



Shangri-La's

香格里拉

台北遠東國際大飯店

Far Eastern Plaza Hotel

TAIPEI

# 職場體驗

## 台北遠東香格里拉大飯店

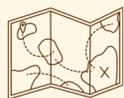
411084032 休運四 薛式芸

### 香格里拉集團簡介



- 首間酒店於1971年在新加坡開業
- 總部位於香港，在全球各地的主要城市和度假勝地中擁有103家酒店，客房數目多達41600間

### 實習單位介紹



- 1994年正式營運，隸屬於遠東集團，並委由香格里拉酒店集團管理
- 雙塔式建築，樓高43層，為台北市內最高的五星級酒店
- 主要客群以國際商務旅客佔大宗
- 2023 讀者之選「最佳酒店」，康泰納仕旅遊者雜誌《Condé Nast Traveler》



### 實習心得



- 「問題解決能力」：協助解決顧客所提出的問題，並滿足他們的需求。
- 「外語溝通能力」：藉由與外籍顧客雙向溝通的機會來鍛鍊自身的外語能力。
- 「細心度」：客房內部備品擺放時有不同的數量及角度，需要反覆檢查以維持客房的一致性，也培養出自身對於細節的掌握度。
- 「待人處事及應變能力」：微笑面對每一位顧客，學習在不同情況下的應對能力。

### 企業文化



- Pioneers of Asian Hospitality
- 使命宣言：「以發自內心的待客之道，創造難以忘懷的美好經歷，使客人喜出望外。」

### 房務部



- 部門簡介：負責維護環境及客房內部整潔，協助解決顧客需求，以提供顧客乾淨且舒適的休息空間。
- 實習工作內容：辦公室庶務、協助整理房務、錄影檢查房間整潔、解決顧客需求等。

### 實習經驗與課程結合



- 【休閒旅遊實用英語】：飯店內外籍顧客佔多數，英語為溝通時的重要語言。
- 【休閒安全教育】：隨時注意飯店環境安全，學習高樓層中遇災的正確逃生方式，以確實引導客人進行疏散動作。
- 【管理學】：主管會根據每日住房情況訂定房務員的業績目標及人力分配，以維持良好的客房整潔及服務品質。

