

# 校外實習成果報告

## 中天溫泉渡假飯店 (Hotel Valletta)

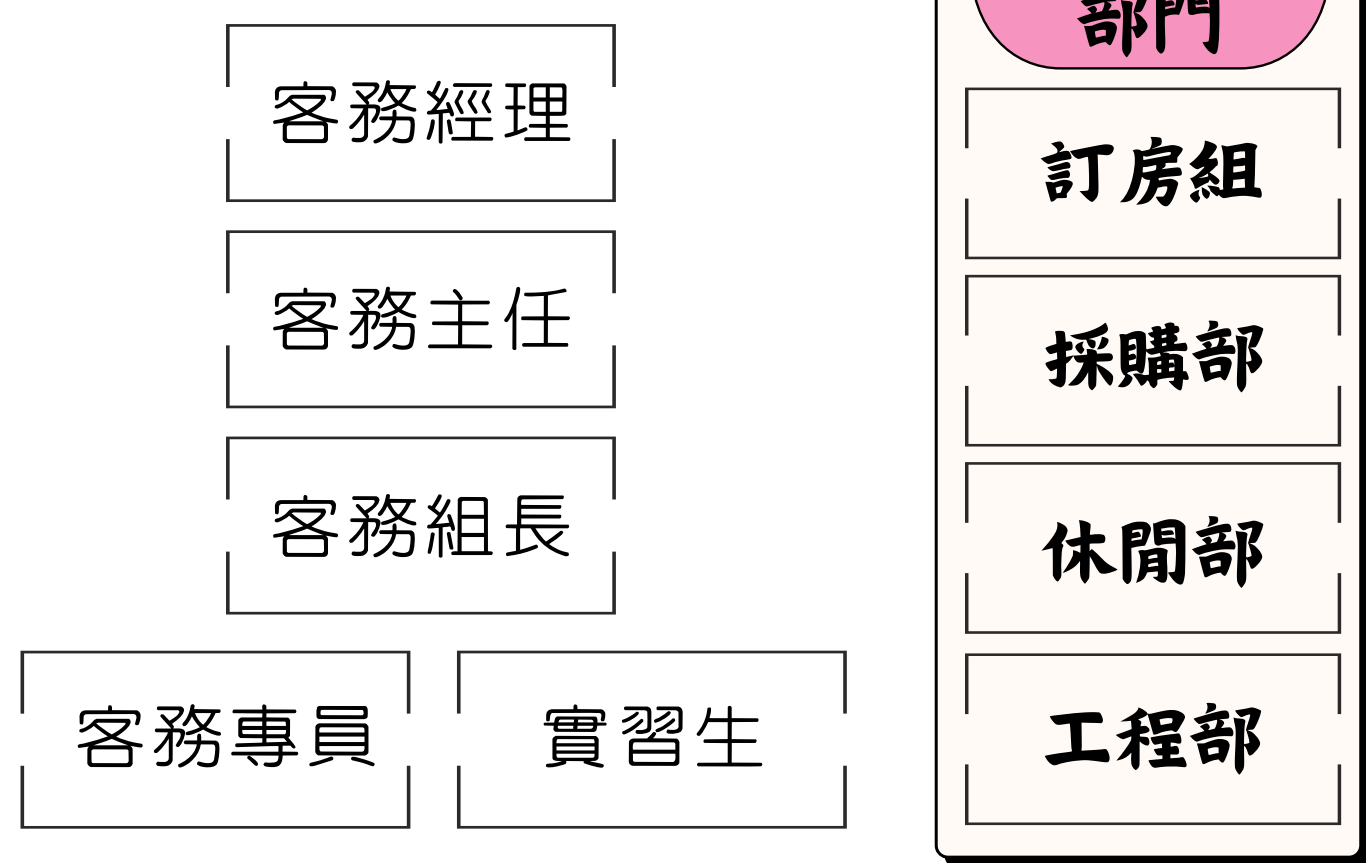


國立宜蘭大學 休閒產業與健康促進學系 楊昀蓁 | 指導老師:董逸帆

### 實習公司簡介

中天溫泉渡假飯店是在2018年7月開幕，以宏偉巴洛克式建築本體外觀，搭配西式歐風精緻設計內裝，呈現藝術美學並融合在地的特色文化，結合放鬆療癒「美人湯」溫泉，成功擷獲無數到礁溪旅遊下榻旅客的極致之選！

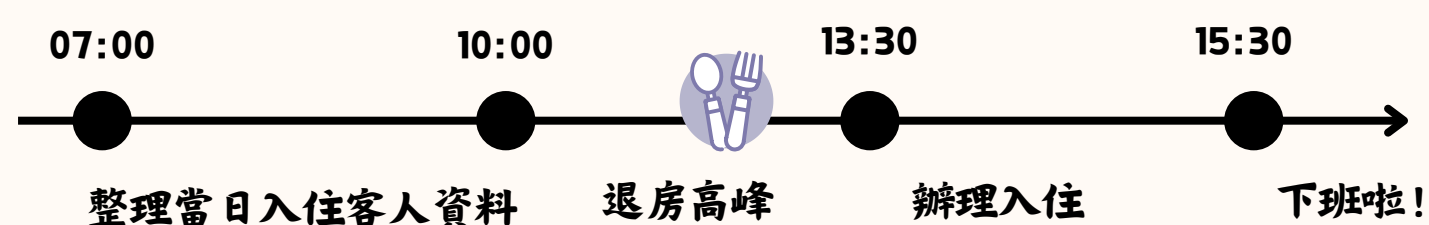
### 實習單位組織圖



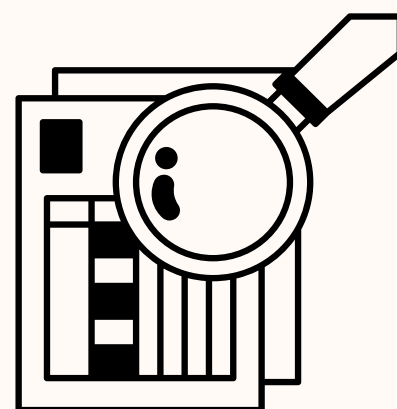
### 實習工作職掌及內容

- 接待入住：登記客人資料、確認入住方案、提醒入住事項
- 退房：確認房內消費、給予發票、收回房卡
- 接聽電話：接聽內外線回答客人問題、協助轉接各部門
- 溝通與協調：回報客訴及特殊情況

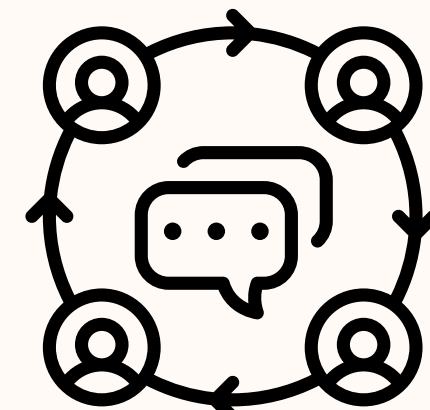
#### 工作時程 (午餐採輪流制度)(每天無固定工作時程)



### 核心能力



觀察力



溝通能力



應變能力

### 實習經驗所學

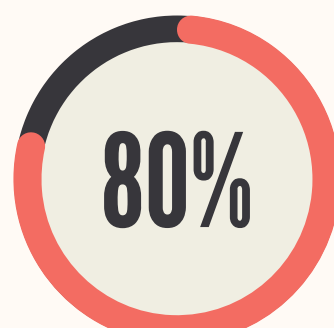
實習的本質就是學習，而學習的第一步，就是勇於開口。剛開始實習時，對於不熟悉的环境與工作内容難免感到緊張與不安，害怕問問題會顯得自己能力不足。但在實習過程中，我漸漸意識到，主動提問並不是丟臉的事，反而是一種對工作的尊重與對自我成長的負責。只有在不懂時願意開口，才能真正理解、內化並進一步提升自己。這樣的心態轉變讓我學到的東西不再只是表面的操作，而是深入了解背後的邏輯與思維方式，也讓我在實習期間建立起更多自信。透過與主管、同事的互動，我學會了如何更清楚地表達自己的想法與疑問，也逐步提升了我的口語表達能力與溝通技巧。此外，這次實習讓我體會到主動學習的重要性。在面對新任務或不熟悉的領域時，我不再只是等待指示，而是嘗試先行了解背景、提出初步想法，再請教他人的意見。這樣的過程不僅讓我成長得更快，也讓團隊更能感受到我的積極態度與責任感。在與客戶接觸的過程中，我也學習到「傾聽」的重要性。了解對方真正的需求，才能提供最合適的服務。這不只是工作技巧，更是一種對人對事的尊重與同理心。無論未來的職涯發展方向為何，我相信這次實習所累積的軟硬實力，無論是溝通表達、主動學習、問題解決能力，還是職場應對與客戶互動技巧，都將在不同的工作場域中發揮實質的價值。

### 結論

公司制度



工作內容



同事關係



- 公司作業流程不夠明確
- 有挑戰性及多元性
- 相處模式無階級關係



【與主管、指導老師的合照】