

实习总结报告

酒店儿童俱乐部免责同意书 及使用规定中文版

普吉岛万怡酒店 (Courtyard by Marriott Phuket Town)

2025年11月03日 - 2026年2月20日

实践单位和内容介绍



实践单位： 普吉岛万怡酒店 (Courtyard by Marriott Phuket Town)

- 位于普吉老城区中心，交通便利
- 由万豪集团 (Marriott International) 管理
- 结合泰国传统与现代设计风格
- 提供客房、餐厅、游泳池、健身房、儿童俱乐部及会议设施
- 24小时营业

主要工作内容：

- 接待客人，提供住宿信息
- 办理入住和退房手续
- 更新客人资料
- 处理相关文件工作
- 支持儿童俱乐部及 AYS (At Your Service) 日常工作
- 完成上级安排的其他任务

📍 1 Soi Surin, Taladyai, Mueang Phuket, Phuket

☰ 研究目的和方法

为了提高员工与中国客人之间的沟通效率，使沟通更加方便、清晰，并更好的相互理解。

1 观察问题

发现中国客人阅读英文文件有困难，员工无法直接用中文沟通。

2 与上级讨论小项目的题目

与部门主管讨论，确定制作“儿童俱乐部免责同意书及使用规定中文版”小项目。

3 向指导老师提交小项目的题目

向指导老师提交题目，并获得项目制作的批准与建议。

4 收集相关资料和文件

准备英文版原件，并学习酒店相关的专业中文词汇。

5 检查小项目的正确性

完成翻译后，请中国员工检查语法，并由主管最终审批。

6 小项目评估

通过问卷和观察，对比使用中文文件前后的沟通效果。

小项目内容详细介绍 (儿童俱乐部免责声明的内容)

第一步：理解原文内容

- 阅读英文原版免责声明。
- 先整体理解内容，而不是逐字翻译。

第二步：整理专业词汇

- 把内容整理成词汇表
- 挑选不熟悉的词汇和专业用语翻译成泰语。
- 理解泰语的意思之后，再把这些词汇翻译成中文。



Phuket Town

Kids Club Release Form

Child's Name (Please use block letters):

(Full Name)

Age: Time in: Time out:

Gender: Boy Girl

Nationality:

Country of Residence:

Date of Birth:

Room no:

Check out date:

In consideration of my child being given the opportunity to **participate** at playground Courtyard by Marriott Phuket Town, I **hereby** agree as follows:

1. I am **aware** of the skills needed for, and **recognize the risks** of **injury** or **harm** that may **occur** to my child as a result of, my child's participation at playground. I **assume** such risk on my own for myself and my child as a **condition** of my child is being **permitted** to participate at playground at Courtyard by Marriott Phuket Town.
2. For my child and for myself and for my **child's heirs, successors and assigns**, I hereby release and forever **discharge** Courtyard by Marriott Phuket Town, the owner of Courtyard by Marriott Phuket Town and Marriott International, Inc. and its **subsidiaries and affiliates**, and their **respective** officers, directors, **shareholders**, agents, employees, successors and assigns from any and all actions, costs, **suits, demands, claims**, damages, losses and **liabilities** (including **reasonable attorney's fees**) of any type or kind **whatsoever arising out of or caused by** my child's participation at playground.
3. I hereby agree to **indemnify, defend and hold harmless** Courtyard by Marriott Phuket Town, the owner of Courtyard by Marriott Phuket Town, Marriott International, Inc. and its subsidiaries and affiliates, and their respective officers, directors, shareholder, agents, employees, successors and assigns from and against any and all actions, costs, suits, demands, claims, damages, losses and liabilities (including reasonable attorney's fee) of any type or kind whatsoever arising out of or caused by my child's participation at playground.

Parents/Guardian's Signature:

Parents/Guardian's Name:

Date:



英文词汇	泰语翻译	中文词汇
In consideration of....	เนื่องจาก/โดยคำนึงถึง/ เพื่อเป็นการตอบแทน	鉴于、基于、因、作 为。。。的对价
Participate	เข้าร่วม	参与、参加
Hereby	โดยการนี้/ด้วยเหตุนี้	特此
Aware	รับทราบ/รับรู้	知悉、了解
Recognizing	รู้/ทราบ	知晓、认识到
Risks	ความเสี่ยง/อันตรายที่อาจเกิดขึ้น	风险、潜在风险
Injury	การบาดเจ็บ	受伤、伤害
Harm	ความเสียหายหรืออันตราย	伤害、损害
Occur to	ใช้สื่อถึงบุคคลที่ได้รับหรือประสบ ความเสียหายหรืออันตราย	发生于、遭受
Assume	ยอมรับ/รับผิดชอบ	承担
Condition	เงื่อนไข/ข้อกำหนด	条件、条款
Permitted	ได้รับอนุญาต/อนุญาตให้	获准、允许
Child's heirs	ทายาทโดยชอบด้วยกฎหมายของ บุตร	子女的合法继承人
Successors	ผู้สืบทอด/ผู้สืบทอด	权利继承人
Assigns	ผู้รับโอนสิทธิ์	受让人
Discharge	ปลดปล่อย/ยกเว้นจากความรับผิด	解除、免除
Subsidiaries	บริษัทย่อย	子公司
Affiliates	บริษัทในเครือ	关联公司
Respective	ของแต่ละฝ่าย	各自的
Shareholders	ผู้ถือหุ้น	股东
Suits	คดีความ/การฟ้องร้อง	诉讼
Demands	ข้อเรียกร้อง	要求
Claims	เรียกร้องค่าเสียหาย/การเคลม	索赔
Liabilities	ความรับผิดตามกฎหมายทั้งปวง	一切法律责任
Reasonable attorney's fees	ค่าทนายความตามสมควร	合理的律师费用
Whatsoever	ไม่ว่ากรณีใดๆ/ใดๆทั้งสิ้น	任何、一切
Arising out of	อันเกิดจาก/ซึ่งเกิดขึ้นจาก	因。。。产生的
Indemnify	ชดเชยค่าเสียหาย	赔偿
defend	ปกป้องในทางกฎหมาย	抗辩
Hold harmless	คุ้มครองไม่ให้ต้องรับผิด	使其免受任何损害或责任

小项目内容详细介绍 (儿童俱乐部免责声明的内容)

COURTYARD
BY MARRIOTT

Phuket Town

儿童俱乐部免责声明

儿童姓名 (请用正楷填写) :
(全名)

年龄: 入场时间: 离场时间:

性别: 男 女

国籍:

居住国家:

出生日期:

房间号:

退房日期:

鉴于本人之子女获准参加位于普吉镇万怡酒店 (Courtyard by Marriott Phuket Town) 的游乐场活动, 本人特此同意如下条款:

1. 本人已知悉并理解参加游乐场活动所需的技能, 并确认本人子女因参与该活动可能发生受伤或其他伤害的风险。作为本人子女获准参加普吉镇万怡酒店游乐场活动的条件之一, 本人自愿为本人及本人子女承担上述风险。
2. 本人代表本人、本人子女以及本人子女的合法继承人、权利继承人及受让人, 特此解除并永久免除普吉镇万怡酒店、万豪国际集团 (Marriott International, Inc.) 及其子公司和关联公司, 以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继承人及受让人, 因本人子女参加游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任 (包括合理的律师费用), 不论其性质或种类为何。
3. 本人同意对普吉镇万怡酒店、万豪国际集团 (Marriott International, Inc.) 及其子公司和关联公司, 以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继承人及受让人, 因本人子女参加游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任 (包括合理的律师费用), 进行赔偿、抗辩并使其免受损害。

家长/监护人签名:

家长/监护人姓名:

日期:

COURTYARD
BY MARRIOTT

Phuket Town

儿童俱乐部免责声明

儿童姓名 (请用正楷填写) :
(全名)

年龄: 入场时间: 离场时间:

性别: 男 女

国籍:

居住国家:

出生日期: Xiao

房间号: 晓

退房日期: 20

鉴于本人之子女获准参加位于普吉镇万怡酒店 (Courtyard by Marriott Phuket Town) 的游乐场活动, 本人特此同意如下条款:

1. 本人已知悉并理解参加游乐场活动所需的技能, 并确认本人子女因参与该活动可能发生受伤或其他伤害的风险。作为本人子女获准参加普吉镇万怡酒店游乐场活动的条件之一, 本人自愿为本人及本人子女承担上述风险。 遭受伤害
2. 本人代表本人、本人子女以及本人子女的合法继承人、权利继承人及受让人, 特此解除并永久免除普吉镇万怡酒店、万豪国际集团 (Marriott International, Inc.) 及其子公司和关联公司, 以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继承人及受让人, 因本人子女参加游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任 (包括合理的律师费用), 不论其性质或种类为何。
3. 本人同意对普吉镇万怡酒店、万豪国际集团 (Marriott International, Inc.) 及其子公司和关联公司, 以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继承人及受让人, 因本人子女参加游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任 (包括合理的律师费用), 进行赔偿、抗辩并使其免受损害。

家长/监护人签名:

家长/监护人姓名:

日期:

第三步: 翻译完整文件

- 将整份免责声明翻译成中文
- 调整句子, 让表达清楚、自然、易懂

第四步: 检查与修改

- 请中国员工检查用词和语法
- 根据建议进行修改

小项目内容详细介绍（儿童俱乐部免责同意书的内容）

COURTYARD
BY MARRIOTT
Phuket Town

儿童俱乐部免责同意书

儿童姓名（请用正楷填写）：.....
（全名）

年龄：..... 入场时间：..... 离场时间：.....

性别： 男 女

国籍：

居住国家：

出生日期：

房间号：

退房日期：

鉴于本人之子女获准参与位于普吉镇万怡酒店（Courtyard by Marriott Phuket Town）的游乐场活动，本人特此同意如下条款：

1. 本人已知悉参与游乐场活动所需的技能，并知晓本人子女因参与该活动可能遭受伤害的风险。因此，作为本人子女参与普吉镇万怡酒店游乐场活动的条件，本人自愿为本人及本人子女承担上述风险。
2. 本人代表本人、本人子女以及本人子女的合法继承人、权利继受人及受让人，特此解除并永久免除普吉镇万怡酒店、万豪国际集团（Marriott International, Inc.）及其子公司和关联公司，以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继受人及受让人，因本人子女参与游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任（包括合理的律师费用），不论其性质或种类。
3. 本人同意对普吉镇万怡酒店、万豪国际集团（Marriott International, Inc.）及其子公司和关联公司，以及其各自的管理人员、董事、股东、代理人、员工、权利继受人及受让人，因本人子女参与游乐场活动而产生或与之相关的任何及所有诉讼、费用、索赔、要求、损害、损失及一切法律责任（包括合理的律师费用），进行赔偿，并使其免受。

家长/监护人签名：

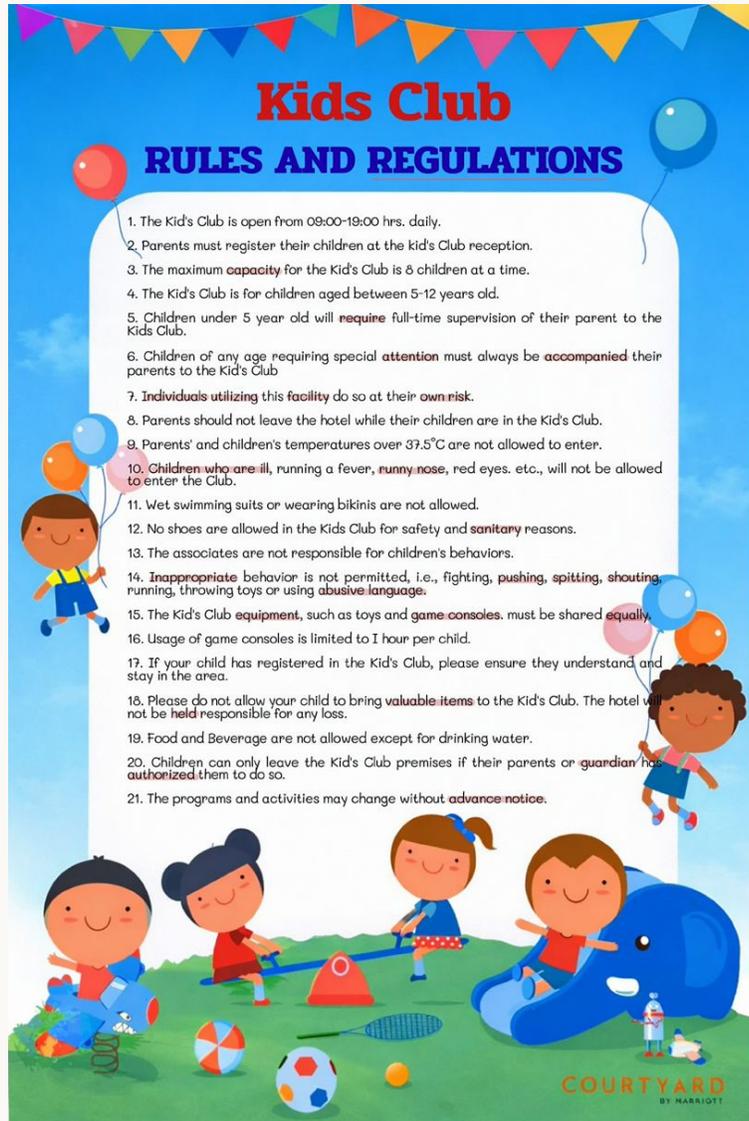
家长/监护人姓名：

日期：

第五步：最终确认与使用

- 交上级管审核
- 批准后正式在普吉岛万怡酒店（Courtyard by Marriott Phuket Town）使用

小项目内容详细介绍 (儿童俱乐部使用规定的内容)



คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	ความหมายภาษาไทย	คำศัพท์ภาษาจีน
Capacity	ความจุ/ความสามารถในการยอมรับ	容量、接待人数
Require	ต้องการ/จำเป็นต้องมี	需要、必须
Supervision	ดูแล/ควบคุม	监督
Attention	เอาใจใส่/ให้ความสนใจ	关注
Accompanied by...	มีผู้ไปด้วย/มีผู้ติดตาม	陪同、陪伴
Individuals	บุคคล	人
Utilizing	ใช้	使用
Facility	สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	设施
At their own risk	ยอมรับความเสี่ยงด้วยตนเอง	自行承担风险
Children who are ill	เด็กที่ป่วย	生病的儿童
Runny nose	น้ำมูกไหล	流鼻涕
Sanitary	สุขอนามัย	卫生
Inappropriate	ไม่เหมาะสม	不便、不当
Pushing	การผลัก	推搡
Spitting	การถ่มน้ำลาย	吐痰
Shouting	การตะโกน	叫喊
Abusive language	คำพูดหยาบคาย	粗话、脏话、恶语
Equipment	อุปกรณ์	器材、设备
Game consoles	เครื่องเล่นเกม	游戏机
Valuable items	สิ่งของมีค่า	贵重物品
Not be held responsible	ไม่รับผิดชอบ	不承担责任
Guardian	ผู้ปกครอง/ผู้ดูแล	家长、保护人
Authorized	อนุญาต	允许、授权
Advance notice	การแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	提前通知

小项目内容详细介绍（儿童俱乐部使用规定的内容）



经过检查，儿童俱乐部使用规定的中文内容已经正确，无需再修改。因此，最终完成了一份可以在实际工作中使用的儿童俱乐部使用规定中文版。

小项目的使用方法

操作流程 / PROCESS

01 文件准备

确保前台备有充足的中文版免责声明与规则。

02 填写并阅读

请家长填写信息并阅读安全规则，确保充分理解。

03 达成一致

明确服务标准，保障双方利益，签字后方可入场。

免责声明填写项目 (11项)

1. 姓名

2. 年龄

3. 性别

4. 国籍

5. 居住国家

6. 出生日期

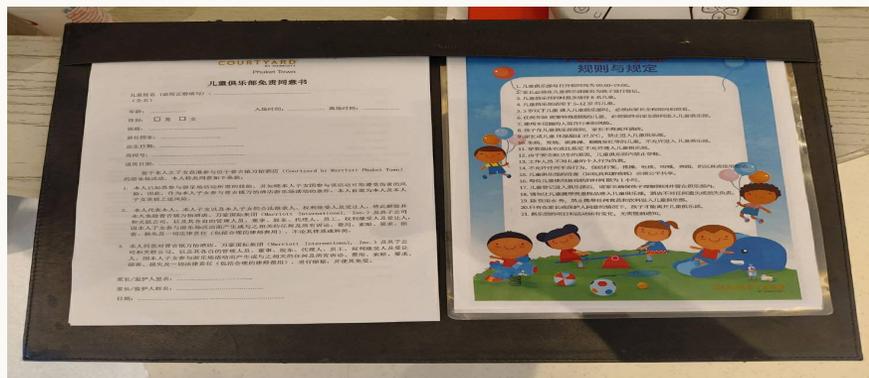
7. 房间号码

8. 退房日期

9. 入场/离场时间

10. 签名

11. 使用日期



重要：为了安全保障，如果客人拒绝填写信息或签署同意书，酒店将无法提供儿童俱乐部服务。

小项目使用前后的情况

✘ 前

แบบประเมินก่อนการทำโครงการ

เนื่อง การสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวจีนในการใช้บริการ Kids Club

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มาก
ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง น้อย
ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ผู้ให้บริการสามารถอ่านและเข้าใจเอกสาร Kids Club ฉบับภาษาจีนได้ถูกต้อง			✓		
2	ผู้ให้บริการต้องขอความชัดเจนในการแปลเอกสารจากพนักงานหรือแปลผ่านอินเตอร์เน็ต			✓		
3	ผู้ให้บริการเข้าใจกฎระเบียบและเงื่อนไขการให้บริการ				✓	
4	การสื่อสารกับผู้ให้บริการโดยมีเอกสารภาษาจีนมีความสะดวก				✓	
5	การใช้บริการ Kids Club ที่ศูนย์เอกสารภาษาจีนเป็นไปอย่างราบรื่น				✓	
6	พนักงานมีความมั่นใจในการบริการผู้ใช้บริการจีน			✓		

ข้อเสนอแนะ: ก่อนจัดทำเอกสารแปลจากจีน ไม่มีส่วนที่ทราบปัญหา
มีการ kids club มีทั้งที่ในหนังสือหรือที่อื่นหรือพอจะบอกถึง
ให้ผู้ใช้บริการที่รู้หรืออ่านได้ก่อน หรือถ้ามีเอกสารให้ดูใน
ฉบับจริงที่หน้าทัก

ลงชื่อผู้ทำประเมิน: Sarnya Suknukul
ตำแหน่ง: Recreation Supervisor
วันที่: 01/Jan/2026

-  沟通障碍: 员工不会说中文, 客人不理解英文文件。
-  依赖软件: 翻译内容不准确, 容易产生严重误解。
-  解释困惑: 规定难以完整传达, 服务效率较低。

✔ 后

แบบประเมินหลังการทำโครงการ

เนื่อง การสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวจีนในการใช้บริการ Kids Club ฉบับภาษาจีน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มาก
ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง น้อย
ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ผู้ให้บริการสามารถอ่านและเข้าใจเอกสาร Kids Club ฉบับภาษาจีนได้ถูกต้อง	✓				
2	เอกสารภาษาจีนที่ขอการให้แปลเป็นต้นฉบับ	✓				
3	เอกสารภาษาจีนที่ได้รับการให้บริการของ Kids Club กับเอกสารจีนในโปรแกรม	✓				
4	ผู้ให้บริการเข้าใจกฎระเบียบและเงื่อนไขการให้บริการมากขึ้น	✓				
5	ผู้ให้บริการจะสามารถขอเอกสารจากพนักงาน	✓				
6	พนักงานมีความมั่นใจในการบริการผู้ใช้บริการชาวจีน	✓				

ข้อเสนอแนะ: หลังจากมีการจัดทำเอกสารภาษาจีนที่ตรงกับความต้องการ
ใช้ทั้งที่เอกสารที่ส่งมาและที่ให้บริการเป็นไปอย่าง
ราบรื่นมากขึ้น ทราบว่าเอกสารที่ส่งมาหรือที่ให้บริการ
มีทั้งที่เอกสารที่ส่งมาและที่ให้บริการเป็นไปอย่าง
ราบรื่นมากขึ้น

ลงชื่อผู้ทำประเมิน: Sarnya Suknukul
ตำแหน่ง: Recreation Supervisor
วันที่: 31/Feb/2026

-  沟通顺畅: 中文版文件清晰易懂, 减少了沟通环节。
-  信心提升: 员工提供服务更有底气, 客人阅读自如。
-  高效运营: 极大地减少了误会纠纷, 提升了整体效率。

小项目使用前对比

小项目使用前对比表

比较要点	使用前	使用后
1. 中国客人对文件内容的理解程度	中国客人不能清楚理解英文文件内容，需要依靠翻译。	中国客人可以自己阅读并理解中文文件内容。
2. 翻译软件的使用情况	客人经常需要使用翻译软件。	翻译软件的使用明显减少。
3. 与中国客人沟通的便利程度	由于语言限制，有时双方沟通不够清楚。	有了中文文件作为沟通的辅助工具，可以更好地帮助与中国客人交流。
4. 工作人员与中国客人沟通的信心	虽然员工对提供服务有信心，但因为不能直接用中文沟通，担心客人可能无法完全理解。有时翻译软件的翻译也不准确。	由于有中文文件详细说明服务规定，员工在服务和沟通方面都更加有信心。
5. 对使用规定和条件的理解程度	在理解使用规定方面存在困惑，可能会产生误解。	对使用规定和相关条件的理解更加清楚。
6. 中国客人的整体满意度	通过询问使用服务的中国客人发现，有时客人因为不会英语，无法完全理解员工所表达的内容，因此在沟通上感到不方便。	客人的满意度提高。根据询问，客人表示可以直接理解内容，不需要花时间使用翻译软件，并认为酒店更加重视中国客人。

通过对比小项目实施前后的评估结果，以及观察中国客人的行为变化，我整理了相关数据，并做了一个前后效果对比表，让项目效果更加清楚。

小项目使用前后对比

小项目实施前后满意度平均数表

使用前									
序号	满意度的项目	满意度等级					满意度平均数	百分比 (%)	
		5	4	3	2	1			
1	中国客人可以自己阅读并理解儿童俱乐部英文版的文件。			1	2		2.33	46.6	
2	中国客人经常需要向员工或使用翻译软件来翻译文件。			3			3	60	
3	中国客人理解使用服务的规定和条款。				3		2	40	
4	在没有中文版文件之前，与中国客人的沟通是方便的。				3		2	40	
5	在没有中文版文件之前，儿童俱乐部的服务进行得很顺利。			1	2		2.33	46.6	
6	员工在为客人提供服务时有信心。			3			3	60	
总体平均数		2.44 占 48.8%							

使用后									
序号	满意度的项目	满意度等级					满意度平均数	百分比 (%)	
		5	4	3	2	1			
1	中国客人可以自己阅读并理解儿童俱乐部中文版的文件。	3					5	100	
2	中文文件有助于减少翻译软件的使用。	3					5	100	
3	中文文件有助于儿童俱乐部为中国客人提供更顺畅的服务。	3					5	100	
4	中国客人对使用规定和服务条款的理解有所提高。	3					5	100	
5	中国客人向员工询问细节的情况减少。	2	1				4.66	93.2	
6	员工在为客人提供服务时更加有信心。	3					5	100	
总体平均数		4.94 占 98.8%							

完成前后对比表后，我把问卷的分数进行计算，算出满意度的平均数，用来分析项目的整体效果。问卷一共分为五个等级：非常满意（5分）、满意（4分）、一般（3分）、不满意（2分）、非常不满意（1分）。

评分标准如下：

4.21 - 5.00 为非常满意

3.41 - 4.20 为满意

2.61 - 3.40 为一般

1.81 - 2.60 为不满意

1.00 - 1.80 为非常不满意

小项目使用前后对比



通过问卷调查，满意度从 **2.44** 提升至 **4.94**。

小项目使用前后对比

98.8%

实施后整体满意度

沟通更方便： 客人可以自己看中文文件，不用一直用翻译软件。

更有信心： 前台员工在服务时更轻松，也更准确。

提升形象： 体现酒店重视中国客人，服务更贴心。

小项目发现的问题和解决方法

“良好的服务源于精准的沟通与对细节的极致关注”

反思： 实习期间虽然面临语言挑战，但通过主动学习和工具辅助，我深刻理解了专业化服务的重要性。

未来建议：

- 将项目扩展至更多语种（如俄罗斯语）。
- 在酒店所有公共区域推广多语言导视系统。



THANK YOU

谢谢

普吉岛万怡酒店社会实践报告展示完毕。欢迎各位老师和同学提问。

COURTYARD BY MARRIOTT PHUKET TOWN | 2026