

國立屏東大學應用日語學系校外實習心得報告

姓名	蔡學慈	學號	102410024
實習單位	ステーションホテル牧志	實習期間	2016/7/15~2016/8/25

我覺得最主要的業務是辦理入住，首先要跟客人打招呼，一開始不太知道，站著等著客人走過來，但這時前輩告訴我要引導客人，這樣客人才不會不知所措。向客人說「這邊請」或看情況說「晚安」或「午安」等等。之後再請預約人填資料（姓名、住址、電話等等）並請他們把護照交給我們掃描，不過日本客人除外，當初不清楚時還問過本國客人需要影印嗎，前輩回答我是不用的，畢竟日本人的話平時也不會把護照帶在身上的吧。仔細想想也對，因為是國內旅遊嘛。

有時候也會遇到覺得填寫資料很麻煩的客人，因為團體客人須填寫所有團員的姓名。我的話則是在預約後看客人護照並代為填寫。而趁著客人填寫資料的期間找到預約單，看著電腦內的資料做確認。有時候客人也會忘記當初預約的是誰，或是記錯，這時候就有可能找不到，因為預約單是以當初預約人的姓名做整理的。但不能慌張，這時候可以詢問客人有沒有帶預約單（旅行公司交給客人的單子或是網路預約的介面）然後再做查詢，若真的都不行就者能依護照上的姓名逐一查詢了。之後要仔細看客人的入住方案，已經先付款還是需現場付款，早、晚餐的有無和特殊需求，不過並不是所有要求飯店都能配合，比方說，雖然有團體客人提出希望住同一層樓，但預約太多時可能就沒辦法讓全部團員住同一樓，這時就要像客人告知飯店的安排，並請客人體諒。

要記得先收款項（若客人是先前付款就不需要）和確認客人的名字和住宿天數，之後再向客人介紹客房資訊，一定要告知的是鑰匙外出時要交還櫃台和退房時間。雖然還是有客人會直接帶著外出，但基

本上我們不會阻止。不過如果遺失就要請客人支付賠償金一萬日幣了。另外，有附晚餐的客人就要請他們當天內決定（當天未做出決定視為取消），不然餐廳方面會來不及準備。

再來是退房手續，首先要請客人交還鑰匙。收據和住宿證明書（幾乎都是中國客人有需要）需在退房時交給客人，這時候要請客人確認名子有沒有錯。很多客人都會直接放了鑰匙就走，不過這時候要請他們等一下，應為有可能有還沒收的款項或是邊寄放了什麼東西忘了要帶走等等。要是留下貴重物品對飯店和客人都會造成不知道怎麼處理的麻煩。另外，已經退房的客人需要紀錄下來，才能讓房務人員知道是否可以清掃。退房相較於辦理入住會比較簡單一點，不過客人大多會集中在退房時間前一小時來，這時候就要注意，不要漏了處理。

一開始很緊張，和客人對話時會講得不太順暢或是打結，也有次突然呆住了一下才想起來。但後來漸漸習慣後都能把客房資訊和流程背起來了，處理各項事務也更加迅速了。透過這樣的機會也學到了不少與客人間應對進退的方法。

退房時間結束後是打掃時間，這一段時間也是最沒有客人的時候。要打掃的地方包含大廳、電梯、廁所和地下一樓的洗衣機區等等。大廳部分要負責清掃地板、冰淇淋區域和大門口的地毯。電梯只要負責電梯地毯和看看有沒有大型垃圾就可以了。廁所則是要補充衛生紙和馬桶及地板的清潔。還有替機器人充電和處理飯店外的兩個煙灰缸，一個是員工用另一個則是顧客用。地下洗衣機區主要是看看有沒有客人忘了帶走的東西和看看旁邊地販賣機有沒有已經賣完的飲品。若時間還剩比較多的時候，會去2~9樓擦桌子和清掃地板。

我覺得比較困難的是替客人指路，如果是附近比較有名的店，像是暖暮拉麵或是88牛排等等。還可以說明，有些沒聽過的地方就只好問前輩了。之後再把大概位置記下來。雖然第一次回答不出來，但下一次被問到同樣的問題時，就可以回答得出來了。像是附近的書

店、超市百貨公司或是搭單軌列車能到的 OUTLET 商店等等。有的雖然沒有親自去過，但都記起來了。替客人指路或是介紹飯店晚餐方案時，還蠻常會被問到哪一個比較好吃之類的問題。有一次客人問到某間燒肉餐廳好不好吃的時候，聽到我沒吃過的時候感到非常驚訝。常有客人請我們幫忙預定餐廳或計程車等等，第一次打電話很緊張，很感謝飯店的前輩知道我很緊張還先幫我預演，第一次成功完成訂位預約時，前輩們也給了我很多鼓勵。客人也很開心地跟我們說謝謝。

然後是餐廳方面，雖然在餐廳勤務的時間只有一個禮拜（每天三小時，餐廳結束後回櫃檯）。要仔細觀察客人的動向及餐具、餐點的剩餘數量，要適時補充餐具和菜餚，快要結束時就看還沒到來的客人人數判斷是否需補充及補充多少。收拾餐具方面，會有突然很多客人一同前來的時候，所以必須迅速地收拾好使用過的餐具，以便下一位客人使用。不過要注意，有時客人只是去廁所或是前往取餐的途中，若是不小心收走尚未用餐完畢的客人的餐具，可能會讓客人覺得不愉快。最後等早餐時段結束，員工全員一起打掃和處理剩下的餐點。櫃台比較像是大小事項全都需要包辦的感覺，餐廳就是專門負責餐點供應。餐廳的晚餐供應不是每天都會有（需要預約），我們需要負責的是通知廚師客人已經來到。

每天都会有很多來自不同旅遊公司或網路的預約單需要處理，一開始輸入一張預約單就要花上不少時間，不懂的地方也很多，牧志飯店的各位都很仔細地告訴我們要怎麼分辨。有沒有附早餐或晚餐、住宿費的計算方法等等。每一家公司的格式和費用算法等等都不盡相同，有的含稅有的不含稅，有的有附晚餐等等。也會有利用點數或折價卷的客人。還有要仔細看有沒有特殊要求（例如不要邊間或電梯旁邊等等）。不過要留意當日預約當日入住的情況，需要馬上安排好房間。消預約就比較簡單了，直接把資料刪除就可以了。有次當天的預約表輸入完全沒有錯誤，被小小誇獎了一下覺得很開心，自己有所進

步。也會有直接打電話到飯店或直接到飯店來詢問的客人，不過只占少數。

實習的這段期間，遇到不少來自台灣的客人。有客人聽到我同樣是來自台灣後很熱情的和我握手。有次遇到一位老奶奶，用台語跟奶奶說早上好後，對方跟我說加油，還幫我鼓掌。也有位客人因為租車不慎擦撞到，而委託我們幫忙叫警察，我便在主任的分發下前往協助，在從現場回到飯店的那段路上，客人向我道謝並和我交談了幾句，也給予我不少鼓勵。還有遇過韓國客人送我巧克力。每次聽到客人對我說謝謝，總覺得很開心。看著客人的笑容，就覺得很有成就感。

在這一個半月的實習中，體驗到了各式各樣的經驗。有時也會做錯，但不要失落，把這次的經驗牢記在心，下次要做得更好。雖說是實習生，但在牧志飯店實習可說是我的第一份工作。不管是掃地、接待客人、打預約電話、收拾餐具、處理客人遺忘的物品等等都是我寶貴的經驗。很感謝牧志飯店的各位的細心教導和鼓勵。也很謝謝學校能讓我們在這樣的環境下學習。也很開心能夠將自身所學實際應用。我會把這次的經驗活用在往後的人生道路上，成就更好的自己。



找尋客人預約表以辦理入住手續



裁切預約表用紙



確認鑰匙數量及空房狀況



整理貨架商品



替機器人充電及擦拭機器人



影印客房資訊及確認有無預約傳真



整理飯店內的導覽手冊



輸入預約表