業整合 <input type="checkbox"/>獨立作業與服務品質提升</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習目標：</p> <p><input type="checkbox"/>建立專業服務態度、孰悉基本作業與單位運作流程，具備獨立執行簡易服務項目的能力。</p> <p><input type="checkbox"/>能獨立完成簡易對客作業並學習有效互動、回應需求，提高服務敏感度。</p> <p><input type="checkbox"/>能協助處理較複雜的顧客需求，並理解跨部門協作的重要性，提高問題分析能力。</p> <p><input type="checkbox"/>具備獨立完成多項作業的能力，能協助處理複雜案例並提出改善建議，達成專業整合與自我成長。</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習內容：</p> <p><input type="checkbox"/>職務導入訓練 <input type="checkbox"/>環境與設備認識 <input type="checkbox"/>服務禮儀訓練</p> <p><input type="checkbox"/>前台協助作業 <input type="checkbox"/>候場協助作業 <input type="checkbox"/>電話/網路協助作業 <input type="checkbox"/>問題反映流程 <input type="checkbox"/>顧客消費環境管理 <input type="checkbox"/>顧客特殊需求處理 <input type="checkbox"/>跨部門協調 <input type="checkbox"/>獨立接待顧客 <input type="checkbox"/>異常狀況處置</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p>
第三階段	○月 - ○月	<p>核心能力：</p> <p><input type="checkbox"/>服務態度與基本職場素養 <input type="checkbox"/>溝通互動與顧客服務能力 <input type="checkbox"/>問題分析與跨部門協作能力 <input type="checkbox"/>專業整合 <input type="checkbox"/>獨立作業與服務品質提升</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習目標：</p> <p><input type="checkbox"/>建立專業服務態度、孰悉基本作業與單位運作流程，具備獨立執行簡易服務項目的能力。</p> <p><input type="checkbox"/>能獨立完成簡易對客作業並學習有效互動、回應需求，提高服務敏感度。</p> <p><input type="checkbox"/>能協助處理較複雜的顧客需求，並理解跨部門協作的重要性，提高問題分析能力。</p> <p><input type="checkbox"/>具備獨立完成多項作業的能力，能協助處理複雜案例並提出改善建議，達成專業整合與自我成長。</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習內容：</p>

			<input type="checkbox"/> 職務導入訓練 <input type="checkbox"/> 環境與設備認識 <input type="checkbox"/> 服務禮儀訓練 <input type="checkbox"/> 前台協助作業 <input type="checkbox"/> 候場協助作業 <input type="checkbox"/> 電話/網路協助作業 <input type="checkbox"/> 問題反映流程 <input type="checkbox"/> 顧客消費環境管理 <input type="checkbox"/> 顧客特殊需求處理 <input type="checkbox"/> 跨部門協調 <input type="checkbox"/> 獨立接待顧客 <input type="checkbox"/> 異常狀況處置 <input type="checkbox"/> 其他_____
	<p style="text-align: center;">第四階段</p>	<p style="text-align: center;">○月 - ○月</p>	<p>核心能力： <input type="checkbox"/>服務態度與基本職場素養 <input type="checkbox"/>溝通互動與顧客服務能力 <input type="checkbox"/>問題分析與跨部門協作能力 <input type="checkbox"/>專業整合 <input type="checkbox"/>獨立作業與服務品質提升 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習目標： <input type="checkbox"/>建立專業服務態度、孰悉基本作業與單位運作流程，具備獨立執行簡易服務項目的能力。 <input type="checkbox"/>能獨立完成簡易對客作業並學習有效互動、回應需求，提高服務敏感度。 <input type="checkbox"/>能協助處理較複雜的顧客需求，並理解跨部門協作的重要性，提高問題分析能力。 <input type="checkbox"/>具備獨立完成多項作業的能力，能協助處理複雜案例並提出改善建議，達成專業整合與自我成長。 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>實習內容： <input type="checkbox"/>職務導入訓練 <input type="checkbox"/>環境與設備認識 <input type="checkbox"/>服務禮儀訓練 <input type="checkbox"/>前台協助作業 <input type="checkbox"/>候場協助作業 <input type="checkbox"/>電話/網路協助作業 <input type="checkbox"/>問題反映流程 <input type="checkbox"/>顧客消費環境管理 <input type="checkbox"/>顧客特殊需求處理 <input type="checkbox"/>跨部門協調 <input type="checkbox"/>獨立接待顧客 <input type="checkbox"/>異常狀況處置 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
<p>實習機構提供培訓內容</p>	<p>實務訓練類別 <input type="checkbox"/>產品認識及訂單學習 <input type="checkbox"/>客戶溝通 <input type="checkbox"/>產品技術問題解決 <input type="checkbox"/>財務報告技術支援 <input type="checkbox"/>研發案例分享 <input type="checkbox"/>實務問題分析 <input type="checkbox"/>製程改善 <input type="checkbox"/>庫務管理 <input type="checkbox"/>技術指導 <input type="checkbox"/>企業文化訓練 <input type="checkbox"/>企業產品知識訓練 <input type="checkbox"/>餐飲內/外場服務 <input type="checkbox"/>餐飲廚房製備<input type="checkbox"/>飲料酒水製備 <input type="checkbox"/>烘焙產品製備銷售 <input type="checkbox"/>旅行業作業流程 <input type="checkbox"/>航空業作業流程<input type="checkbox"/>旅館房務作業 <input type="checkbox"/>旅館客務作業 <input type="checkbox"/>職業安全與教育訓練 <input type="checkbox"/>進階知識管理 <input type="checkbox"/>溝通技巧 <input type="checkbox"/>語言課程 <input type="checkbox"/>實務案例分享 <input type="checkbox"/>實務問題分析解決 <input type="checkbox"/>銷售技巧 <input type="checkbox"/>專業形象建立 <input type="checkbox"/>個人品牌塑造 <input type="checkbox"/>技術指導 <input type="checkbox"/>其他：_____</p>		
<p>實習機構提供資源與設備</p>	<p><input type="checkbox"/>機儀器設備<input type="checkbox"/>資訊科技設備<input type="checkbox"/>SOP操作手冊<input type="checkbox"/>專人指導<input type="checkbox"/>教育培訓<input type="checkbox"/>實務操作教學<input type="checkbox"/>實務經驗分享<input type="checkbox"/>產業交流體驗學習<input type="checkbox"/>文件撰寫處理<input type="checkbox"/>制服配件<input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p>實習機構指導教師提供的輔導方式： <input type="checkbox"/>實務操作教學<input type="checkbox"/>實務經驗分享<input type="checkbox"/>產業交流體驗學習<input type="checkbox"/>文件撰寫處理<input type="checkbox"/>口述解說<input type="checkbox"/>操作示範<input type="checkbox"/>案例研討<input type="checkbox"/>其他：_____</p>		

實習成效考核與回饋(由學系實習輔導老師填寫)

<p>評核項目</p>	<p>學生書面報告 <input type="checkbox"/>內容結構 (%) <input type="checkbox"/>思維邏輯 (%) <input type="checkbox"/>深度與廣度 (%) <input type="checkbox"/>實用性 (%) <input type="checkbox"/>其他_____ (%)</p>
<p>教學評核方式/ 回饋規劃</p>	<p><input type="checkbox"/>校外實習雇主滿意度問卷調查表 <input type="checkbox"/>校外實習學生滿意度問卷調查表 <input type="checkbox"/>學生報告心得分享 <input type="checkbox"/>輔導經驗交流 <input type="checkbox"/>實習課程檢討會議 <input type="checkbox"/>其他，請說明：</p>

備註：本表為學生實習前由實習機構指導教師、學校輔導老師及學生等三方討論規劃後填寫，正本由系所自存。

<p align="center">學生簽章</p>	<p align="center">實習機構指導教師</p>	<p align="center">學校輔導老師簽章</p>

填表日期（西元）：____年____月____日