

108 學年度校外實習手冊

旅運管理系

目錄

頁次

壹、主任的話	1
貳、校外實習訪視說明	2
參、實習評分標準	2
肆、轉換實習單位	2
伍、實習報告內容及注意事項	3
陸、實習行前提醒	8
柒、性騷擾處理	11
捌、海外實習安全守則	14
玖、附錄	25
一、附件一 1081 聯合訪視行程表	25
二、附件二校外實習輔導實施要點	26
三、附件三校外實習輔導老師評分表	29
四、附件四校外實習成績評分表	30
五、附件五學生轉換實習單位輔導流程	31
六、附件六轉換實習單位申請表(學生)	32
七、附件七轉換實習單位輔導表(導師)	33
八、附件八校外實習請假及獎懲要點	34

壹、系主任的話

旅運管理系要實習的同學大家好，各位同學要進入業界實習一年，校外實習為校內學習的延伸，實習得以結合理論與實務，發揮做中學，學中做的精神，強化實務技能，瞭解職場生態。同學剛踏入社會，接觸人生百態，會遇到很多的挫折和困難，但是一定要堅持到底，不要輕言放棄，以下提醒幾件事，希望可以協助你完成實習。

一、前言

- (一) 瞭解校外實習之意義與目的。
- (二) 校外實習為校內學習的延伸。
- (三) 做中學，學中做。
- (四) 實習得以結合理論與實務。
- (五) 積極進取，敬業樂群。
- (六) 強化實務技能，瞭解職場生態。
- (七) 對未來就業的準備。
- (八) 善用學校資源，結合產業力量。

二、實習前

- (一) 設定實習目標，認清實習意義。
- (二) 瞭解校規及實習相關規定。
- (三) 瞭解實習工作內外部環境。
- (四) 認識公司制度與工作執掌。
- (五) 認識公司主管與學長姐(含畢業與實習)。
- (六) 勤於請益師長學長，瞭解公司文化。
- (七) 大小公司之比較。

三、實習中

- (一) 遵守公司機構規定。
- (二) 不無故遲到缺席、擅自離開工作崗位或怠忽職守。
- (三) 熟悉工作流程，接聽電話與應對禮儀。
- (四) 主動微笑，忘掉偏見。
- (五) 虛心求教態度，訓練抗壓力。
- (六) 勇於迎接挑戰，接受批評。
- (七) 加強語文，提昇專業，培養發掘自身優勢。
- (八) 學習解決問題，不怕挫折困難。
- (九) 即時問題反應，勇於面對處理。

(十) 繳交實習報告，接受實習訪視。

四、實習期間注意事項

- (一) 飲食均衡，作息正常。
- (二) 衣著依公司規定，不奇裝異服，不曝露。
- (三) 注意住宿安全。
- (四) 注意交通規則與安全，小心罰單。
- (五) 準時到公司，不遲到早退。
- (六) 做好健康管理，儘量不請假。
- (七) 親切問候，禮儀表現。
- (八) 及早適應，漸入佳境。
- (九) 主動與師長同學保持聯繫。
- (十) 建立基本職業道德，秉持誠信原則，展現優質服務。
- (十一) 注意財務，不借貸作保。
- (十二) 熟悉老闆與主管個性。
- (十三) 不以金錢為唯一考量。
- (十四) 不許有竊盜或詐欺行為。
- (十五) 不許利用職務謀取不當利益。
- (十六) 不以實習單位名義對外招搖撞騙。
- (十七) 不打工與兼差、熬夜。
- (十八) 不搞小團體與異性同事保持適當距離。
- (十九) 實習生與正職員工之差異。
- (二十) 實習生與廉價勞工之差異。
- (二十一) 正職員工流動率高，資淺變資深。
- (二十二) 除不可抗拒因素之異動，一年內不更換單位。
- (二十三) 一學期實習成績未及格須重修，二學期實習成績未及格即退學。
- (二十四) 維持高餐旅的正面形象。
- (二十五) 代表公司與學校。

五、機會與挑戰

(一)機會(Chance)

1. 開闊心胸
2. 快樂學習
3. 擴展視野
4. 建立關係
5. 增進人際互動
6. 獲得學校所學不到的經驗

(二)挑戰(Challenge)

1. 認識自己
2. 瞭解人性
3. 瞭解行業特性
4. 凡事正面思考
5. 體會社會現實
6. 縮小學校與業界的差異

六、實習後

- (一) 計算實習成績，取得實習學分。
- (二) 把握時機，認真學習，滿載而歸。
- (三) 感謝業界與學校提供實習機會與合作。
- (四) 驗證理論與實務。
- (五) 累積一年資歷，瞭解一年四季淡旺季的變化。
- (六) 經驗傳承，提供下屆實習參考。
- (七) 就業準備，提供應屆畢業參考。
- (八) 重新省思自己未來職業的藍圖與方向。

七、結語

- (一) 為自己出征
- (二) 定見
- (三) 態度最重要
- (四) 痛苦終會過去，果實將會留下
- (五) 我所看見的未來

祝福你們學習有成！實習快樂！

貳、校外實習訪視說明

1. 每學期會有 1~2 次實習訪視。
2. 108-1 學期聯合訪視行程表如附件一，不在聯合訪視行程的實習單位，則由導師安排個別訪視。除非很重要且不可抗拒之理由並經導師同意，請勿必一定要出席。同學可至實習輔導組網頁，先行將聯合訪視日期記錄下來。

實習輔導組網頁：http://rd.nkuht.edu.tw/ship/super_pages.php?ID=ship2

3. 實習單位人資部門，將會事先通知實習單位主管前往訪視事宜，再由主管告知實習生。

參、實習評分標準

實習生評分(附件三、四)標準請參閱「校外實習輔導實施要點」第十二條、第十三條規定：(附件(二))

第十二條：國內實習成績考核之評定方式：

- (一) 實習單位工作表現及出勤之考核成績占總成績百分之六十。
- (二) 本校實習輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之二十。
- (三) 實習作業及心得報告考核成績占總成績百分之二十。

第十三條：海外實習成績考核之評定方式：

- (一) 修課期間，學習成績(含課業及輔導成績)占總成績百分之六十；輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之四十。
- (二) 實習期間，實習單位工作表現及出勤之考核成績占總成績百分之六十；輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之四十。

肆、轉換實習單位

1. 學生至實習單位報到未滿三個月，不得任意轉換，但因個人身體因素，公司違反勞基法及職場性別不平等對待，請檢附相關佐證資料，得另覓新實習單位。
2. 因各項因素申請轉換單位，經輔導後，由導師提報於系(科)學程實習輔導小組會議中說明轉換單位原由並獲通過後，填寫轉換實習單位申請表(學生)及轉換實習單位輔導表(導師)，交予研究發展處實習輔導組備查，始得另覓新實習單位。檢附學生轉換實習單位輔導流程如附件五、轉換實習單位申請表(學生)如附件六，及轉換實習單位輔導表(導師)如附件七。

未完成上述程序者，將無法完成實習單位轉換，並取得實習時數及實習成績。

轉換單位填寫之相關表格請至研發處實習輔導組網頁(表單下載)處下載，並將資料繳至實習組備查。<http://rd.nkuht.edu.tw/downs/archive.php?class=303>

伍、實習報告內容及注意事項

實習報告內容

一、成績考核辦法：

(一) 本系為落實學生在校外餐旅業界實習績效考核，特訂定本辦法。

(二) 本校採新三明治教學方式，四技學生在三年級（上下學期）即由各系安排至相關旅行業界，作為期一年之校外實習，以增進技能之實用性。

(三) 校外實習成績之評定計三項：

- 1、實習單位之工作評分佔60%。
- 2、本校教師校外實習視導佔20%。
- 3、校外實習作業（含實作）及心得報告佔20%。

(四) 校外實習單位之工作評分項目如下：

- 1、工作計劃能力。
- 2、業務技術能力。
- 3、積極參與實務。
- 4、學習精神。
- 5、人際關係及處理偶發事件能力。
- 6、負責、認真、守分。
- 7、誠實、虛心，勇於認錯。
- 8、主動性、勤惰。
- 9、確實遵守時間(含上下班)。
- 10、儀容、禮節、熱忱、謙虛、合作，每項各佔10分，共計100分。

二、報告內容：(以下為建議事項)

- 1、 每月1日繳交上個月心得資料給該班導師(email 電子檔)。
- 2、 實習報告針對實習工作內容、作業流程、訓練、服務等相關內容撰寫之。
- 3、 大四開學後一週，請將實習心得報告裝訂成冊繳交系辦。

旅運管理系

一年實習制度之實習內容

壹、實習內容

(一) 實習目標

一、實習總目標：

- 1、落實校內教學內涵，學習完整實務經驗。
- 2、強化與業界互動關係，恢弘教學效益。
- 3、體認旅行業界文化，培養敬業樂群精神。
- 4、達成教、學、用三合一目標，開創旅遊教育新境界。

二、各學科實習目標：

1、旅行業管理

- a、瞭解證照作業、簽證手續、出團作業等 OP 作業手續。
- b、洞悉旅遊產品市場，設計、銷售與執行。
- c、培養行銷、行事、財務等經營能力。

2、全球配銷系統

- a、瞭解航空訂位系統現況。
- b、學習Abacus或Amadeus實際線上訂位功能與技巧。
- c、模擬旅行業電腦OP線上即時作業系統。

3、觀光旅遊資源

- a、瞭解國內外旅遊資源特色。
- b、訓練學生收集與運用各地旅遊資訊。
- c、設計和分析遊程。

4、行程規劃

- a、掌握市場需求
- b、明瞭行程之分類，特質與製作
- c、執行行程之操作

5、旅遊銷售技巧

- a、培養專業旅遊銷售應對技巧。
- b、熟悉旅客不滿意事件之處理方式。

c、提升旅遊消費者之溝通能力。

(二) 實習工作分類

旅行業實習工作主要分為OP與Sales二個部門。此等部門之得以順利運作則有賴於上述核心課程融匯貫通方能得心應手。同時，也唯有在此二項工作之交互轉做中才能達成各課程之積極目標。

1、作業(OP)部門實習內容

- a、證照作業：護照與相關國家之簽證辦理手續。
- b、前置作業：出團機位之訂定及當地代理商之安排。
- c、參團作業：處理旅客或同業之報名手續和團體管理。
- d、團控作業：掌握團體各項作業進度及必要之調配。

2、業務(Sales)部門實習內容

- a、旅遊市場分析。
- b、旅遊產品認識與研究。
- c、銷售技巧與客戶心理。
- d、OP作業內容及程序之認識。
- e、收件、收款與送機作業。
- f、說明會作業。
- g、帶團作業。

貳、訓練計劃與輪調方式：

實習內容分為三大部分：「票務」、「OP」及「業務」如下圖，每四個月輪派一次(以業界輪調方式為主)，實習內容將於後列表4說明。冀其成為一位專業的領隊或導遊。

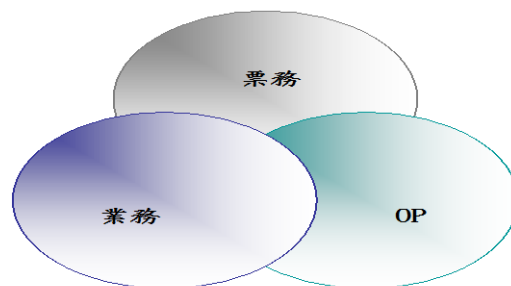


圖 4 實習黃金三角

實習內容說明表

實習說明	
目的：提供人才培育的實務學習經驗，以培訓適當的優秀人才。	
期間：07月01日~06月30日共一年。(以業界通知報到日起為期一年)	
1	「票務」、「OP」及「業務」為「黃金三角」實習內容
2	單位部門主管須給予完整的訓練及研習以達計劃目標
票務部分	
期間：7月~10月	
畢業專題進度：搜進各類旅遊相關資料	
1	認識機票種類與內容
2	學習各線機票訂位艙等
3	熟悉各線票價計算
OP部分	
期間：11月~2月	
畢業專題進度：確認研究方向與架構	
1	學習代辦護照及簽證之手續
2	熟悉團體操作流程
3	計算團體行程價格
業務部分	
期間：3月~6月	
畢業專題進度：撰寫專題前三章	
1	認識各線產品
2	學習產品銷售技巧 (DM設計)
3	提供實際業務銷售機會
考核部分	
1	10月、2月及6月此三個月25日進行該部門實習內容的檢核，若未經部門主管認可，則留原單位繼續學習兩個月後，再次進行檢核，以求確實學習到完整工作流程。
2	若1年內未經至少兩個部門的輪調學習，於同一部門實習一年，代表不適任公司要求，因此不符合申請大四提供獎助學金補助資格。
3	大三實習成績達80分以上

註：必要時實習可延長至次年8月31日。

參、福利：(以下為建議事項)

- (一)、薪資：實習津貼依勞基法規定。
- (二)、保險：享勞健保。

(三)、住宿：可彈性提供。

(四)、年資計算：期望實習成果優異者合併工作年資，以吸引畢業後，繼續回任原實習單位。

其他

實習期間最容易疏忽之問題剖析

1、儀容問題：

同學預前往之實習單位均為強調專業形象之工作。各實習單位皆有嚴格之儀容標準，以作為全體人員共同遵守之專業形象依據。儀容是給上司及長官的第一印象，絕不容有討價之餘地，否則將無法管理上千名員工。然而本校學生所代表的是：正統教育下之未來頂尖專業人員，所以在儀容上應有更高標準之專業人員形象，如：男性學生之頭髮應以留至耳根以上為限，耳朵與身體任何部位均不可穿洞、刺青；女性同學長髮者應梳理成髻，編成辮子或盤起；男女同學不得染髮，言談行為力求端莊合宜，第一印象不佳，再如何努力，效果仍大打折扣。

2、小費問題：

在服務業工作不得向客人強索小費，非經主管同意不得索取禮物、回扣或任意加服務費。

3、假如小費屬於該部門共同所有，同學不應中飽私囊；非經主管主動允許，不應要求分享
4、小費。

3、客人遺失物品問題：

撿拾客人遺失物品切忌不可佔為己有，並應立即呈報，若延遲時間呈報，將遭受主管非議，引起不必要之誤會麻煩，甚至吃上官司。

4、生活住宿問題：

即使實習單位有提供住宿，同學們仍應獨立照顧自己。因為實習單位通常視各位同學為獨立工作之成人，所以實習飯店或旅行社不可能如學校派有專人協助輔導，亦不可能專為實習同學設立特別專用電話，及改變宿舍原來之生活條件。更不要任意批評實習單位所提供之生活設施的好壞，而造成未來實習學弟妹之困擾。

5、排班、輪班或輪調問題：

服務業屬性特殊，以客為尊，為因應業務需求，主管會要求輪調其他部門或需收拾工作場地，延遲下班或輪調早、晚班，皆為本行業之共同特性，應欣然接受或盡量配合。

6、教育訓練問題：

實習單位若有排定訓練課程，無論上、下班時間(大部份課程均安排在空班及下班時間)同學均應全力配合。實習即工作，應從本職工作中主動學習，業界因人力成本及預算關係，無法特別為本校同學開設訓練課程，同學應利用空班時間、下班時間或適當時機，主動發問或練習(如練習電腦訂位系統等)。業界提供有薪資之工作機會，並不代表實

習單位有對等之回收。切記尚未貢獻或回饋業界前，不可有任何要求。

7、遲到早退問題：

學生出勤請假，業界均有詳細之記錄，作為操行及實習總分評定之參考，曠職三天以上或累積曠職七天以上即處以退學處分。因大都會交通狀況不易掌握，請同學上班應提早出門。

8、體力適應及健康問題：

同學們均需熟悉工作後，才能適應，生活應正常作息，並自我調適，保持體力，維護健康。

9、注意行車及工作安全：

大多數同學實習期間均以機車作為交通工具，請記得戴安全帽，減速慢行；因車禍住院，不僅耽誤上班，且造成業界及自我的損失。而服務場所的意外，如刀傷、滑倒、器皿割傷等事件應儘量防患避免，切記！身體髮膚受之父母。

10、實習期間如有遭遇主管利用職權壓迫或騷擾之情事應力求鎮定，不做當面情緒對抗，應循正當管道如：人事部門申訴專線(信箱)或向上層部門主管報告，並通知家長或學校協助協調與解決；在實習場所中，如有遭受客人不當接觸騷擾之事，亦應從容虛應，並向主管幹部反應並協助解決，切勿與客人當面衝突，造成更嚴重之後果。

11、建立人際關係：

多與人為善，不與人計較，多請教，多微笑，勿自作主張，自以為是；常以感謝的心及言語，去感謝協助你成長的人，你將會成為一個受歡迎的人。

12、參與會報多作筆記，隨時記錄備忘事項，作為自我管理及提醒工作之參考依據。

13、尋求支援：

人生不如意事，十之八九，工作、生活、學習、人際、情感等總會遇到不如意。勇敢的人是面對不如意，接受不如意的事實，尋求問題的解決；懦弱的人，逃避、退縮，怨天尤人，不知如何自我成長，不如意將常常伴隨。當遇到挫折、失敗，除自己深入反省，也要尋求適當支援，如：好友、同學、家人、老師(張老師)或生命線等社福機構。切記!!本校實習就業組、學生輔導中心永遠為你開放！

陸、實習行前提醒

叮 囑 事 項

(一)、校外實習前的心理準備：

- (1)選定實習單位後，先瞭解單位之性質及企業文化；工作地點所在，及交通狀況。
- (2)未來實習地區之住宿，如實習單位未提供住宿安排，應先預定找尋親戚朋友住處或自己租房子。建議交通勿過遙遠且以安全及有同伴作考慮，住宿安排要在報到前，安排妥當，才能安心工作。
- (3)實習分發報到前，請同學密切注意業界通知，實習前之各項準備工作，如有再次安排面談之連繫，應立即向實習組反映，經實習組確認有面談之需要，再前往面試，以免造成未前往實習即先讓業界有不良印象。
- (4)實習手冊法規內容，請確實詳閱，以使校外實習各項業務充分落實。
- (5)部份飯店及旅行社提供宿舍給外地員工，並酌收管理費與清潔費，費用不一，約一千至四千，以先到先選及事先申請為原則，因宿舍管理，維護及人數較難掌握，且設備無法跟學校相比，住宿學生怨言頗多，學校亦為困擾，請實習同學在報到前自行洽詢實習分發單位瞭解，再作決定。
- (6)大部份實習飯店，於報到第一天，除新進人員訓練外，通常第一天即正式上班工作，相關之工作鞋、絲襪或上班時打扮之儀容（如前場服務之女同學頭髮須梳理整齊），宜事先準備妥當。
- (7)同學報到時應須帶物品如下：筆、筆記本、相片八張、健保卡、身分證正反影本二份、私章、戶口名簿影本、健康檢查（餐飲業同學須準備），各建教業界實習單位要求不一，有備無患。

(二)、校外實習時應行注意事項：

- (1)俗謂：「入武門守武規」。各公司之各項人事及業務規定，同學一定要確實遵守。心理隨時提醒自己，我是代表學校，代表家庭及代表自己，在公司實習，問自己能為公司作什麼，不要問公司能為我做什麼。
- (2)以旺盛積極之工作企圖心及謙虛認真的態度，不恥下問，不以自身條件自傲自滿，工作時敬業專注，準時上班絕不遲到早退，要求自己養成提前半小時上班的習慣，以充裕的時間換好制服調適心情，此等精神常記在心，免有差錯。
- (3)學校的各項校外實習法規及學校師長連絡等資料均可在本校校園資訊網內查閱，請同學看清楚，並經常上學校網站查閱最新公告訊息，以隨時掌握校園動態。
- (4)學校與業界簽訂有實習契約，特別注意實習期間行為操守及各項請假規定。
- (5)注意個人品德行為，在飯店、旅館、餐廳、旅行社、機場服務實習期間，不得有偷竊及不良行為發生，一經發覺屬實，將受勒令退學之處分，並移送司法偵辦，請各位同學確實遵守。
- (6)上下班期間搭乘或騎乘各類車輛，確實注意交通安全，騎機車者一定要戴安全帽，尤其是清晨與深夜時段須特別小心，女性同學應結伴同行，以策安全。
- (7)上班實習期間，請同學特別注意工作態度，虛心請教，隨時注意整理服裝儀容，修剪頭髮及指甲，服務業特別重視公共衛生與個人清潔習慣，請同學自我要求。因為我們是實習學生，對於客人小費千萬不可強求，一切依各業界規定辦理。
- (8)實習期間若因個人有事者，應按規定先行請假，經核准後始可離開工作崗位，不假外出或逾期未歸，均會影響個人及團體榮譽。各類請假須依實單位規定辦理，並於事後

依規定以一比一補足所缺實習時數。

- (9)實習期間，將由研究發展處安排聯合訪視，可以借此解決同學們在實習期間所遇到的各種問題，屆時請各位同學務必參加。
- (10)學生實習期間：二技同學自 108 年 7 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止計 6 個月，四技、五專同學自 108 年 7 月 1 日至 109 年 6 月 30 日止計 1 年，減少天數部份請自行與實習單位協調以輪休天數補實。(若實習單位要求提前或延後報到，請配合辦理。)
- (11)每日實習上下班後應儘速返家及住處，生活作息宜規律正常，並請潔身自愛，勿染不良惡習，以免家人擔心，遇緊急狀況或事件，儘速與家人、實習單位及學校連繫處理。
- (12)實習小組長每週應主動上網一~二次，查看學校行政部門有關連絡事項，並轉知小組之實習同學。同學亦應養成習慣，主動關心學校動態，可透過校園資訊網獲得最新訊息。
- (13)有關實習期間之專業課程實習事務請向各輔導教師，及部門經理、副理、主廚、副主廚請教，生活及人事行政等事務，向人事部門協調。
- (14)同學校外實習分發後，不得再擅自調整實習單位。若於分發後三個月，確因適應不良或其他不得已之重大情事，需更換實習單位者，在經原實習單位及導師同意後，填寫申請實習單位轉換單送至導師、主任及系上校外實習輔導小組審查同意後，再轉送研究發展處備查，學校將訪查業界了解原因。如有違校外實習獎懲辦法或相關校規，將按相關規定追究必要之懲處。未完成上述程序者，學校將無法承認同學之實習時數及實習成績，若影響作業者，將依相關規定處理。若海外實習需加會國際事務處核准，並送交研發處實習輔導組。
- (15)如果有問題或遇到困難疑惑，可向實習單位人事訓練部門及實習輔導導師反應，或可以向校方反應，本處電話：
TEL: (07) 8060505 分機 1610、1612、1613
FAX: (07) 8022985
- (16)請勿於社群網站(FB、IG)、留言板等批評實習單位的人事物，以免觸犯法規。
- (17)遵守實習契約規定，一定工作到六個月(二技部)、一年(四技部、五專部)期滿才能離開。若業界同意或要求延長實習，以利本校學弟妹實習之銜接，請同學儘可能予以配合，以利學校整體之發展及業界不致因銜接問題，出現空窗期致業務推展陷於停頓。唯以不耽誤開學註冊上課為原則。
- (18)離開實習單位，務請將一切屬於公司物品歸還繳清，辦妥手續後才能離開，非屬於個人物品絕不私自帶回，以免觸法。
- (19)應與實習公司及主管、同事保持良好人際關係，可經常以電話、書信、卡片或電子郵件往返問候，以便累積人脈與未來就業機會。
- (20)校外實習後，回校應再加強課業，努力向學，將實習的實務經驗與在校所學的知識技巧結合運用，以為將來就業及海外參訪儲備更好的專業資源，為業界及對自己未來生涯規劃及就業市場的投入，培養更佳的競爭力。
- (21)同學於實習期間若不是與家人同住，則請同學與導師、家人保持密切的連繫，並將實習單位及居住的地點告知家人、導師、班代或各區召集人，以便於家人有重要事項時可以迅速的與同學取得連繫，避免家人的擔心。學校因無法判斷同學家長及親友之身分，將無法代為傳達或連絡。

(三)校外實習期間同學最容易疏忽而影響實習成效之問題分析：

- (1)儀容問題：同學所擔任專業之實習工作各實習單位皆有嚴格之儀容標準，作為實習單位全體人員必須共同遵守的專業形象。儀容是給上司長官的第一印象絕不容有討價之餘地，否則將無法管理上千名員工，本校學生代表正統教育下之未來頂尖專業人員，應有更高標準之專業人員形象。如：男性學生之頭髮留至耳根以上為限，耳朵等身體任何部位均不可穿洞、刺青；女性同學長髮者梳理成髻，編成辮子或盤起，男女同學並不得染髮，言談行為力求端莊合宜，第一印象不佳，再如何努力，效果仍大打折扣。
- (2)小費問題：在服務業工作不得向客人強索小費，非經主管同意不得索取禮物回扣或任意加服務費。如小費屬於該部門共同所有，不應中飽私囊，非經主管主動允許也不應要求分享小費，因初至而思分享成果，未先得小利，反受其大害，應戒之慎之！
- (3)客人遺失物品問題：撿拾客人遺失物品切忌不可佔為己有，並應立即呈報，若延遲時間呈報，將遭受主管非議，引起不必要之誤會麻煩，甚至吃上官司。
- (4)生活住宿問題：實習單位提供住宿者，同學仍應獨立照顧自己，實習單位視同學為獨立工作之成人，實習飯店或旅行社不可能如學校派有專人協助輔導，亦不可能專為實習同學設立特別專用電話，及改變其宿舍原來之生活條件。更不要任意批評實習單位所提供之生活設施的好壞，而造成未來實習學弟妹之困擾。
- (5)排班、輪班或輪調問題：服務業屬性特殊，以客為尊，為因應業務需求，主管會要求輪調其他部門或需收拾工作場地，延遲下班或輪調早、晚班，皆為本行業之共同特性，應欣然接受或盡量配合。
- (6)教育訓練問題：實習單位若有排定訓練課程，無論上、下班時間（大部份課程開放均在空班及下班時間），應全力配合。實習即工作，應從本職工作中主動學習，業界因人力成本及預算關係，無法特別為本校同學開設訓練課程，同學應利用空班時間、下班時間或適當時機，主動發問或練習（如練習刀工、甩鍋、打字及進修語言等）。
- (7)遲到早退問題：學生出勤請假，業界均有詳細之記錄，作為操行及實習總分評定之參考。因大都會交通狀況不易掌握，請同學上班應提早出門。
- (8)體力適應及健康問題：一般同學均需工作兩個月後，才能適應，因生活作息異於平常人，應自我調適。須久站之同學應準備黑色之軟皮平底鞋，做房務同學建議準備口罩一只，以作為防塵之用，廚房工作應自備刀燙傷藥。
- (9)注意行車及工作場所安全：大多數同學實習期間均以機車作為交通工具，請記得戴安全帽，減速慢行；因車禍住院，不僅擔誤上班，且造成業界及自我的損失。而服務場所的意外，如刀傷、滑倒、器皿割傷等事件應儘量防患避免，切記！身體髮膚受之父母。
- (10)實習期間如有遭遇主管利用職權壓迫或騷擾之情事應力求鎮定，不做當面情緒對抗，另循正當管道如人事部門申訴專線、信箱或更上層部門主管，並應即通知導師、學校協調解決，實習場所中如有遭受客人不當接觸騷擾之事，亦應從容虛應，並向主管幹部反應協助解決，切勿與客人當面衝突，造成更嚴重之後果。
- (11)建立人際關係問題：多與人為善，不與人計較，多請教，多微笑，勿自作主張，自以為是；常以感謝的心及言語，去感謝協助你成長的人，你將會成為一個受歡迎的人。
- (12)參與會報多作筆記，隨時記錄備忘事項，作為自我管理及提醒工作之參考依據。
- (13)尋求支援：人生不如意事十之八九，工作、生活、學習、人際、情感等總會遇到不

如意。勇敢的人是面對不如意，接受不如意的事實，尋求問題的解決；懦弱的人，逃避、退縮，怨天尤人，不知如何自我成長，不如意將常常伴隨。當遇到挫折、失敗，除自己深入反省，也要尋求適當支援，那可以是好友、同學家人、老師或張老師、生命線等社福機構。

學務處諮商輔導組永遠為你開放：

諮商輔導組 TEL：(07) 8060505 分機 1350、1351、1352、1353

FAX：(07) 8062349

柒、性騷擾處理

性騷擾事件我們可能很常在報章雜誌上看到，可是有一天當你碰上了？往往不知所措，現在就告訴你可以怎麼做。在校園有《性別平等教育實施辦法》與《校園性侵害性騷擾或性霸凌防治規定》可以保護你，當你要去業界實習了，則有《性騷擾防治法》…等法規可以保護你。必要時，你可以上網搜尋前述法規，或直接向學校性別平等教育委員會諮詢，以進一步瞭解自己的相關權益。

無論你是在實習單位遇到性別歧視或是性騷擾，請務必立即向學校反應（導師、科系主任、實習輔導組或是本校的性別平等教育委員會），讓學校可以一起協助你。請避免自己一個人處理，因而壓力更大。很可能你在職場上遇到性騷擾向實習單位提出申訴時，會遇到雇主有息事寧人的態度，請不要畏懼，提出申訴可以保護你的工作權和身心安全，另一方面也是避免類似憾事再度發生，提供對方一個學習和改過的機會，展現你的正義感。同時可以尋求師長以及家人的支持，千萬不要自己一個人承擔，被性騷擾不是你的錯，我們應該檢討的是性騷擾行為人的行為。

倘若你受到性騷擾因一時愣住，不知作何反應，事後才清楚確認自己的感覺，例如受辱、羞愧、懊惱、氣憤…等，請儘速向你信任的人傾訴你的遭遇，一方面可以獲得朋友的支持與瞭解，二來知悉的朋友可成為你未來提起申訴時的間接證據。如果你不想一下子就提起申訴，你可以紀錄下當時的人、事、時、地、物，以信件或電子郵件告知對方以上情事，並清楚表明你的感受，縱使當事人不覺自己有錯，通常也會因為你所採取的行動有所警惕，因而停止再犯。請務必保留你寫給對方的信件、對方給你的回信以及簡訊內容等資料，以作為將來申訴或提起訴訟時，所需之證物。

當你需要更明確的證據，例如錄音，可利用再次跟對方討論事件發生當時的細節，並表明自己的不悅，以及對方聽到你的反應時的回應。請務必錄下自己和對方的對話，不能只錄下對方的聲音，以避免觸犯妨害秘密罪。

倘若，行為人為實習場所負責指導（執行教學或教育實習）你的人，係屬《校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則》第 9 條所稱之教師，則依本校《性別平等教育實施辦法》及《校園性侵害性騷擾或性霸凌防治規定》等相關規定調查處理。如遭該場所之其他人性騷擾，則依《性別工作平等法》或《性騷擾防治法》等相關規定調查處理。

若是你遇到雇主或是行為人要求你私下和解，也就是簽訂和解書，務必瞭解對方要求和解的動機與目的為何，且對方所開立的條件，你是否真確同意，而你自己要求的條件也務必想清楚。有時，雙方簽立和解書後，對方可能繼續散布不利於你的謠言或是影響你的工作權，是你當初所未預期的。故簽訂和解書需審慎思考，務必由家長或學校師長陪同，切勿在權力不對等的情況下簽下和解書。當然，你的權力也包括拒絕簽訂和解書，任何人都不可強迫你在違反自己的意願下做任何的事情。若你希望行為人能夠受到法律制裁，請務必到派出所或警察局報案，並明確向警方表示你要提告。

若是你是性騷擾目擊者，你可以見義勇為制止對方，讓對方知道自己的行為受到注目。若你是受騷擾者，大聲喝叱對方不當的行為或是明白地以肢體語言表達你的憤怒，當你的態度越明確，對方越不敢為所欲為。值得注意的是不僅女性，男性同樣也會遇到性騷擾，因此無論你是性騷擾事件當事人或是目擊者，都可以出面制止此行為，避免再有人受害，沉默與姑息只是助長行為人的不當行為持續下去，很有可能下一個受害者就是你，或是你的好友，若每個人都能正視性騷擾的傷害性，就能有效制止性騷擾的發生。

若性騷擾你的人是學校（本校或他校皆可）的教職員工生或是你在職場的指導員，兩者同樣受到性別平等教育法之規範，除了向身邊信任的人求助外，例如朋友、同事、家人、導師、系主任、…等。請你逕向本校的校安中心提起申訴（07-8034727），將由本校的性別平等教育委員受理，詳情請見性平會網站，你可更清楚瞭解調查的流程。

想更瞭解性騷擾的定義、遇到性騷擾該怎麼辦，或是關於公共場所性騷擾申訴流程Q&A，您可參考下列網站，網站內容資訊豐富，可幫助你有更清楚的概念，別忘了無論發生什麼事情，學校都是你最大的支持。實習期間，若遇到事情，您都可主動和學校師長聯繫，師長將很樂意協助你有更充實愉快的實習經驗。

★性騷擾防治常識 一分鐘快速大補帖★

如果遇到性騷擾時，你可以這麼做…

1. 明白對騷擾者表示抗議，大聲說「不」，要其立即停止騷擾行為並道歉。
2. 可聯合其他受到相同騷擾的被害人一起勇敢採取行動。
3. 相信直覺！理直氣壯表達自己的憤怒，向在場的人大聲說出自己的遭遇，阻止騷擾者繼續其騷擾行為，如未來欲提出申訴時，才有人證可以證明騷擾行為確實發生。
4. 拒絕的態度要嚴肅明確，前後一致。
5. 避免與性騷擾加害者的再次接觸，在公事及私事間劃清界線。
6. 將自己的遭遇告訴他人，不僅可以避免自己被孤立、獲得情緒上支持，還可和有相同經驗或願意幫忙的朋友一起想辦法，阻止性騷擾的繼續發生。
7. 沉著冷靜，出其不意的掙脫。
8. 用各種方式引起旁人注意，利用群眾嚇退、制止騷擾者。
9. 蒐集證據！（告訴他人、報警、記錄下來、保留簡訊、信件、即時通對話、錄音）
10. 在實習單位遇到性別歧視或是性騷擾，請務必立即向學校反應（導師、科系主任、實習輔導組或是本校的性別平等教育委員會），讓學校可以一起協助你。

- ◇ 公共場所性騷擾申訴流程 Q&A (婦女新知基金會—性騷擾一點通)
<http://www.awakening.org.tw/active/2/03.asp?qlink=Q1#link01>
- ◇ 國立高雄餐旅大學性別平等委員會網站
<http://gender.nkuht.edu.tw>
- ◇ 國立高雄餐旅大學性別平等教育委員會-更多性別話題與網站資)
<http://gender.nkuht.edu.tw/main.php>

捌、海外實習安全守則

對負笈異鄉的遊子來說，平安就是福，所以安全問題尤應列為抵達實習國後重要的課題之一。近五年來，遠赴異鄉求學的學生，頻頻傳出在學時或假期旅遊期間的各種不幸意外；甚至國內大學生赴國外旅遊者，亦不例外，致造成親人擔憂、傷痛的情形。在此建議海外實習學生們出發前至外交部網站進行「個人動態登錄」，以利駐外單位未來提供相關協助。學生抵達實習目的地後，應儘早了解該地治安狀況，一旦決定住所之後，要向當地居民請教周遭環境，並應主動向校方索閱相關安全資訊、手冊、緊急連絡電話號碼，此舉除可防患未然外，並有助於生活早日正常化。

一、初臨異鄉域

- 1.海外實習(研習)生到國外大學院校註冊或實習業界後，應立即向課業指導教授 (Academic advisor) 及外籍學生顧問室 (Office of International Students/Scholars) 或業界人事單位報到，以便列入課業與環境適應輔導，及緊急事故協助名單。
- 2.進入國外大學後，同學可向就讀學校之中華民國或臺灣同學會報到，以便迅速獲得生活適應之協助。我國全球之同學會均會與我國駐外館處保持聯繫，可適時提供各項必要之協助。
- 3.錢財勿露白；勿將在台灣出手闊綽的生活經驗帶到國外去，以免令歹徒起覬覦之念。出門在外，應體認學業第一、謙虛務實、入境問俗為要，以確保人身安全。
- 4.課餘之暇，儘量參加學校舉辦之課外活動，藉以同時提升自己的外語能力與文化學習內涵，並廣結國際善緣。
- 5.隨時注意自己的安全。遇有緊急事故時，立刻通知當地學校主要聯絡人或人力資源部門主管並知會本校原班導師及國際事務處，若遇重大意外或安全事宜則先直接連繫我國駐外館處 (可上網至教育部國際文教處網站【<http://www.edu.tw/bicer>】查尋，部分單位詳如本守則後面所載，或可電外交部二十四小時服務之急難電話：(當地國國際電話冠碼)+886-800-085-095 或 800-0885-0885 或 (800-0885-0885)。
- 6.海外研習學生無論在學期間或假期中，務必投保醫療健康保險。大部分國外大學規定，未投保醫療健康保險者，不得註冊上課。

二、居住安全

(一) 在住宿處

1. 勿隨便開門。若為陌生人或自稱修理電話...等，即便有約在先，都應要求來者提出識別證(ID)，確認無誤後方可開門。
2. 若遇推銷員，可婉拒。

3. 勿因來者為女性而減少戒心。
4. 若有外人至屋內修理東西，最好有朋友陪伴，或告知鄰居、房東。
5. 外出、夜間就寢前，應檢視瓦斯開關、所有門窗是否上鎖。
6. 遇可疑人物、車子或情況，應通知警方，切勿好奇介入。
7. 若遺失鑰匙，應儘快通知亦有該副鑰匙的人，並視情況請房東重新配換新鎖。
8. 重要證件宜留影本，證件號碼、信用卡號碼都應另外記錄下來。一般信用卡公司都有處理遺失卡片的部門，最好將電話號碼抄寫下來，若不慎遺失，應立刻以電話掛失。
9. 養成隨身帶鑰匙、出門即鎖門的習慣，即使散步、倒垃圾也不例外。
10. 貴重物品勿放在窗邊或明顯處，以免招歹徒覬覦。

(二) 外出旅遊前

1. 通知郵差暫停送信及報紙，或請朋友、鄰居代為處理。
2. 請鄰居代為巡視房屋內外、守望相助。
3. 使用定時器操縱屋內的電燈、音樂，布置出有人在家的樣子，減少宵小闖空門的機會。

(三) 寄宿家庭

1. 遵守寄宿家庭的生活規範，勿遲歸。
2. 尊重寄宿家庭的宗教及生活習慣。

三、行車安全

(一) 乘坐地下鐵

1. 出門前即預先記好路線及轉車地點，並隨身攜帶地圖。切記！此地圖乃急需之用，各地鐵站及車廂內均有地圖張掛，因此，非不得已，勿於車廂及街道上張開地圖研究。
2. 於非尖峰時間搭乘時，可於「非尖峰時間候車區 off hour waiting area」等候。
3. 候車時勿太靠近邊緣，紐約地鐵曾有多次乘客被心理不正常者推落月台的不幸事件，所以要注意。
4. 勿乘坐空車廂，中段車廂通常有隨車警察最安全。非尖峰時間搭車，找有列車長的車廂乘坐。
5. 車廂出入口旁的位子較易被歹徒下手搶劫。
6. 儘量不要太早或太晚搭乘地下鐵。如不得已，可考慮搭計程車，並記下計程車車號。
7. 在車廂內應避免與他人眼光接觸，以免被認為懷有惡意（如歧視……等）而惹禍上身。

(二) 在地鐵站內迷路

1. 若搭錯線，可在車廂內查看貼於車廂內的地圖。
2. 時因調度問題或其他因素，會改變行車路線或停開，車上會廣播告知乘客，若仍不清楚，可詢問列車長。

(三) 乘坐公車

1. 於照明充足的地方等車為宜。若該公車站燈光不足或無其他乘客，應儘量靠近商家或燈光充足的地方候車。
2. 上車後，發覺可疑人物，應通知司機。
3. 若車內乘客稀少，以坐離司機較近位子為宜。
4. 若遇車內有人騷擾，立即告知司機或下車。

(四) 自行駕車(未有國際駕照同學切記勿駕車，有駕照同學不可酒後及疲勞駕駛)

1. 開車時務必隨時繫上安全帶。這是安全措施，也是法律規定（Buckle your seat belt）。
2. 開車前，注意看是否有人隱藏在車內。一上車，要養成馬上鎖車門的習慣。
3. 停車前先觀察周遭環境，勿把車子停在幽暗、人跡稀少的地方。

4. 如果在路上遇到汽車輪胎洩氣，把車開到較熱鬧的地方再停留，準備換備胎。
5. 如果發覺有人跟蹤，將車子開到警察局、消防隊或加油站。
6. 物品無論貴重與否，一律勿置於車內，以免引起歹徒覬覦而打破車窗行竊。
7. 勿接受陌生人搭便車，勿理會陌生人召喚下車，且車上須準備防禦武器。
8. 加油最好至熟悉、安全的加油站。
9. 最好將車停在有管理員的停車場，若需留下鑰匙，只需交予能發動引擎的單一鑰匙即可。
10. 平時須注意車輛的保養。
11. 高速行駛時須注意維持方向盤的穩定，若遇爆胎，須先鎮定、穩住方向盤，再慢慢輕踩煞車；切忌立刻緊踩煞車及猛打方向盤，以免導致車輛翻覆。
12. 每次計畫旅行之前，應徹底檢查汽車全部機件及輪胎，汽油也要充足，且事先研究清楚目的地的方向情況（如：夏季到高溫地區旅遊，必須注意輪胎的胎壓減少情形，以免因天熱而驟然爆胎）及行車路線。
13. 萬一遇公路警察攔下查問，切勿離開座位；不可與警察在言行上衝突，以免犯法律上的大忌。若不服警察開罰單（Citation），可依法另至法院申訴。
14. 在雪地上駕駛，須更加小心，其技巧與方法和一般情況不同。有關「雪地駕駛的安全技巧」，請參考國際文教處網站（<http://www.edu.tw/bicer>）。

※再次叮嚀：切記下列情況絕不開車：喝酒、心神不寧、疲倦精神不濟（如：期末考後熬夜開車旅遊）、情緒沮喪、過度激動或無駕照。

※必備之隨車救急用品：補胎劑、應急及救急之零錢、備用汽油、長手把螺絲起子以便更換備胎、備用汽車鑰匙、充電線、手電筒、胎壓計、乾糧、急救箱、雪地駕駛備用品（水、防寒手套、警示標誌、毛毯、雪地用鹽等）。

(五) 租車

1. 開車前須先檢查車輛的各種狀況，若有問題，立刻要求租車公司更換車輛。
2. 租車時以具有人身及車輛保險為宜。

四、行路安全

初到異地，應及早熟悉經常需要出入的場所及其周圍環境，並避免涉及不安全地區。若初次前往某地，應事先了解或向朋友請教該地狀況為宜。

(一) 日間行走時

1. 走路要有自信。即使迷路，亦應力求鎮靜，勿將慌張不安寫在臉上。
2. 以帶少許現金為佳，雖然一些緊急電話不需費用，但可備銅板以應不時之需，用電話向友人求救。
3. 證件則要放在內裏口袋等較不易引人注意的地方。現金最好分開放。
4. 如果到大城市觀光，相機、攝影機最好放在背包裡，不要一邊走，一邊查看地圖。

(二) 夜間行走時

1. 有同伴同行為最佳，走行人多及照明充足的街道，避免走陰暗的巷道。
2. 走路時要走在人行道中間，朝與汽車相反方向走。若有人駕車搭訕，可朝與其駕車相反方向迅速離開。
3. 提防陌生人問路，並與他們保持距離。
4. 遇陌生人搭訕，可不加理會，偽裝聽不懂當地語文，從容走開，但以不惹惱對方為原則。

(三) 在夜間回到住所—

1. 應在到達住所之前備妥鑰匙，於最短時間內進屋，並隨時注意是否有人跟蹤、或藏匿在住處附近死角。
2. 若有可疑現象，切勿進屋，通知警方。

五、大樓安全

大樓樓梯間通常較為僻靜，儘量使用電梯。

(一) 獨自在辦公室時

1. 應於入內後鎖好大門，並檢視屋內是否有人。並應告知大樓警衛所處樓層、辦公室號碼及電話號碼。
2. 若需外出，即使在短時間內返回，也應鎖門。

(二) 電梯

1. 進入電梯前若發覺乘客可疑，則勿進入。
2. 女性若單獨搭乘電梯，應靠近控制板。
3. 若遇可疑人物在電梯內，立即離開。

(三) 洗手間

1. 使用前不妨先巡視一遍。於陌生場所時尤應做到此點。
2. 宜結伴同行，或請男士在門外等候。

六、逛街購物安全

1. 隨時注意周圍是否有可疑人士跟蹤或注意你。
2. 錢財勿露白。男士應將小鈔及大鈔分開放在兩個口袋裏。
3. 信用卡在使用完後要記得收回，且勿同時攜帶所有信用卡出門。
4. 提防扒手，尤其在電梯裏、旋轉門間。歹徒通常二人一組，其中一人試圖引你分心，另一人則趁亂下手。竊賊以女性居多，作案目標則以男性占大多數。
5. 與街頭小販交易時要小心，並提防在街上主動為你服務的人。
6. 手提箱、皮包不離身，也不要因放置於身旁而輕忽。

七、火災

(一) 預防之道

1. 勿堆積易燃物品。勿堵住逃生出口，窗戶亦應保持容易開關的程度。
2. 要事先了解住所附近的逃生路線、樓梯、出口等，並確定沒有被用來堆放物品。
3. 要求房東裝設油煙警報器。
4. 檢查家中電器用品的電線有無斷裂等現象。
5. 爐臺、炒鍋及油煙排氣口應防油垢。
6. 避免使用蠟燭。
7. 廚房應備有滅火器，並了解使用方法。
8. 將消防隊、警察局電話號碼貼在靠近家中電話的地方。

(二) 遇到火警時

1. 觸動警報以便驚醒所有住戶，並立刻報警。
2. 由最近的逃生出口儘速離開。
3. 拉動街上防火警報箱，靜候消防人員。
4. 萬一出口被火或煙堵住時，留在房內並把門關緊。確定走廊的門關緊後才可打開房內窗戶讓新鮮空氣流通，並待在靠窗的地方等待救援。

八、其他

1. 參觀大型露天演出、遊行等活動時，最好能成群結伴，以減低被下手的機會。

2. 打公共電話時，應小心隨身物品。
3. 自動提款機分室外與室內兩種。但並不表示在室內提款較在室外安全。應避免在夜間提款，若發覺有異，切勿進入並儘速離去。
4. 隨身攜帶緊急電話號碼。
5. 應隨身帶有小額現金，遇歹徒搶劫、勒索，即把金錢交出，勿做抵抗，以免被歹徒加害。
6. 遇有性騷擾事宜，請在 24 小時內通知當地學校主要聯絡人或人力資源主管，後續亦通知本校導師及國際事務處或研發處協助處理，請勿隱忍。

駐外辦事處緊急聯絡資訊

一、亞洲

(一)、日本

1. 臺北駐日經濟文化代表處

Taipei Economic and Cultural Representative Office in Japan

地址：東京都港區白金台五丁目二十番二號

電話：(81-3) 32807811

傳真：(81-3) 32807934

急難救助：

專線電話：(81-3) 3280-7917(24 小時)，(81-3) 3280-7821(上班時間)

日本境內直撥：080-6557-8796，080-6552-4764

2. 台北駐大阪經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office in Osaka

地址：大阪市西區土佐堀一丁目四番八號日榮 Building 四階

電話：(81-6) 64438481

傳真：(81-6) 64438577

急難救助：

專線電話：(81) 9087944568，9027068277

日本境內直撥：090-879-44568，090-270-68277

3. 台北駐日經濟文化代表處那霸分處

Naha Branch, Taipei Economic and Cultural Representative Office in Japan

地址：日本沖繩縣那霸市久茂地 3 丁目 15 番地 9 號 Alte Bldg.6F

電話：(81-98) 8627008

傳真：(81-98) 861-6536

急難救助：

行動電話：(81-90) 19421107

境內直撥：090-1942-1107

(二)、泰國

1. 駐泰國台北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office in Thailand

地址：20th Fl., Empire Tower, 195 South Sathorn Rd., Bangkok, 10120 Thailand

電話：(66-2) 6700200

傳真：(66-2) 6700220

急難救助：泰國境內直撥：(081) 6664006、行動電話：(66) 81-6664006

(三)、新加坡

1. 駐新加坡台北代表處

Taipei Representative Office in Singapore

地址：460 Alexandra Road #23-00 PSA Building Singapore 119963

電話：(+65)65000100

傳真：(+65)62789962

急難救助：

電話：(+65)96389436

新加坡境內直撥：96389436

(四)、澳門

1. 台北經濟文化辦事處/澳門事務處

Taipei Economic and Cultural Office

地址：Al. Dr. Carlos d'Assumpcao, No. 411- 417, Edif. Dynasty Plaza, 5 Andar J-O, Macau(澳門新口岸宋玉生廣場 411- 417 號皇朝廣場 5 樓 J-O 座)

電話(境內直撥)：(853) 28306289

傳真：(853) 28306153

急難救助：

行動電話：(853) 66872557

澳門境內直撥：66872557

(五)、韓國

1. 駐韓國代表處(駐韓國台北代表部)

Taipei Mission in Korea

地址：6th FL., Gwanghwamun Bldg., 149, Sejong-daero, Jongno-gu, Seoul 110-730, Korea

電話：(82-2) 399-2780

傳真：(82-2) 730-1294

急難救助：

緊急電話：(82-2) 399-2780、行動電話請撥打 82-10-9080-2761

二、大洋洲

(一)、澳洲

1. 駐澳大利亞臺北經濟文化辦事處(坎培拉)

Taipei Economic and Cultural Office in Australia

地址：

(1) Unit 8, Tourism House 40 Blackall Street Barton, Canberra ACT 2600, Australia (業

務組、經濟組)

(2) Ground Floor, 53 Blackall Street, Barton ACT 2600, Australia (教育組、科技組、領務組)

電話：(61-2) 61202000 (總機)

傳真：(61-2) 6273-3228

急難救助：

澳洲境內直撥：0418-284-531

2. 駐雪梨臺北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office

地址：Suite 1902, M.L.C. Centre, 19 Martin Place, Sydney, N.S.W. 2000 Australia

電話：(61-2) 92233233

傳真：(61-2) 92230086

急難救助：

+61-418-415-572

澳洲境內直撥：0418-415-572

3. 駐墨爾本臺北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office in Melbourne

地址：Level 46, 80 Collins Street, Melbourne, VIC.3000 Australia

電話：+61-3-9650-8611

傳真：+61-3-9650-8711

急難救助：

+61-413-880-934

澳洲境內直撥：0413-880-934

4. 駐布里斯本辦事處(駐布里斯本臺北經濟文化辦事處)

Taipei Economic and Cultural Office, Brisbane, Australia

地址：Level 34, Riparian Plaza, 71 Eagle Street, Brisbane QLD 4000

電話：+61-7-32295168

傳真：+61-7-32298881

急難救助：**+61-437921436**

三、美洲

(一)、美國

1. 駐邁阿密臺北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office in Miami

2333 Ponce de Leon Blvd. Suite 610 Coral Gables, FL33134, U.S.A.

電話：(1-305)443-8917

有關申辦護照、簽證及文件證明請於上班時間撥打電話：(1-305) 443-8917

傳真：(1-305) 442-6054

急難救助：(1-786) 253-7333

2. 駐舊金山台北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office in San Francisco

555 Montgomery Street, Suite 501, San Francisco, CA 94111, USA

電話：(1-415) 362-7680

有關申辦護照、簽證及文件證明請於上班時間撥打電話：(1-415) 362-7681

傳真：(1-415)362-5382

急難救助：(1-415)265-1351

(二)、加拿大

1. 駐加拿大臺北經濟文化代表處

Taipei Economic and Cultural Office in Canada

地址：45 O'Connor St. , Suite 1960 , Ottawa , Ontario K1P 1A4 Canada.

電話：(1-613)231-5080

傳真：(1-613)231-8491

急難救助：

行動電話：(1-613)762-6090

渥太華直撥：762-6090

2. 駐多倫多台北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office, Toronto

地址：151 Yonge Street, Suite 501, Toronto, ON, M5C 2W7, Canada

電話：(1-416) 369-9030

傳真：(1-416) 369-1473

急難救助：

行動電話：(1-416) 587-8111

多倫多直撥：416-587-8111

3. 駐溫哥華台北經濟文化辦事處

Taipei Economic and Cultural Office, Vancouver

地址：Suite 2200, 650 West Georgia Street, Vancouver, BC V6B 4N7 Canada

電話：(1-604) 689-4111

傳真：(1-604) 689-0101

急難救助：

行動電話：(1-604) 377-8730

溫哥華直撥：604-3778730

四、歐洲

(一)、英國

1. 駐英國台北代表處

Taipei Representative Office in the U.K.

地址：50 Grosvenor Gardens London SW1W 0EB United Kingdom

電話：(44-20) 7881-2650

傳真：(44-20) 7730-3139

急難救助：

行動電話：(44) 7768-938-765

(二)、匈牙利

1. 駐匈牙利台北代表處

Taipei Representative Office, Budapest, Hungary

地址：1088 Budapest Rákóczi út 1-3/II, Hungary

電話：(+361) 2662884

傳真：(+361) 2664003

急難救助：

06-30-9641546（在匈牙利撥打） 002-36-30-9641546（從台灣撥打）

(三)、荷蘭

1. 駐荷蘭台北代表處

Taipei Representative Office in the Netherlands

地址：Van Stolkweg 23, 2585 JM, Den Haag, The Netherlands

電話：(31)(0)70 2503000

傳真：(31)(0)70 3603836

急難救助：

緊急聯絡電話：行動電話撥+31 (0)654-948849、荷蘭境內直撥：0654-948849

(四)、義大利

1. 駐義大利代表處(駐義大利台北代表處)

Ufficio di Rappresentanza di Taipei in Italia

地址：Viale Liegi, 17, 00198 Roma, Italia

電話：+39-06-9826 2800

傳真：+39-06-9826 2806

急難救助：

緊急聯絡電話：行動電話撥+39-3668066434、義大利境內撥 3668066434

(五)、瑞士

1. 駐瑞士代表處(駐瑞士台北文化經濟代表團)

Délégation Culturelle et Économique de Taipei 地址：Viale Liegi, 17, 00198 Roma, Italia

電話：+41 31 382 2927

傳真：+41 31 382 1523

急難救助：

緊急聯絡電話：行動電話撥+41 76 336 6979、瑞士內撥 076 336 6979

五、中東地區-杜拜

1. 中華民國駐阿拉伯聯合大公國杜拜商務辦事處

The Commercial Office of Taipei, Dubai,U.A.E.

地址：Mezzanine Floor, Sharaf Travel Building, 153 Khalid Bin Al Waleed Road., Bur Dubai, Dubai, United Arab Emirates

電話：(971-4)3977888

傳真：(971-4)3977644

急難救助：

緊急聯絡電話：971-506453018

※急難救助電話專供緊急求助之用(如車禍、搶劫、有關生命安危緊急情況等)，非急難重大事件，請勿撥打；一般護照、簽證等事項，請於上班時間以辦公室電話查詢。

玖、附錄

附件一

1081 校外實習聯合訪視行程表				
編號	日期	地點	單位	備註
1	9/2(一)	宜蘭	礁溪老爺酒店、礁溪寒沐酒店	
2	9/3(二)	台北	西華飯店、文華東方酒店	
3	9/9(一)	台北	台北遠東國際飯店、台北君悅飯店	開學日
4	9/16(一)	台北	台北萬豪酒店、台北晶華國際酒店	
5	9/23(一)	台北	誠品行旅、時代國際酒店(W飯店)	
6	9/30(一)	台北	寒舍艾美酒店、寒舍艾麗酒店	
7	10/7(一)	台北	台北喜來登大飯店、台北福華大飯店	
8	10/14(一)	台北/桃園	台北君品酒店、桃園華航大飯店	
9	10/21(一)	北投	三二行館、日勝生加賀屋	
10	10/28(一)	台中	台中亞緻大飯店、日華金典酒店	
11	11/4(一)	南投	雲品溫泉酒店	

97年3月20日第176次行政會議通過

98年2月4日第194次行政會議通過

98年2月19日第195次行政會議通過

99年3月25日第218次行政會議通過

99年9月16日第228次擴大行政會議通過

100年2月17日第236次行政會議通過

101年8月29日第268次行政會議通過

103年5月8日第304次行政會議通過

106年7月12日第377次行政會議通過

107年2月22日第392次行政會議通過

- 一、本校為落實實務教學，實施校外實習課程，使學生能於養成教育階段，培養實務專業能力，將理論與實務密切結合，成為符合業界需求之人才，特訂定本要點。
- 二、本校為推動學生校外實習有關工作，成立學生校外實習輔導委員會，委員會置主任委員一人，由副校長兼任之，委員若干人，由教務長、學務長、研發長、國際長、軍訓室主任、各學院院長、學務處諮商輔導組組長及各系(科)學程主任組成，必要時得請實習機構代表、家長代表、學生代表、校外學者及律師等列席並由研究發展處研發長兼任執行秘書，處理會務。
- 三、為考核學生實習情況，強化學生之學習輔導，瞭解生活適應能力及服務熱忱等問題，各系(科)學程應設置校外實習輔導小組與制訂校外實習輔導小組設置辦法，小組成員為三至七人，主任及校外實習班級導師為當然成員，並由校外實習班級導師擔任該班實習輔導教師。各系(科)學程每學期需至少召開兩次校外實習輔導小組會議，並依程序呈核會議記錄於校長。
- 四、學生校外實習之實施，由各系(科)學程校外實習輔導小組、研究發展處或國際事務處選定國內、外優良觀光飯店、餐廳、烘焙坊、旅行社、航空運輸等餐旅相關單位，以及與本校有國際合作關係且能協助提供至少四個月以上實習之相關國外學術單位，經協商簽約後，分發學生前往實習。
- 五、本校與餐旅業校外實習遴選程序如下：
 - (一)各系(科)學程推薦或業者自行送件，並填寫新增實習合作企業申請單及評估表。
 - (二)各系(科)學程派員實地訪查評核。
 - (三)由實習輔導委員會審核遴選經系(科)學程校外實習輔導小組審核推薦之國內外深具學生實習價值及具體訓練計畫之校外優良實習單位。
 - (四)成為本校實習合作單位。
- 六、為加強對學生之實習輔導，瞭解學生校外實習情況，並協助學生處理生活環境及工作適應問題，由各系(科)學程實習輔導教師若干人，實施校外訪視及輔導，並配合研究發展處及國際事務處作聯合訪視及輔導，其訪視差旅費由校實習輔導費預算項下支付。新實

習單位如首次有學生實習，實習輔導教師於學生報到後二個月內，至少進行實地訪視2次。

七、實習輔導教師之職責如下：

- (一)密切與業界指導實習學生負責人連繫及研擬實習學習事宜。
- (二)主動通報研究發展處及國際事務處校外實習學生及業界各項資料異動。
- (三)評閱學生期中、期末專業實習報告、實習日誌或週記等。
- (四)出席實習輔導小組會議，反映問題及提出解決建議。
- (五)協助學校相關部門公佈相關注意事項，並負責學校與學生間溝通，主要工作細項如下：
 1. 按照計畫實施訪視及輔導。
 2. 填繳訪視及輔導記錄。
 3. 提供校刊有關訪視實習學生工作之照片與相關新聞訊息。
- (六)評定實習成績，登錄業界評核實習成績，核算後繳交教務處。
- (七)協助處理學生實習之生活及其他相關事宜。

八、各系(科)學程主任負責主持系(科)學程實習輔導小組會議，檢討校外實習輔導相關事宜，監督並於必要時協助代理實習輔導教師校外訪視及輔導工作。

九、學生校外實習期間之安全問題，應事前妥善詳盡規劃。

十、本校校外實習以全職工作為限，每週工作時數須符合勞動基準法之規定，海外實習則配合當地法令規範之。

十一、實習學生單位轉換輔導原則如下：

- (一)至實習單位報到未滿三個月，不得任意轉換，但因個人身體因素、公司違反勞基法及職場性別不平等對待，請檢附相關佐證資料，得另覓新實習單位。
- (二)學生因各項因素申請轉換單位，經輔導後，實習輔導教師應於各系(科)學程實習輔導小組會議中說明轉換單位原由並獲通過後，填寫轉換實習單位申請表(學生)及輔導表(導師)，交予研究發展處實習輔導組備查，始得另覓新實習單位。
- (三)學生實習單位之轉換，若係因學生之過失(含不適應)，得視情節輕重，依校外實習請假及獎懲要點懲處，並送實習輔導委員會核備。
- (四)針對特殊個案學生，由各系(科)學程實習輔導小組決議其實習方式後移交系務會議通過，送交實習輔導委員會討論。

十二、國內實習成績考核之評定方式：

- (一)實習單位工作表現及出勤之考核成績占總成績百分之六十。
- (二)本校實習輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之二十。
- (三)實習作業及心得報告考核成績占總成績百分之二十。

十三、海外實習成績考核之評定方式：

- (一) 修課期間，學習成績(含課業及輔導成績)占總成績百分之六十；輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之四十。
- (二) 實習期間，實習單位工作表現及出勤之考核成績占總成績百分之六十；輔導老師訪視輔導考核成績占總成績百分之四十。

十四、學生前往校外實習，各系(科)學程遴選校外實習單位應審慎安排，讓學生瞭解校外實習為校內課程之延伸，並應顧及學生課程中理論與實際之銜接性。

十五、本校學生前往業界實習前，除辦理學生平安保險外，得依學生意願加辦意外保險，各系(科)學程應於校內辦理行前座談會，將有關實習規定及生活作息等注意事項，詳細說明，俾讓實習學生瞭解遵循。

十六、辦理校外學生實習績優之業界及指導人員，經訪視及輔導人員建議，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。

十七、為因應學生至海外實習的特殊性，海外實習生之實習及輔導得依國際事務處所訂之海外實習及研習輔導補充規定辦理。

十八、本要點經實習輔導委員會議及行政會議審議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。

本規章負責單位：研究發展處實習輔導組

國立高雄餐旅大學 旅館管理系

學生校外實習輔導老師評分表

附件三

照 片	學生姓名：_____學號_____	
	實習單位：_____	
	實習部門：_____	
	實習期間：自民國_____年_____月_____日	
	至民國_____年_____月_____日	
評 分 項 目	得 分	評 語
一、視導評量內容 (40%)	基本管理原則	
	人力資源管理技巧	
	解決顧客問題	
	文書溝通技巧	
	口語溝通技巧	
	積極同儕關係	
	專業標準	
企業倫理		
總 分 及 總 評		
備 註	1. 請在空格內評分。 2. 請對各項實習表現做具體之敘述與建議，俾作今後教學與輔導改進之參考。	
簽 章	系主任：_____ 輔導老師：_____	

國立高雄餐旅大學

學生校外實習成績評分表

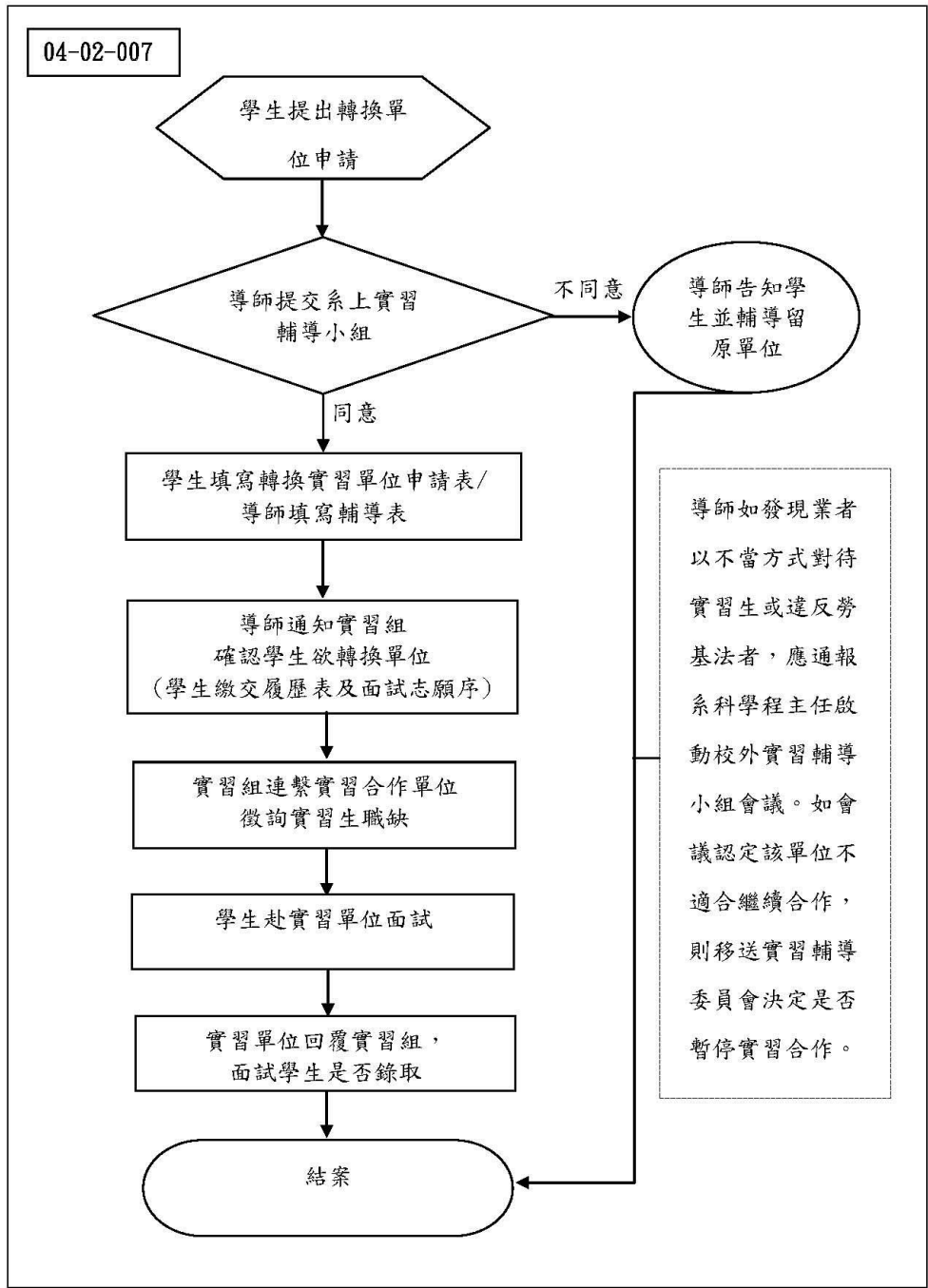
附件四

系 別		學 號	
姓 名		實 習 單 位	
考 核 期 間	自 年 月 日 至 年 月 日 止		
評 分 說 明	比一般水準 顯著優秀	比一般水準佳	符合一般水準
	10 分	8-9 分	6-7 分
	比一般水準 稍差		
	4-5 分	比一般水準 顯著不足	
	1-3 分		
評 分 項 目	配 分	得 分	評 語
1. 專業知識運用於工作上	10		
2. 技術能力能勝任所賦予之工作	10		
3. 積極、主動學習	10		
4. 遵守公司出勤規定	10		
5. 有責任感	10		
6. 和同事相處融洽	10		
7. 團隊精神	10		
8. 溝通表達能力	10		
9. 勇於嘗試新的事物，並提供創新建議	10		
10. 問題處理、應變能力	10		
總 分	100		
總 評	(請在評語及總評欄內對學生實習表現做具體之敘述及建議，俾作今後改進之參考)		
簽 章	實習單位指導人員： 學生簽名：	實習單位主管： 人 資 單 位：	



版次	文件編號
1	

校外實習轉換單位輔導標準作業流程圖



國立高雄餐旅大學 校外實習學生轉換實習單位申請表

學生姓名：_____學號：_____

原實習單位：_____

實習期間：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止

茲因：_____

業已獲得原實習單位同意辦理離職，並經導師、系主任同意後轉換之。新實習單位經導師同意後志願序如下：

志願序	實習單位	部門
一		
二		
三		
四		
五		
備註：志願序參考逕入 http://rd.nkuht.edu.tw/ship2/super_pages.php?ID=ship1 (全球資訊網→行政單位→研究發展處→實習輔導組→建教名錄)		

此致

研究發展處 實習輔導組

申請人：

導師簽章：

系主任簽章：

(備註：申請表應完成導師、系主任簽章後再送研發處備查，始得進行後續相關作業。)

國立高雄餐旅大學學生轉換實習單位輔導表

日期： 年 月 日

科 系		學 生	
學 號		導 師	
學 生 轉 換 單 位 理 由 (請條列式說明)			
業 者 說 明 (請條列式說明)			
導 師 建 議 說 明			

導師簽章：

主任簽章：

研發處：

97年3月13日第83次實習輔導委員會議通過

97年3月20日第176次行政會議通過

97年12月4日第90次實習輔導委員會議通過

98年1月8日第193次行政會議通過

99年9月16日第228次擴大行政會議通過

103年9月25日第138次實習輔導委員會議通過

103年10月23日第315次行政會議通過

- 一、為使校外實習期間，學生作息正常，遵守實習單位工作體制及規定，特訂定本要點。
- 二、本校同學前往各單位實習，請假須依實習單位請假規定及中華民國勞動基準法規辦理，若各實習單位無明文規定則依本校學生請假規則第三條之一、二、三、四、五、六項向學校辦理請假事宜。
- 三、各類請假須依實習單位規定辦理，並於事後依規定以一比一補足所缺實習時數，違者依校規處分。特殊情況由學校另案處理。
- 四、依本校學則第三十七條規定，請假總時數達實習總時數三分之一者，其實習成績以零分計算。
- 五、上班規定：
 - (一) 如實習單位屬性特殊，於業務上需要，經事先安排而有輪班、早班、夜班、兩頭班、空勤、地勤等情形、學生應欣然接受，因業務上實際需要、主管得要求員工加班、學生不得拒絕，必要加班得由主管安排，填寫加班申請單。
 - (二) 本校學生於上班時間因故外出，須經部門主管核准。
- 六、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處理，其後果自行負責。
- 七、獎勵方面：
 - (一) 有下列事蹟者予以適度獎勵：
 1. 學生在實習期間行為合於下列情形之一者，得核予嘉獎：
 - (1) 實習努力，有優良成績者。
 - (2) 參加公司各種比賽成績優良者。
 - (3) 拾金（物）不昧者。
 - (4) 品行端正，足資示範者。
 - (5) 有其它優良事蹟合於嘉獎者。
 2. 學生有下列情形之一者，予以記小功獎勵：
 - (1) 服務熱忱對提高校譽有特殊事實者（經實習單位提出者，應由實習主管給予承認）。
 - (2) 參加正式比賽或參加地區性比賽表現優良者。
 - (3) 在校外實習或服務，表現優異，光大校譽者。
 - (4) 校外實習成績特別優良或列為訓練機構前三名，足為他生示範者。
 - (5) 扶助同學或他人，有事實證明，足以表揚者。
 - (6) 對特殊事故、偶發事件處置適當，獲得良好評價者。

(7) 拾金(物)不昧，且價值較大者。

(8) 有其它相當於上列情形者。

3. 學生有下列情形之一者，予以記大功之獎勵：

(1) 學生在校外實習期間有特殊貢獻者或優良事蹟者。

(2) 愛護學校，有事實表現，足以增進校務發展者。

(3) 冒險犯難、捨己為人，堪為他人楷模者。

(4) 參加全國性比賽，名列前茅者。

(5) 在校外期間，其行為有益於國家、民族、社會、學校者。

(6) 校外實習期間有優異之表現，因而提高校譽者。

(7) 有其他相當於上列之情事者。

(二) 符合上述事蹟經提報送交實習輔導委員會委員討論得頒發獎項：

1. 實習特殊貢獻獎：

學生於校外實習期間，得經實習建教合作單位、實習輔導組或各系科提報具有特殊貢獻者，經實習輔導委員會評定通過，得頒實習特殊貢獻獎。

2. 模範實習學生獎：

學生在校外實習期間成績優秀，或在實習建教合作單位有優良事蹟者，得由各系科、研究發展處或實習建教合作單位報經校外實習輔導委員會評定，頒發模範實習學生獎。

3. 熱心服務獎：

服務熱忱對提高校譽有特殊事實者(經實習單位提出者，應由實習主管給予承認)或校外實習期間擔任小組長，服務同學，表現優良由研究發展處或各系科報經校外實習輔導委員會評定通過，得頒熱心服務獎。

八、懲罰方面：

(一) 學生有下列情形之一者，予以小過以上處分：

1. 對上司態度傲慢者。

2. 意攻訐同事或助長同事間之糾紛者。

3. 挑撥離間，惹事生非，造成單位同仁發生衝突者。

4. 破壞團體秩序者。

5. 在校外行為不當，經調查屬實者，有違社會安寧或安全，情節較輕者。

6. 拾金不報，佔為己有者。

7. 妨害團體整潔或公共衛生者。

8. 言語行為有傷風敗俗者。

9. 服裝儀容不整，有違善良風俗者。

10. 逾假遲歸者。

11. 未經核准，於上班時間不假外出者。

12. 上、下班無故遲到、早退者。

13. 重複答應二家以上實習單位，情節輕微者。

14. 私自轉換實習單位，情節輕微者。

15. 藉職務之便獲取個人利益，情節較輕微者。

16. 具有其他相當於上列之情形者。

(二) 學生有下列情形之一者，予以記大過以上處分：

1. 具有上列情形之一者，依情節嚴重或經記過處分後仍不知悔改者。

2. 為他人作不實之證明或刻意隱瞞，而影響調查或公共利益者。
 3. 賭博或流連不良場所（如：電動玩具場所、色情場所或其他類似場所等），足以影響身心、生活、學習狀況，有具體事實者。
 4. 經常違背學校規定，屢勸無效者。
 5. 假借名義，從事不正當活動，影響學校（他人）名譽或利益者。
 6. 酗酒滋事，有辱校譽者。
 7. 國（內）外實習時，違反規範，侵害他人或公眾權益者。
 8. 不愛惜公物任意破壞。
 9. 私自轉換實習單位，未經學校核准同意，情節重大者。
 10. 擅自重複答應二家以上實習單位，違反誠信影響校譽，情節重大者。
 11. 於社群網站刊登文字、照片或影片以致損及實習單位、顧客、同仁形象利益或隱私者。
 12. 違反個資法行為者。
 13. 藉職務之便獲取個人利益者。
 14. 有其他不正當行為相當於上列之情形者。
- (三) 學生被實習單位退訓處分或有下列行為者，經實習輔導委員會議決議得處退學處分，全案移送獎懲委員會處理：
1. 於實習單位鬥毆者。
 2. 於實習單位有竊盜或詐欺行為，情節重大者。
 3. 處理實習單位財務有舞弊或侵佔公款行為者。
 4. 在實習單位內打架滋事者。
 5. 向顧客強索小費者。
 6. 未經許可擅將實習單位資產及他人財物攜離該實習單位者。
 7. 拒絕執行派定工作或不服調動者。
 8. 騷擾或刺探顧客私生活。
 9. 上班時間內睡覺，使公司蒙受重大損失者。
 10. 介入色情媒介者。
 11. 未經正當手續私自向客人兌換外幣者。
 12. 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。
 13. 觸犯刑法獲判拘役以上刑罰者。
 14. 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。
 15. 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。
 16. 在實習單位內與客人或同事做不道德或猥褻行為。
 17. 連續曠職三天以上，或半年內曠職累計達七天者。
 18. 參加校外不正當團體或非法組織、流氓或不良少年集團者。
 19. 故意損毀實習單位、顧客或同事之軟硬體設備。
 20. 為個人或少數人之利益，而嚴重危害他人或影響校譽者。
 21. 攜帶或販賣麻醉藥物（迷幻藥或毒品者）。
 22. 偽造文書或冒用他人印章，情節嚴重者。
 23. 未依規定在原登記校外實習單位實習，有欺瞞行為者，予以勒令退學處分。

24. 其它如實習單位人事規章革職規定行為或事項。

25. 犯有其他重大過失，合於退學或開除者。

※本辦法如有不適之處得另令修訂之。

(四) 因疏忽造成實習單位或客人損失，經查屬實者，扣操行及實習總分各二～六分，並應照價賠償，惡行重大得經實習輔導委員會決議移獎懲委員會依校規處理。

九、校外實習期間學生操行成績評定：各系(科)學程主任及實習輔導教師各負責評核操行總成績加減各五分成績，獎懲事蹟由研究發展處或實習輔導小組會議通過，以書面資料逕行通知學生事務處生活輔導組核計操行總成績。

十、重大違規處理程序：

各項學生重大違規或退訓，經實習單位或訪視輔導人員書面告知後，研究發展處需派員訪視，並得會同學生事務處人員前往瞭解，依程序處理。

十一、本要點經實習輔導委員會及行政會議審議通過，陳請校長核定後實施，修訂時亦同。