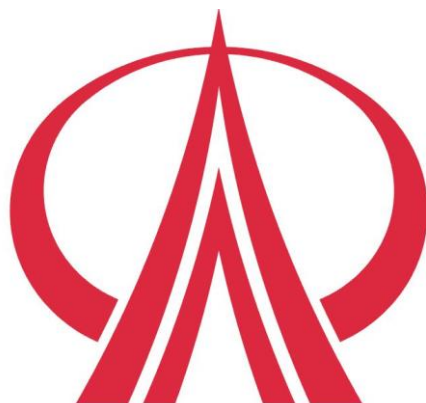


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：喫茶小舖-太平店  
(川閔茶舖)



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ100027

姓 名：李家慶

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

## 摘要

實習的單位我選擇了喫茶小鋪，我從2014年的7月開始正式從晚班工讀生轉為正職實習生，一路走到2015年5月份，希望可以從學生實習到職場新鮮人的過程一直待下來，這樣對往後的升職會有很大的幫助。

我認為大學的企業實習是一個很大的轉折點，碰到的不再是同齡的階層，也將自己的歷練往前推進，對於將踏入職場新鮮人有莫大的幫助。企業實習也是邁向成熟的關鍵，也是我們大學生正視社會和正視自己，走出大學校園生活融入社會生活工作的重要一步，透過企業實習實踐自己增加歷練也能夠找尋自己未來職場的方向，並向下紮根。經過大學的學習，也使我們在企業實習中被企業看中，且企業實習也是人才培養重要的步驟，也藉此培養學生們實踐的能力、分析問題和解決問題的能力，以及在指導老師的指導之下，更能夠將學校裡所學的實際的運用在企業內部，並轉化成工作能力增加適應市場的需求能力，在運用所學的知識來融入企業，能更初步的具備職場人與人的溝通與素質能力。

## 致謝

大學四年也即將進入尾聲，非常感謝行流系這個大家庭，以及系上的老師都非常努力為學生的未來鋪路，學生一旦有疑難雜症都能挺身而出，在這也要感謝我的指導老師，時常撥空關心實習中的同學們，就算是剛好路過也會關心一下，雖然不好意思時間上的安排比較困難，但都能體會到老師的用心。

在這一年的企業實習中，我得到了許多寶貴的經驗與知識，我明白今天的收穫，都來自於店長和同事們的耐心教誨，與公司的關心和幫助。在這裡我要感謝我的店長和同事，不論是在我再迷惘之中還是遇到挫折，你們都對我伸出了無私的雙手倍加關心與倍加愛護。

如果沒有這份力量，我相信在工作中我不會進步的這麼快，在其他時間裡也不會這麼愉悅。工作和生活的經驗告訴我，只有把每個人都當做良師益友，才能在工作中收穫的更多進步得更快。

# 目錄

摘要.....	I
誌謝.....	II
目錄.....	III
表目錄.....	V
圖目錄.....	VI
一、前言.....	1
1.1. 實習動機.....	1
1.2. 實習目的.....	1
1.3. 實習公司甄選過程.....	2
二、實習公司.....	4
2.1. 公司簡介.....	4
2.2. 營業項目.....	3
2.3. 波特五力分析.....	3
2.4. SWOT 分析.....	5
三、實習內容.....	5
3.1. 實習部門.....	5
3.2. 工作環境與同事.....	6
3.3. 工作內容.....	6
3.4. 作業流程分析.....	7
3.5. 問題點分析.....	8
3.6. 改善方案.....	8
3.7. 工作日誌.....	9
四、結論與建議.....	13
4.1. 結論.....	14

4.2. 建議.....	14
--------------	----

## 表目錄

表 2.4 SWOT 分析表.....	5
工作日誌表一.....	9
工作日誌表二.....	10
工作日誌表三.....	11
工作日誌表四.....	12

## 圖目錄

圖 1.3 實習公司甄選過程.....	2
圖 2.1.3 職位分析.....	3
圖 3.1 門市人員職涯升遷圖.....	6
圖 3.2 工作環境與同事.....	6

# 一、前言

## 1.1 實習動機

職場是一個非常現實的地方，不適任者就會被淘汰，所以還在求學階段就必須持續培養職場必備條件，直到進入職場強化自己的能力，使自己保持在最佳狀態，這樣才不會被職場淘汰，三明治實習給了我們很好的學習機會，在進入到職場這個嚴酷的環境前能夠先行適應，至少學校還給了我們強而有利的護盾，懵懵懂懂之中還能有燈塔的角色，幫忙我們指引方向，不至於迷行在茫茫大海。

學校辦三明治實習教學計畫，讓我們在進入職場前可以無縫接軌，系上並在其中負責協助同學，一但同學有任何困難都會從旁幫助，同學也會有一位指導老師協助，負責連絡關心同學目前學習與職場狀況，並直接深入到同學各家實習門市訪視實習狀況，我也期望能夠藉由三明治教學實習來體驗雖然還是學生身分，卻能夠以實習生或正職的模式進入職場工作，能夠上到整天的時數。

## 1.2 實習目的

會選擇喫茶小舖，是因為考慮到實習前我本身就已經在喫茶小舖擔任晚班工讀生 2 年，減少實習後過度期，另一方面還會有一份完整的薪資減少家裡的負擔，一舉兩得的機會，確實是一個不錯的選擇，畢業後對於男生還有一個兵役的問題，喫茶小舖肯等到兵役完成後再復職，至少在起跑點上我不會輸別人一截，也希望三明治實習這個教學模式能夠一年一年的持續下去，或許還是有缺失，如果加以改善並延續，在改革之下相信也會獲得更多人的大力支持。

雖然有時工作忙起來真的很累，但是卻覺得充實許多，因為不用顧及課業壓力，可以放更多的心力在職場上，也希望能藉由三明治實習能夠將自己還不足的地方加強，在職場上能夠加入團隊，當其中一份子並且共同努力打拼，也更能夠學習整間店的運作模式並且運用適當的人力不至於浪費，還有很多值得學習的地方讓我力求進步。

我會選擇喫茶小舖來作為實習單位，是因為喫茶小舖不單單只是份工作，也把學習融入在工作當中，再任何時候都不會停止學習，學習是永無止境的所以喫茶小舖也定期安排讀書



會，每個月上傳多篇文章給我們閱讀並寫出心得感想，喫茶小舖也給同仁溝通的管道，每天都可以打日報表來回報今日學習狀況或任何的問題，也會給同仁回應正面觀念，也能藉此來了解每個同仁間的進度與問題，適時的來做掌握。

喫茶小舖給我的未來有很大的方向感，不會讓我覺得只是單純搖飲料與上班而已，公司也給了我們很大的發揮空間，讓我們學習獨立，如何再問到事情的時後面對問題，公司不會只是出來解決問題把你保護著，而是教你如何面對解決而公司在背後支持著你，公司的制度也很公開，所以只要自己有能力就能夠持續提升，每個月也給同仁分紅獎勵，也有固定舉辦團體活動，也能藉此增加同仁間的默契與情感，再喫茶小舖就像是一個大家庭，不分你我共同只為了同一個目標前進，互助是我們最大的優點，只要是喫茶的一份子就是像家人間的關心幫助，目前在公司狀況都還穩定，當然還是必須努力提升自己，還是希望自己能夠積極一點，提升後就能學到更多新的事務，學習到的都是未來職場能夠使用的，更希望自己的能力提升能夠對於公司有很大的幫助，喫茶小舖是一個很有制度的企業，希望我也能在這找到自己的未來。

### 1.3 實習公司甄選過程

三明治教學實習前就已經在喫茶小舖任職兩年多的時間，當時喫茶小舖有在人力銀行上面徵才，所以打電話來通知面試，經過店長的一對一面談而被錄取，加上實習的一年我在喫茶小舖已經快要三年了。

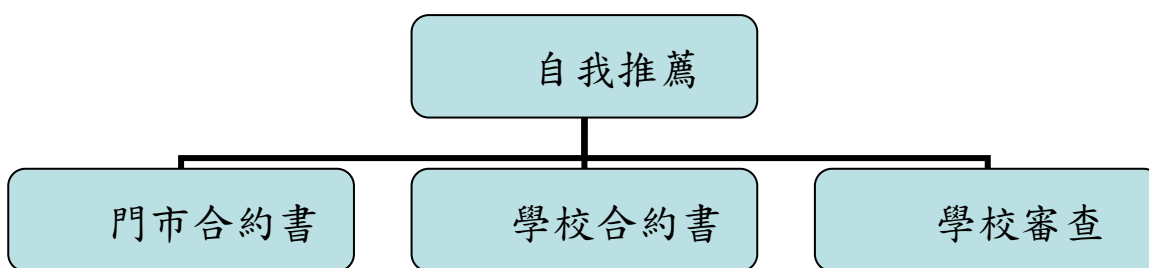


圖1.3實習公司甄選過程

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

#### 一、喫茶小舖簡介

創立於 1998 年至今，目前成功輔導百餘家門市店的成立，平均一間店有 10 位員工包含正職員工，喫茶小舖的創辦理念就是【品質沒有妥協，永遠以客為尊】。

聞到了茶香中單純的清甜，看到了茶葉在不同溫度下綻放的舞姿，簡單的一口茶，帶來的溫度，讓我感受到幸福，因為要與你分享這份幸福，喫茶小舖有了存在的滿足，關於簡單的一口茶，關於煮茶時須堅持的工法，原來需要有不嫌麻煩的人默默支持，這些簡單與堅持，因為愛茶而開始。

#### 二、喫茶小舖制度

【升遷】完整的員工升遷制度，職務進階考核，讓你不再為前途困擾。

【培訓】專業基礎職能訓練，現場營運管理能力培養。

【獎金】即時模範獎金，績效獎金，考核獎金。

【津貼】主管津貼，外送津貼。

【制度】通過試用期即發放員工制服，獎金/津貼採即時獎勵方式。

【職涯規劃】員工分紅入股，內部創業輔導。

【貼心福利】結婚賀儀，生育賀儀，喪葬奠儀。

【心靈昇華】親切有禮的企業文化與積極學習，讓你有一生受用的學習態度與價值觀。

#### 三、職位分析

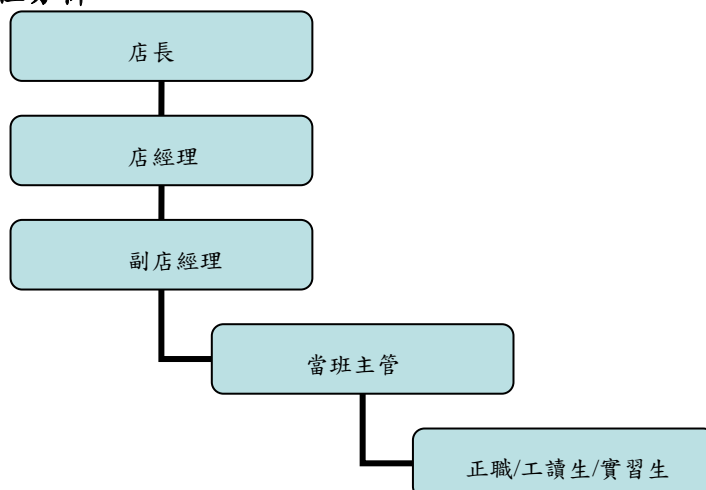


圖 2.1.3 職位分析

## 2.2 營業項目

喫茶小舖以用心專業的態度，與高優質的 SOP 飲料製作及標準化作業流程，堅持不販售超過 3 小時的(發酵)茶類、2 小時的珍珠波霸，提供優質水準新鮮現調飲料，讓顧客享受每一次愉快的消費經驗，是我們的目標目前本門市位於工、商、住家混合段，但大多以工業區顧客為主，所以大多以上班族其次為學生、家庭主婦等…。

## 2.3 波特五力分析

飲料市場競爭真的很激烈，就以太平路附近少說有 10 間飲料店存在，清心、50 嵐、清玉等…幾乎都在附近競爭。

**客戶議價能力：**因為價格上比同業相較來的高一些，但物料用的品質好，所以顧客也會覺得價格貴了點

**供應商議價能力：**供應商都由總公司統一議價，所以加盟業不用擔心這塊，只是物價也會隨著物料價格有所變動

**新進入者的競爭：**主要競爭的就是飲料同業，所以我們必須提昇專業，與 SOP 訓練課程來穩定服務與商品上的品質保證。

**替代品的威脅：**每間茶飲業公司到每季都有新的商品問世，常常會商品遇到類似狀況，也會造成同商品競爭上的比較與威脅。

**現有廠商的競爭：**現在附近飲料店都會互相模仿比較，因為現在顧客注重新鮮，怕化學的東西所以大多數飲料店都以現擠現作來打廣告，彼此間的顧客都會做比較。

## 2.4SWOT 分析表

<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">S</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務優質化</li> <li>2. 純正茶葉來煮</li> <li>3. 茶上架不超過 3 小時</li> <li>4. 玻霸不超過 2 小時</li> <li>5. 附近是工業區因此尖峰</li> <li>6. 附近 1~2 杯就可外送服務</li> </ol>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">W</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 當人手不夠現場顧客多時易造成服務品質下降。</li> <li>2. 茶上架不超過 3 小時所以當班者要抓否則易造成耗損，珍珠、玻霸也是如此。</li> <li>3. 工廠中午休息時易外送擠在一起。</li> </ol>
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">O</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 附近有市場、店家都可以詢問是否能幫忙宣傳。</li> <li>2. 現在牛奶有兩間廠商可以提供顧客選擇。</li> <li>3. 附近商業店家也會吸引顧客聚集，買中餐晚餐時順便買杯飲料。</li> </ol>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">T</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 食安風暴是首要威脅客人都會對於產品存疑</li> <li>2. 附近店家商品類似顧客會做比較</li> <li>3. 飲料店以一年 2~3 家成長瓜分附近市場，</li> </ol>

表 2.4 SWOT 分析表

## 三、實習內容

### 3.1 實習部門

現在是在太平加盟店上班，地址靠近工商業區又以工業區的客群為主，再店裡是以實習生的身分工作，店裡沒有特別分什麼身分才可以做什麼工作，所以我會的幾乎都可以做，但目前主要是以管理倉庫和物料比控管，在店裡上面有好幾個值班，有一個主管和一個店經理，太平店的特色就是大家都非常的自主，都會自己將該做的事情做好，所以不太需要控管到其他人，店長也給我們非常大的發揮空間，所以在太平店做是請來都會非常愉快。



圖3.1門市人員職涯升遷藍圖

### 3.2 工作環境與同事

櫃檯圖片

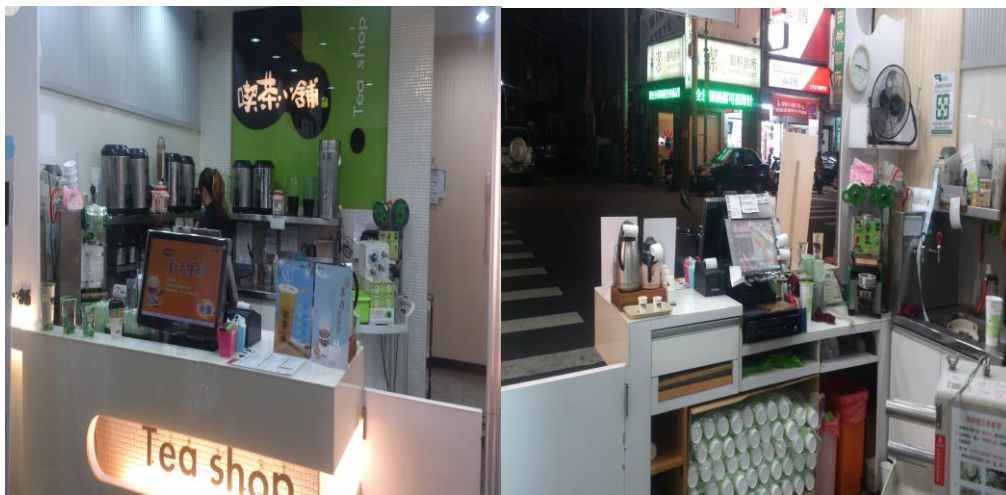


圖3.2 工作環境與同事

### 3.3 工作內容

目前是實習工讀生，負責櫃檯、外送、廚房與倉庫，負責工作是倉儲管理作業工作時段是早晚班都可，以輪班的方式來排班，所以時段不固定。

## 1. 櫃檯

櫃檯是我最熟悉的地方，一進入喫茶小舖就先學習櫃檯，看似簡單但其實不然，櫃檯是與顧客溝通的第一線，所以顧客對於引品有任何的疑問也會詢問櫃檯，所以喫茶小舖對於櫃檯的訓練也一點不馬乎，當顧客的疑問或有新品推出時都有一整套的話術，也有完整的SOP，所以我也積極的練習，才不至於有說話不流暢的情況產生。

## 2. 外送

外送的部份非常注重時間觀念，但是也要小心騎車安全，偶爾會遇到比較會催單的顧客，或是時間比較趕指定時間的，都要特別注意否則容易遇到客訴，喫茶小舖也教導我們車禍處理流程，雖然大家都不希望發生，但是總要先告知，在發生時以免吃虧。

## 3. 廚房

廚房是一個溫度很高的地方，喫茶小舖非常的注重茶的品質，所以廚房也是必須經過考核通過，每種茶的繳法不同力道也不同，所以也非常的需要經驗，對於品質不穩沒有達到標準的茶都必須直接下架不賣，所以廚房可以說是非常重要的崗位，我到現在也還在訓練自己繳茶的穩定度，相信自己會越來越進步的。

## 4. 倉庫

我在倉庫所做的事情是領貨還有盤點，貨物數量一但缺少必須通知訂貨的人，訂貨的人才知道該定什麼貨物，所以也是整間店重要的一項工作，一但缺少貨物將沒有東西可以賣出給客人，每天的領貨都是維持店內營運非常重要的一環，所以我也還在學習如何掌控的剛好，以免物料比偏高，另外倉庫管理也是令我滿意的部份，因為我為公司倉儲管理作改善，將物料重新歸類和增加品項識別度，管理起來更加流暢，也獲得主管的支持。

### 3.4 作業流程分析

櫃檯:招呼語 → 倒試飲 → 點飲料 → 取飲料 → 道謝語

外送:戴安全帽→備零用金→確認數量與地址→送出

廚房:確認茶量與計量→煮水→下茶→冰鎮→裝桶上架

吧檯:確認飲料糖度冰塊→下糖鏟冰下茶→裝杯→封杯

### 3.5 問題點分析

在品茶作業時發現最近茶的口感怪怪的，所以我嚐試找出問題原因，最後發現是溫度計溫度不準，導致下茶溫度都不對，我是拿其他支溫度計做比較，發現有溫差且溫度跑的較慢，並且開新的溫度計測試，然後回報給店長，告知溫度計異常的狀況還有最近試茶的狀況。

### 3.6 改善方案

最後店長指示先將原本的溫度計收起來，去昌庫拿出新的並且準確的溫度計代替，之後茶的品質的確穩定多了，並且量溫度時溫度計的溫度比較快到達準確的度數，店長也有口頭稱讚我能找出問題的來源並且改善，且在評分表上加分。

### 3.7 工作日誌

## 修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

### 工作日誌表

表一

班級：行 100 甲	學號：BZ100027	姓名：李家慶	撰寫日期：103/09/16
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：581 小時	
實習機構(含分店名)：喫茶小舖(川閱茶舖)			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<b>1.發生什麼事(Do)</b> <p>最近剛學習補貨作業，然後要跟另外一個訂貨的搭配，但是因為常常沒有溝通好，導致庫存量會亂掉，有時訂貨量也會很大，超出需求範圍，導致物料比偏高，有時他也沒問我就直接訂貨，因為他只看庫存定沒有看現場物料的量，有些物品取貨有一定的量一定的單位，所以取一次就可以使用很久，所以常常都要從新盤點，也造成我們的困擾。</p>			
<b>2.反省(Check)</b> <p>就覺得我也有不對的地方，我們應該做好有效的溝通，不燃只想到一方的方便性，畢竟我們管的就是同一個地方，所以雙方必須配合的好，這樣管理起來也輕鬆，也能夠發揮極大的效益。</p>			
<b>3.學習(Action)</b> <p>這一次讓我覺得溝通真的很重要，就算無法當面說明，也可以使用紙本來紀錄最近訂貨或是領貨的狀況，一旦雙方都配合得好，那對於物料掌控上都是雙贏，所以以後不管職位換誰，經過這次經驗也能夠更快達成默契，以免舊事發生。</p>			
<b>4.行動計畫(Plan)</b> <p>這次我找了訂貨的人在吃飯之餘好好地跟他做一個溝通，雙方也提出了有效的改善計畫，目前還在測試當中，希望能有很大的成效，我們也希望能夠不分你我互相協助，這樣才能達到雙方都想要的目的。</p>			



# 修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

## 工作日誌表

表二

班級：行 100 甲	學號：BZ100027	姓名：李家慶	撰寫日期：103/11/26
撰寫期間：103/11/01~103/11/26		期間總實習時數：196 小時	
實習機構(含分店名)：喫茶小舖太平店(川閔茶舖)			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事(Do)</b></p> <p>督導來視察時，對於我們店的環境整潔感到不滿意，且感覺到懶散毫無士氣，於是跟店長訴說，店長就交代下來並且希望我們能在近期改善，希望能在下一次督導來視察時能看到有效的改善。</p> <p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>確實我們環境有點髒亂，且當日新人站櫃檯，所以話術的部份還不是很純熟，所以下次督導來時崗位應該作些微調，應該給督導看到的是好的一面，否則努力都會因為一次的視察而被否定。</p> <p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>學到平日的表現，就算多好在一次的失常中也很容易被否定，但維持良好的表現，只要在上班時就應做到，而不是等到視察時才拿出來，當維持住就能夠變成理所當然，就不會被人給否定。</p> <p><b>4.行動計畫(Plan)</b></p> <p>這次我們有私下開檢討會，也針對重點項目來足一做清潔，也有清潔維持表格，用來維持環境整潔，也有訓練櫃檯話術練習，增加團隊士氣，希望在下次督導來時能發現我們的改變。</p>			

# 修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

## 工作日誌表

表三

班級：行 100 甲	學號：BZ100027	姓名：李家慶	撰寫日期：104/4/10
撰寫期間：104/1/1~104/4/1		期間總實習時數：458 小時	
實習機構(含分店名)：喫茶小舖-川閱小舖(太平店)			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事(Do)</b></p> <p>今天店長在公佈欄公告一則關於上個月的客訴事情，內容是指：當時的櫃檯人員有請前面幾位客人試喝飲料，結果輪到那對夫妻時候，飲料剛好沒了就沒請，那對夫妻在等飲料時候，新的試喝飲品出來，櫃檯人員又有請其他客人喝飲料，完全忽略到那對夫妻，後來他們上前詢問櫃檯人員為何單單沒給他們試，櫃檯人員的解釋是說，剛剛很忙所以忘記，可是那對夫妻說當時櫃檯人員還可以跟吧檯人員有說有笑，也有請後面的客人喝，單獨忽略他們讓他們很無法接受。</p>			
<p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>當客人上門消費的時候，我們就該以服務的心專心的服務當前的客人。當客人告訴你關於他們感受時候，我們當下就應該立即處理客人的不舒服，當下或許是真的沒飲品可請客人喝，但是當有新飲品出來時候，客人又還站在外面等飲料的時間，我們可以不管是否有喝過上一批飲料的客人再請一次他們喝，讓他們感受到我們是專心的為他們服務。</p>			
<p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>當客人當下告訴你的缺失時候，我們應該立即處理，而不是馬虎的敷衍客人說，剛剛很忙所以忘記了，當有不愉快的消費經驗，那客人下次不會再次上門買飲料，而且是會讓客人對於我們連鎖體系都有不好的觀感。</p>			
<p><b>4.行動計畫(Plan)</b></p> <p>在服務客人的同時，不只只是專業的服務人員，也應該站在客人的立場想，不應該邊服務客人邊跟其他同事聊天嬉鬧，這會讓客人對於我們的專業產生不好的觀感。</p>			

# 修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

## 工作日誌表

表四

班級：行 100 甲	學號：BZ100027	姓名：李家慶	撰寫日期：103/12/26
撰寫期間：103/11/25~103/12/25		期間總實習時數：258 小時	
實習機構(含分店名)：喫茶小舖太平店(川閔茶舖)			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事</b></p> <p>有顧客反應剛剛來店裡買的檸檬類飲品有發酵的感覺，也感覺到並不是那麼的新鮮。</p> <p><b>2.反省</b></p> <p>仔細回想冬天檸檬銷量不是很好，所以檸檬就算是現搾的也都隔了一段時間，當過了一段時間上一次搾的檸檬汁還殘留著，造成就算是馬上搾檸檬也會有發酵的感覺。</p> <p><b>3.學習</b></p> <p>學習到顧客反應問題時必須冷靜思考原因，並不能隨口回答，如果不清楚的話就找主管一起思考，假如隨口回答反而容易造成誤解，更會將問題被放大檢視。</p> <p><b>4.行動計畫</b></p> <p>每隔一個小時就必須用 RO 過濾水清潔檸檬機，將前一批的發酵檸檬洗去，這樣才能確保每次現搾檸檬都是新鮮的狀態。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

#### 1.說明實習後對公司的看法與初步看法？

比較其實在實習之前就是在喫茶小舖任職，實習後發現公司的制度比其他飲料店的還要健全完整，升遷的考核制度都有一定的標準，講師也必須經過總店的受訓，也很注重團隊的經營，紅利會因為個人努力與團體努力去影響多寡，只要肯努力付出都會得到相對的收穫。

#### 2.說明實習前、後個人的預期與實際感受。

在進喫茶小舖前只是把它當作一個打工賺取生活費的工作，並沒有去想說能夠做多久，直到慢慢了解到升遷制度與分紅制度，再加上都照著勞基法走，所以可以說是在眾多飲料品牌中制度非常健全的公司，在內部大家都非常照顧，雇主對於我們實習生也非常彈性，都很互相互助排班上有任何疑問都能商量。

#### 3.說明實習最難適應或難過的事？

工作總是會有過度期，對於我最難適應的應該是吧檯的部份，因為在喫茶小舖中不是劑量背好就能夠站上的位置，必須掌控現場狀況，能夠協助同仁...等，經過考核的制度，所以這方面我都還在學習當中。

#### 4.說明實習最大的收穫？

在這份工作中最大的收穫是遇到了一群和藹可親的夥伴，當然我也很榮幸能夠成為這個大家庭中的一員，其實都是一路上的互相鼓勵才能夠到了今天，另外的收穫是學習到如何在問題當中解決問題，而不是責怪而推託，責怪並無法解決問題，所以遇到了問題都要自己找尋解決之道，我覺得在公司所有的事情都會是個收穫，也是經驗的累積。

#### 5.實習甘苦談

實習到現在...應該說在喫茶小舖 2 年了，曾經都會想放棄過，但是都熬過來了，一直到現在都沒有後悔，雖然比其他品牌飲料店還辛苦，但是我想辛苦有辛苦的收穫，秉持著服務顧客的態度，在其他加盟店中以去年零客訴榮登寶座，我想這都是伙伴共同努力的結果，就算遇到任何客人也要用一致的服務品質，或許大家都會認為很難，但是我們做到了。

#### 6.我希望來前就能在學校學到哪些東西？

其實就算沒有任何工作經驗也能夠進入喫茶小舖，只要帶著一個學習的心，最重要的是態度，只要態度對那做什麼事情都夠學習的非常快速。

## **7.在校所學，拿到業界最有用的是什麼？**

最有用的...應該是在學校老師所講的態度，態度能夠決定一個人的身段，身段放軟別人就肯將它會的事情交給你。

## **8.個人生涯規劃與未來展望**

對於未來，畢業後先將未完成的兵役完成，因為兵役一但未能完成，後面做什麼事都會覺得不順利，但是未來還會不會繼續回來喫茶小舖還是個未知數，但至少他會是我的選擇之一。

## **4.2 建議**

### **1.對實習公司的建議**

到目前為止都還不錯，但是人手一到夏天，就會有不足的情況，也希望人力不要抓的太緊繃，人力一但吃緊服務流程就會做的不夠確實，客人也會明顯感受到，所以希望將服務做到好人力也必須充沛。

### **2.對實習制度的建議**

已經有改革，至少不用每個禮拜都去上課，但是兩學期的時間比較剛好，一學期的話其實稍微少了點，或許學習才剛起步而已就結束了，所以不建議一學期。

### **3.對學弟妹的建議**

實習是個不錯的體驗，至少對於職場新鮮人是一個跳板，也能自己賺自己的生活費，減少家中的負擔，在還有學校的幫助下是一個好的選擇。

### **4.對系上的建議**

如果下學期還有三明治實習的話也希望實習店家能夠更多選擇，能幫學弟妹爭取更多福利。

### **5.對師長的建議**

謝謝指導老師那麼辛苦的大太陽、下雨天都還要來實習單位關心我們同學

### **6.對學校的建議**

希望學校對於學生職涯發展能夠能有更多元的資源使用。