

# 美 和 科 技 大 學



餐 旅 管 理 系

校 外 實 習 手 冊

中 華 民 國 1 1 3 年 0 7 月 製 訂

# 目 錄

壹、校外實習重要基本概念

貳、校外實習守則

參、校外實習成績評定辦法

肆、校外實習獎懲辦法

伍、校外實習報告撰寫規範

陸、國際性觀光大飯店儀容標準

柒、美和科技大學餐旅管理系緊急通報流程

## 壹、校外實習重要基本概念

首先恭喜系科同學經過一段養成教育，即將進入職場實習迎接「成年禮」；就法律的層面而言，同時具有學生的身分又擁有技術生的權益。因此實習期間仍須完成註冊應有的手續才能保有學籍，實習完成後由業界主管、導師及系辦共同評量實習表現才獲得學分；若未在時效前完成註冊手續，則只能視為個人立場打工，浪費了寶貴的時間非常可惜。

實習制度原於瑞士旅館業，學術單位以洛桑旅館學校為代表；國內高雄餐旅學校參酌後引進此項三明治教學而名重一時，目前臺灣地區設有相關餐旅科系，計有大專四十六所、高中職一百二十間，各校競爭激烈如同割喉戰。因此，教育部自八十九學年度實施雜費彈性化，校方得以減免雜費彈性化，校方得以減免雜費五分之一減輕學生負擔；不同於國內護理等相關科系須「付費實習」，本校餐旅管理系（科）不論四技、五專，實習津貼按不同實習單位之規定給付，這應感謝學校各單位的配合及全體實習同學們共同努力打拚維護校譽之結果。

演習視同作戰，實習宛如就業，因此糾紛誤解層出不窮，其中比例最高者為工時的認定。由於實習單位為使人事費用控管在一定範圍內兼求最有效的利用，常依業務所需要實習生交叉支援，必要時須配

合加班但以補休為原則；雖然符合九十年修改之勞基法第三十條所謂四週變形工時的規範，但由於同學對法令不熟悉，認為實習單位嚴苛不通人情，業務忙時留下支援卻無加班費，生意欠佳時要同學臨時休半天假，導致不易安排處理個人私事，甚至疑似罹患被害妄想症或憂鬱症等。忘了「餐旅業是熱誠接待、微笑服務的產業」，以致降低服務品質，浪費生命得罪客人；這個時候，只有體諒及包容。

其次，同學最不適應獨自在他鄉奮鬥。在學校時，至少有導師們無微不至的照顧及好兄弟、姐妹淘們的一路相挺，遲到、早退、工作未如期完成等並非不可饒恕的過失；但在業界實習，由於名額上的限制及領有實習津貼，在陌生的環境下常常只剩自己孤軍奮戰的求生存拼表現，遲到太久不僅被扣錢更視為曠職，甚至生病都必須以調休來因應或抱病上班，真正體會到餐旅業忙碌的情境。夜深人靜時顧影自憐欲哭無淚，夥伴們都累得像豬般呼呼大睡沒人分享心事，更怕被比下去損害校譽，影響下屆學弟妹的實習名額。忐忑不安時浮起家長、導師慈祥的容顏及殷切的期盼。

俗話說人吃五穀雜糧生病難免。但若同學於實習前已知有身體不適或缺陷，應秉於誠信協商的原則先向導師及有關單位告知，否則發生令人遺憾事情及構成退訓要件；試問若有一位患者有先天性心臟病

的實習生，隨時可能蒙主恩召，有哪個實習單位敢用在忙碌的內外場？有哪間學校或承辦人可負責任？只能協助安排在後勤單位實習，善盡良善管理人的職責。若無先前的缺陷或不適，而是在實習後造成，有相當比例可視為職業傷害或職業病；這時可在「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」與「勞工保險職業病種類表」尋找，記得攜帶健保卡、職業傷病門診或職業傷病住院申請書由醫生判定並診斷。甚至在上下班途中發生車輛而受傷，只要自己不違反交通規則、在必經的路途、合理的通勤時間內亦算職業傷害；當然若是因實習生應注意而未注意所造成的小傷害或生活作息不正常導致小感冒等，就不能列入。

此外，最令人費心的莫過於兩性關係的職場倫理學。若依兩性平等工作法第三條所謂性騷擾，包括人格、尊嚴、人身自由或工作受侵犯干擾之行為；簡單地說分辨大哥哥或怪叔叔的差別，在於是否有令你覺得不愉快的有礙性自主的行為。因此，不論對方是男或女、代表何種身份，只要感覺不對，千萬要態度溫和立場堅定地說「不！」，並採取有效保衛自己措施；若曖昧不清，聚餐品酒之餘導致肢體接觸，性騷擾疑雲很可能轉成性侵害案例，屆時就後悔莫及。

基於總體經濟環境不甚景氣，企業內部為求生存往往有減薪或裁

員等霹靂措施，甚至部分單位會有外籍勞工的進駐；雖然同為異鄉客更有革命情感…但是若面臨上述問題時千萬記住「自己是實習生，任何公事皆由校方統一處理」，不可加入工會或發生疑似怠工、罷工等集體不智行為。否則個人退訓事小，影響學校榮譽事大；個人可以情感上的憐憫而不能行為上的加入，切記！最後祝各位同學順利實習完畢，如有任何需要服務的地方，請隨時與導師或服務團隊聯絡。

## 貳、 校外實習守則

- 一、學生應遵照實習單位要求進行健康檢查，若有特殊疾病應預先告知本系，否則自行負責。
- 二、學生於校外實習期間在實習單位工作時應保持良好之服務品質及維護良好校譽。
- 三、學生校外實習工作之內容，應遵照實習單位之安排，不得任意拒絕。
- 四、對待客人要時時表現親切及禮貌的態度，務使每位客人滿意。
- 五、除指定地點外，不得在任何地方吸煙，行走中嚴禁吸煙及亂丟煙蒂。
- 六、男性學生之頭髮留至耳根以上為限，女性學生長髮者梳理成髻，男女同學不得染髮或挑染，並應遵守實習單位各項服裝儀容之規定。
- 七、不得穿著實習單位之制服外出。
- 八、實習期間嚴禁飲酒及賭博。(住宿實習單位宿舍比照辦理)
- 九、無實習單位之同意或放行條，任何物品不得攜出該實習單位。
- 十、學生上下班進出實習單位，一律遵守該單位員工進出之規定。
- 十一、拾獲遺失物品時，應立即送交實習單位處理。
- 十二、若非公務需要，不得使用客用設施、設備(如客用電梯、電話、洗手間、及其他相關休閒設施等)，應使用實習單位員工專用之設備。
- 十三、不得使用實習單位之營業地址為個人之通訊地址。
- 十四、辦公室及工作時間內不得接聽私人電話，電話限於公務接洽，長話短說，私人電話可利用員工專用指定地區之公用電話。
- 十五、值勤時間內非工作上之需要，不得隨意走訪其他同仁，或逗留非屬本人工作的區域。

- 十六、未經許可不得逗留實習單位之公共區域、大廳、餐廳或旅客樓層。
- 十七、學生地址或電話如有變更，應隨時報告實習單位主管、導師與家長。
- 十八、不得隨意請假或曠職，應遵守實習單位員工之請假規定。
- 十九、實習結束前應繳還制服及各項器物，並遵照實習單位離職員工手續辦理。
- 二十、學生不得私自攜帶酒類、毒品、爆裂物等危險物品進入實習單位。
- 二十一、 學生校外實習期間應以實習單位之工作為主，不得在實習單位以外之地方打工或兼職。
- 二十二、 實習期間應參與各區之固定集會(視各實習單位情況而定)，各區由小組長負責安排及聯絡導師及相關細節。



### 參、校外實習成績評定辦法

一、本系(科)為落實學生校外實習課程之成績考核，特訂定此辦法。

二、本系(科)採學生校外實習教學，由學校安排至相關業界實習，以增進技能之實用性。

三、校外成績之評定計三項：

(一) 實習單位之工作評分佔 60%。(如附件二)

(二) 本系校外實習輔導小組視導佔 20%。

(三) 實習週記紀錄表佔 20%。(如附件一)

以上三項成績評分若有任一項實習成績零分者，該課程應重修。

四、校外實習工作單位之工作評分項目如下：

(一) 專業知識。

(二) 學習能力及態度。

(三) 工作進度及效率。

(四) 溝通協調能力。

(五) 出席情況。

(六) 儀容外表。

(七) 工作態度。

(八) 責任心。

(九) 主動積極。

(十) 團隊精神。

每項各佔六分，計六 0 分。(如附件二)

五、校外實習需繳交之作業時間表。

## 肆、校外實習獎懲辦法

一、為使學生於校外實習期間，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、本系(科)同學於業界實習期間，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。

三、獎勵方面：

1、學生於校外實習期間，得經實習單位提報具有特殊貢獻者，經本實督導委員會評定通過，得加實習總分十分，記大功乙次。

2、學生於校外實習期間成績優異，或在實習單位有優良事蹟者，經實習單位提報；實習督導委員會評定通過，得加實習總分七分，並記小功一次。

3、惟加分後實習不得超過九十九分，超過者以九十九分計算。

四、懲罰方面：

1. 學生如有下列行者，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) 未經正常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) 觸犯刑法獲判拘役以上刑罰者。
- (10) 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。
- (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鼓動他人怠工，集體罷工或製造糾紛者。
- (14) 不愛惜公物任意破壞者。
- (15) 騷擾或窺探客人隱私者。
- (16) 在實習單位內與客人或同事不道德或猥褻行為者。
- (17) 半年內被實習單位記大過兩次，或大過累計達三次，嚴重違反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) 連續曠職三天以上，或半年內曠職累計七天者。

(19) 其他比照實習單位人事規章退訓規定行為或事項。

2. 學生於校外實習期間遭實習單位退訓者，由實習督導委員依本校學生獎懲辦法處理。

3. 學生於校外實習期間，如因：

- (1) 奇裝異服。
- (2) 蓬頭垢面。
- (3) 髮長有礙衛生。
- (4) 私自離開實習單位。
- (5) 頂撞悖逆態度不佳。
- (6) 經常遲到、早退、請假。
- (7) 吸毒、濫用藥物。
- (8) 出入不正當場所。
- (9) 盜竊器材、顧客財物或拾到失物不立即上報。
- (10) 因疏忽造成實習單位或客人損失。
- (11) 妨礙學校聲譽。
- (12) 請人代工、代打卡。
- (13) 在外打工或兼差。
- (14) 其他如違反實習單位員工規章規定之行為或事項。

有以上行為者依本校學生獎懲辦法處理。

## 伍、校外實習報告撰寫規範

### 一、撰寫方式及報告內容

#### (一) 撰寫方式

報告內容格式如附件一至附件一之 7，一律以電腦打字（標楷體 14pt、行距調最小行高 0pt）。

請如期繳交實習報告，逾期繳交者，實習成績予以扣分；未繳交者，該課程重修。

#### (二) 校外實習報告之內容：

1. 實習機構介紹
2. 專業知識、工作認知
3. 實習後整體評估
4. 實習機構相關圖片、照片
5. 實習後未來之生涯規劃、期許及目標等。
6. 實習工作週誌紀錄表每兩週 1 篇（每學期 12 篇，實習半年共計 12 篇，實習一年共計 24 篇，實習一年半共計 36 篇），一律以電腦打字，字數不得少於 300 字。

#### (三) 實習報告內容各項重點：

1. 實習機構介紹—學生對實習機構的了解，請就實習機構基本資料如：歷史沿革、公司經營理念、公司營業性質、管理制

- 度、公司的環境和地理位置、組織文化和商譽等加以詳述，字數不得少於 300 字。(如附件一之 1)
2. 專業知識、工作認知—對於專業知識和工作上的認知，描述對本實習職場應具備的專業知識和技能的準備、個人工作興趣及對工作性質的認識與了解、實習期間時間的管理等，字數不得少於 400 字。(如附件一之 2)
3. 實習後整體評估—請就實習期間，工作環境的適應情況能否學以致用、教育訓練項目、人際關係、主管領導方式、工作學習內容、公司發展遠景、工作中最難忘的人事物、工作中最滿意或最不滿意的事、對學校教學的建議等加以敘述，字數不得少於 500 字。(如附件一之 3)
4. 實習機構相關圖片、照片—請附上至少六張以上實習場所工作之時相關照片。(如附件一之 4, 5, 6)
5. 實習後自己對未來之生涯規劃、期許和目標(字數不得少於 400 字)。(如附件一之 7)
6. 實習工作週誌紀錄表，內容應包括下列三項：(每學期 12 篇，字數不得少於 300 字，一律以電腦打字，並按日期先後排列)。(如附件二)
- (一) 本週工作內容。

(二) 本週實習心得與收獲。

(三) 本週實習檢討與自我期許：如：遭遇之疑難問題時解決方式、危機處理等。

# 美和科技大學餐旅管理系

## 校外實習報告



實習單位/部門：\_\_\_\_\_ 職務： 實習生

實習期間：自 113 年 07 月 01 日起

迄 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

班 級： \_\_\_\_\_

學 號： \_\_\_\_\_

學生姓名： \_\_\_\_\_

導師姓名： \_\_\_\_\_

(附件一)

備註：校外實習報告請繳交電子檔即可。

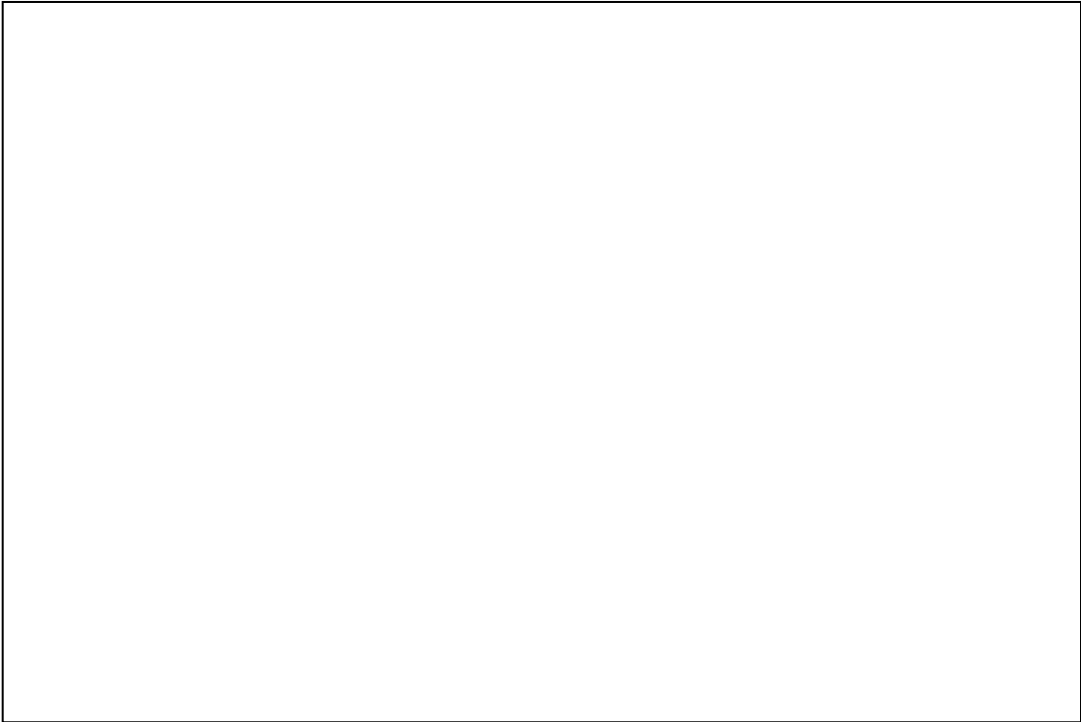






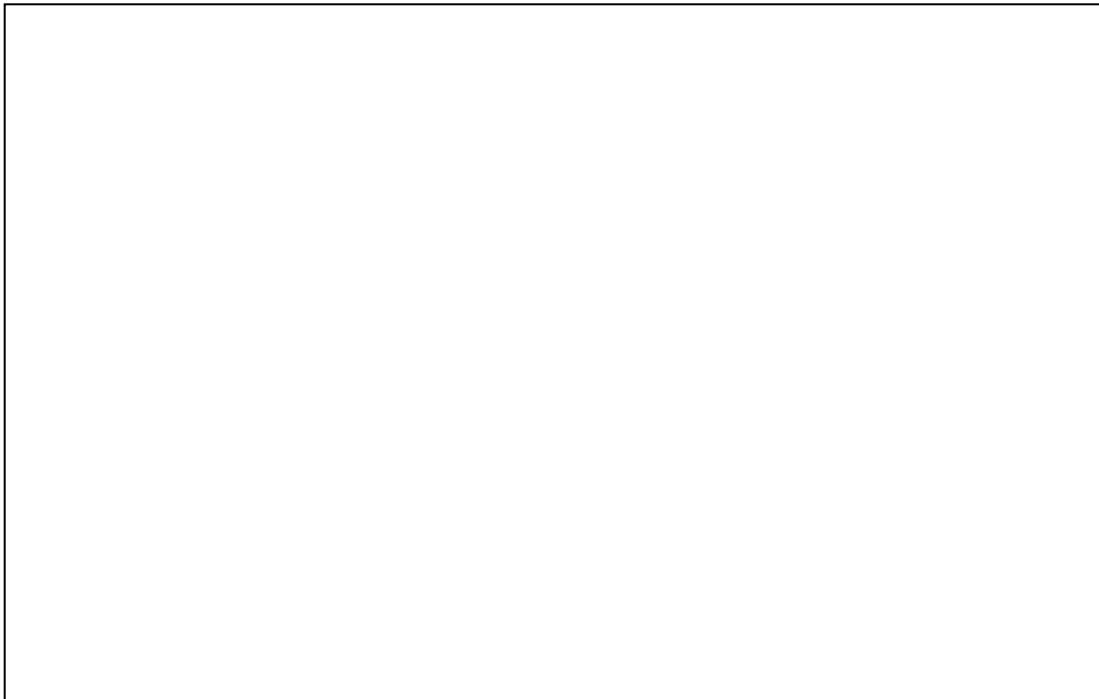


## 實習機構相關圖片、照片(一)



說明: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

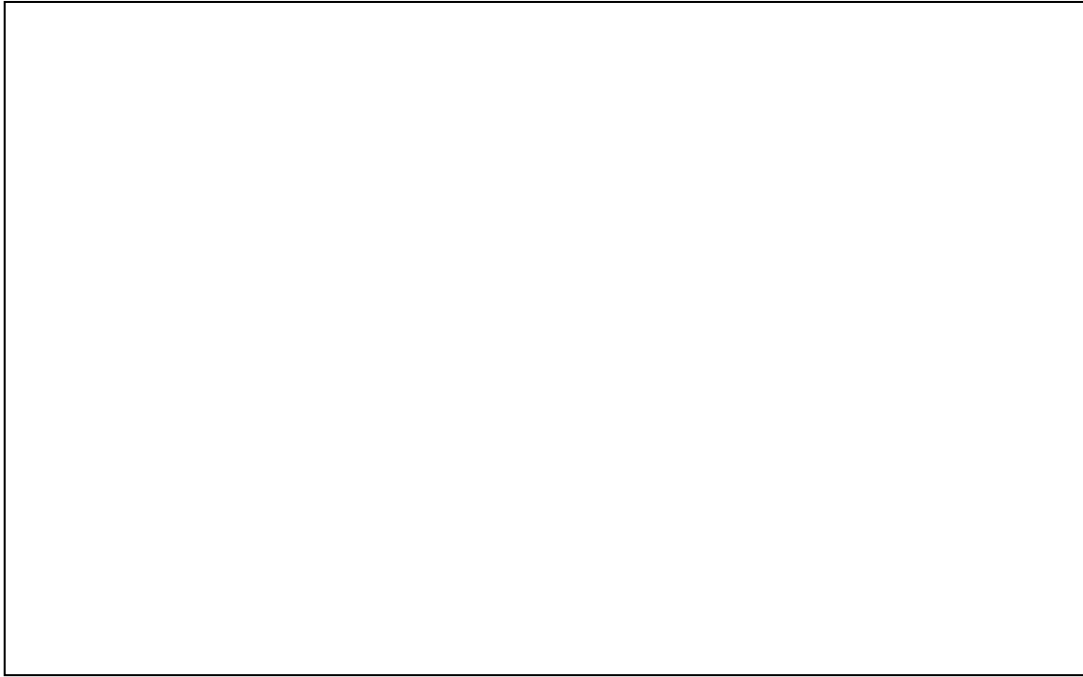


說明: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

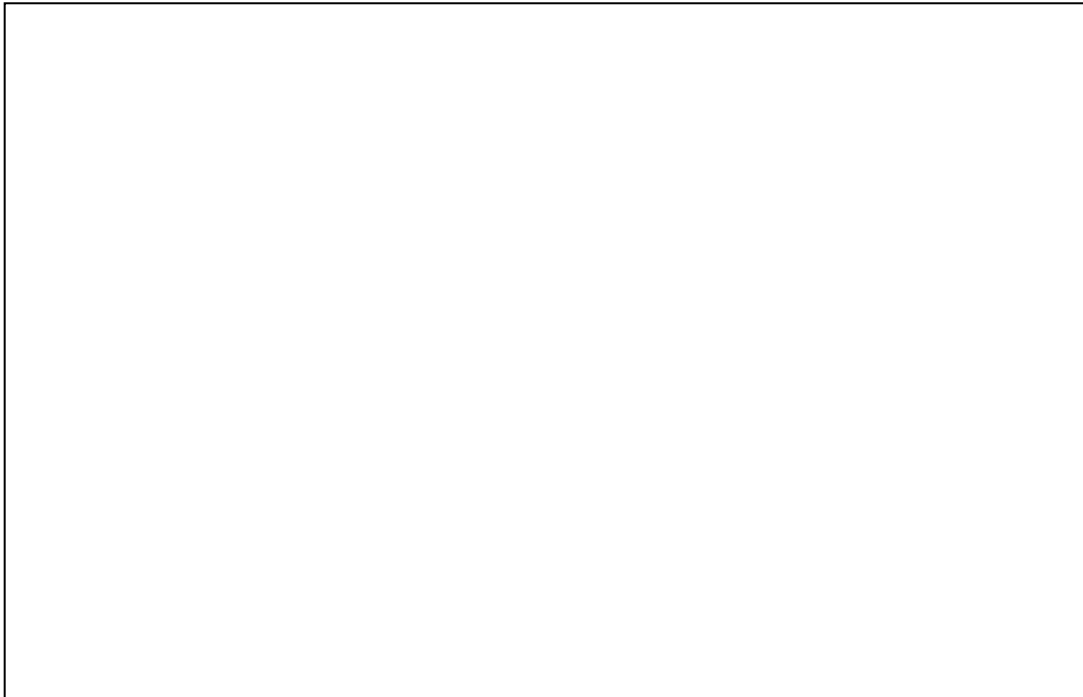
(附件一之 4)

## 實習機構相關圖片、照片(二)



說明: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

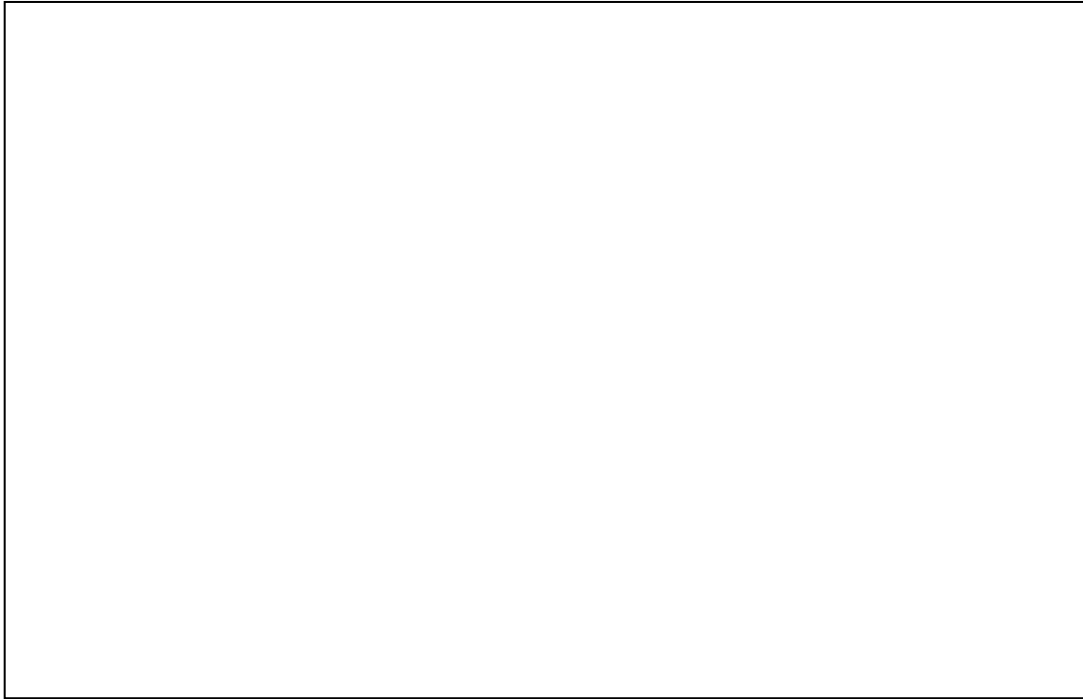


說明: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(附件一之5)

### 實習機構相關圖片、照片(三)



說明: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



說明: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(附件一之6)







## 美和科技大學餐旅管理系 校外實習表現評核表(實習機構填寫)

班級	姓名	實習機構／部門				
實習期間 Placement Period 自____年____月____日起，迄____年____月____日止						
<p>評量參考 Criterion instruction</p> <p>Excellent 優-6~5、Good 好-4、Fair 可-3</p> <p>Improvement 需改進-2、Poor 差-1、Very poor 劣-0</p> <p>(※請按評量項目逐項在適當之等級空格內打「✓」，並對學生實習期間表現做評分並具體之敘述與建議，俾作今後教學與輔導改進之參考。)</p>						
評量項目 Items assessing	等級 Score scale					
	6	5	4	3	2	1 0
專業知識 Adequate knowledge						
學習能力及態度 Learning ability & Attitude						
工作進度及效率 Achieve scheduled & Efficiency						
溝通協調能力 Communication skill & Cooperation with peers						
出席情況 Attending rate & punctuality						
儀容外表 Pleasing & suitable appearance						
工作態度 Modest manner						
責任心 Sense of responsibility						
主動積極 Working initiative & prompting						
團隊精神 Consciousness of teamwork						
實習機構主管評語 Comments of statement、建議 Suggestion：						
學生實習期間表現總評分(0~60 分)：						
填表之單位主管簽名： (請加蓋實習機構印章)						
填表日期：____年____月____日						

(附件三)

## 校外實習作業繳交時間表

編號	作業名稱	繳交時間
1	1.實習週記紀錄表- <u>6篇電子檔</u> (如附件二)	113.10.01.日前
2	1.校外實習表現評核表 - <u>掃描回傳給顏禎瑩老師</u> (如附件三) 2.實習週記紀錄表- <u>6篇電子檔</u> (如附件二)	114.01.01.日前
3	1.實習週記紀錄表- <u>6篇電子檔</u> (如附件二)	114.04.01.日前
4	1.校外實習報告 (如附件一) 2.校外實習表現評核表 - <u>掃描回傳給顏禎瑩老師</u> (如附件三) 3.實習週記紀錄表- <u>6篇電子檔</u> (如附件二)	114.06.01.日前

備註：

- 請如期上傳校外實習工作週誌記錄表至實習平台，逾期上傳者，實習成績予以扣分；未繳交者，該課程重修。
- 各項表格請於規定時間內繳交，如未繳交者，該課程重修。

## 陸、國際性觀光大飯店儀容標準

### 一、女性

#### (一) 頭髮

瀏海：瀏海長度須在眉毛 1 公分以上或用髮膠梳理瀏海以保額清爽

顏色：頭髮不可挑染或染色

髮飾：請使用大小適中、黑色及無珠飾或亮片的髮飾，請勿露出綁

髮用之橡皮筋

長髮：請將長髮梳理成髻、編成辮子或盤起來以避免頸部、臉和背

部有細髮散落

中髮：髮長未及肩者應梳理整齊，兩側頭髮不可散落遮住臉頰髮長

及肩者請依照長髮標準

短髮：應將雙耳露出，兩側頭髮不可散落遮住臉頰

#### (二) 化妝

— 應隨時保持淡妝與口紅

— 口紅請選用紅色系列

— 請選擇色彩柔和，對比不強烈的粉妝

— 請配戴無色隱形眼鏡

#### (三) 耳環

— 耳朵每邊只可配戴一只耳環

- 請戴貼式耳環；大小勿大於耳垂；色澤以 K 金、白金、珍珠或白鑽為主

#### (四) 手

手錶：每手只可配戴一只樣式簡單及素色錶帶的手環

戒指：每手只可佩戴一只結婚或訂婚戒指

：戒指飾樣應為單環而無墜子；廚房同仁上班不可戴戒指

手環：上班時間只可選戴手鍊、佛珠或玉鐲其中一項飾品

指甲：指甲長度不宜超過指尖，只擦淡色指甲油或不擦並隨時保

持指甲清潔

#### (五) 服裝

名牌：配戴於左胸前

制服：按員工制服規定穿著

#### (六) 鞋子

- 黑色、素色之皮鞋(鞋根依照實習單位部門員工服儀標準)

#### (七) 絲襪

- 應著膚色之絲襪
- 廚房人員應依照部門員工服儀標準

## 二、男性

### (一) 頭髮

瀏海：請梳理前額瀏海以保持額頭清爽

顏色：頭髮不可挑染或染色

頭髮：頭髮必需服貼整齊，不可蓬鬆雜亂

：兩側頭髮長度必須在耳上，不可覆蓋雙耳

：頭髮不可過長而碰觸衣領

## (二) 手

手錶：每手只可配戴一只樣式簡單及素色錶帶的手環

戒指：每手只可佩戴一只結婚或訂婚戒指

：戒指式樣應為單環而無墜子；廚房同仁上班不可戴戒指

手環：上班時間只可選戴手鍊、佛珠或玉鐲其中一項飾品

指甲：指甲長度不宜超過指尖並隨時保持指甲清潔

## (三) 服裝

名牌：配戴於左胸前

制服：按員工制服規定穿著

## (四) 鞋子

— 黑色、素面之皮鞋

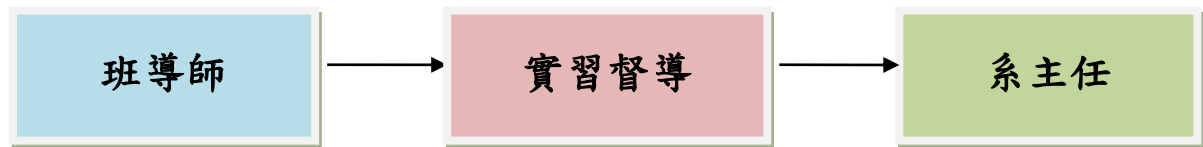
— 鞋面應隨時擦拭乾淨

## (五) 襪子

— 請穿著單色系之深色襪子

## 柒、美和科技大學餐旅管理系緊急通報流程

### ● 實習緊急通報流程



### ● 相關單位分機表

學校總機：(08)7799821 傳真：(08)7784898

餐旅系實習相關承辦人員職稱	姓名	分機	信箱帳號
系主任	羅偉碩	6600	x00002134@meiho.edu.tw
國內實習督導老師	顏禎瑩	6609	x00010100@meiho.edu.tw
新加坡實習督導老師	王子玲	6615	x00002192@meiho.edu.tw
西餐三甲班導師	蘇彥	6603	x00011767@meiho.edu.tw