

修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以心之芳庭股份
有限公司為例



指導老師：林玉華 老師

學 號：BZ101304

姓 名：施孟依

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

我於 104 年 7 月 1 日到 105 年 5 月 15 日一年期間在心之芳庭實習，在時期我擔任慶典區外場的服務人員，我主要的工作是服務客人酒水上菜，宴會開放時我的工作是在迎賓，中間是服務客人上，菜宴會結束後我要幫忙開小門，平日有時要當公清要整理園區的環境，在當服務員我了解到面對客人除了要細心、耐心以外還要有感動服務以及有我故事可以跟客人分享，帶給他們不一樣的服務。

在當公清時我學到要有極大的耐心，因為一件事情會重複很多次例如在假日時：廁所可能一天要掃個 8 次、接待區要掃 2 次.....是必要的工作在忙碌時可能還會被叫做別的事情，我覺得這是一項挑戰，除了考驗我的耐心之外還有速度。

我覺得如果學弟妹要來實習的話，心之芳庭是一個不錯的地方，來到這裡的人可以學到許多工作站以外都會變滿強的，重點是要吃的了苦，要有抗壓性因為他們會培養你，你一次可能會學到與多工作站。

致 謝

我要感謝學校讓我們讓我們透過這次的實習讓我們了解自己適合什麼樣的工作，還有派老師來看我們工作的情況，在工作上主管們對我的愛護以及教導，在我犯錯時不但沒有罵我還包容我，教導我改正錯誤讓我知道甚麼是對的，處長還會跟我們一起開分享會，公司也會安排活動讓我們參與透過活動讓我們更了解公司，還有每個禮拜固定一封的森林人的一封心是創辦人與我們分享公司的理念，如果學校沒有給我們實習的話我也沒有機會了解心之芳庭是一個怎麼樣的公司，我也很感謝班導章綺霞老師每次我們回到學校詢問我們工作是否順利還有有沒有遇到什麼問題，還有指導老師林玉華老師也關心我實習的狀況，也常常問我有沒有遇到什麼問題，最後我要感謝佳峰、傑文、聖祐、宜娟當我不懂時他們都會主動教我並告訴我什麼是正確的，也常跟我分享工作的情況。

圖目錄

1.圖 1-3 實習公司甄選過程.....	06
2.圖 2-1 公司簡介.....	08.09
3.圖 2-1-2 公司的組織型態.....	10
4 圖 2-3 五力分析圖.....	12
5.圖 2-4 SWOT 分析.....	14
6.圖 3-1 公司組織圖.....	17
7.圖 3-1 工作環境(歡沁會館).....	17
8.圖 3-2 經理與主任(Ted 與佳峰).....	17
9.圖 3-4 作業流程.....	18
10.圖 3-5 玫瑰玉露傳情意.....	19
11.圖 3-6 教育訓練.....	19

目 錄

摘要	01
致謝	02
圖目錄	03
目錄	04
一、前言	
1.1 實習動機	05
1.2 實習目的	05
1.3 實習公司甄選過程	06.07
二、實習公司	
2.1 公司簡介	08.09
2.2 營業項目	10
2.3 競爭力分析	11
2.4 SWOT 分析	12.13
三、實習內容	
3.1 實習部門	14
3.2 工作環境與同事	15
3.3 工作內容	16
3.4 作業流程分析	17
3.5 問題點分析	18
3.6 改善方案	18
3.7 工作日誌	19.20.21.22.23.24
四、結論與建議	
4.1 結論	25
4.2 建議	26

一、前言

1.1 實習動機

我認為踏入職場的一開始大家都是小魚，經由大魚的教導在來就是自己有沒有吸收？有沒有比別人努力？以及真正的實際採取行動？透過這些方式學習慢慢的成長，首先自己要累積工作的能力以及實力，並且要讓主管看到自己的努力覺得自己是值得培養，就會進一步的培養自己的才能，成為真正的那隻大魚，否則就只能永遠當一隻小魚縮在角落，擔心沒人培養，隨時很有可能被人取代還有代替，甚至是要面臨淘汰的危機，所以在未來我期許自己能在職場上被主管發掘，並且把自己培養成為大魚，自己不僅在工作上擁有漂亮的成績，甚至把公司的小魚教導成大魚。

我之所以選參加學校的三明治教學，而沒選擇在學校製作專題報告，是因為我想要累積自己的工作經驗，讓自己日後成為有能力的人，但最主要的原因是，我想要了解現在的顧客他們的需求是什麼？他們在想什麼？什麼樣的東西會讓她們覺得這是一項好的東西？透過這些觀察，想一想現今顧客希望我們能夠帶給他們什麼樣的事物？但我認為任何事情都要先從最基本做起，唯只有從基本做起你才能夠去了解、去探索、去尋找問題的根本，所以我想先從最基本的實習生做起，去學習、去了解除了學習工作技能之外，去面對每位服務的客人加以改進讓自己從中滿足每一位顧客的需求。

1.2 實習目的

我認為實習的目的除了是讓自己有一個工作經驗之外，最重要的是了解現代社會的趨勢，唯有透過實習你才能去發掘、去體驗、去觀察變成自己的東西，而我之前一直在想最想要帶給客人的什麼？最後我想到的是感動的服務，那也是我認為我最欠缺的，我希望自己可以帶給顧客感動服務，如果連自己無法被自己感動，那你要如何感動客人？把自己所經歷的事物變成一段故事，在跟客人分享並且帶給他們感動以及影響，除了滿足每一位客人的需求之外，我覺得以誠心待每位客人也是非常的重要，會讓他們感到他來的不只是一家餐廳而以，而是找到一段故事、一份感動、一個人人生一部份的參與，公司對我而言不只是工作、學習、訓練我的地方，是讓我從一開始不起眼的毛毛蟲→在蛹裡面努力奮鬥→最後破繭而出蛻變成美麗的蝴蝶，所有美好的事物都是先從不起眼的

開始到最後蛻變的美麗，這過程是需要經過多少的酸、甜、苦、澀呀！唯有經過努力才能擁有甜蜜的果實，許多事情也是都需要嘗試了才知道自己的能力在哪？期許自己除了可以蛻變成美麗的蝴蝶之外，面對外來的衝擊可以愈來愈勇敢，自己也可以從錯誤中成長，記取教訓不再放錯。

1.3 實習公司甄選過程

3/20 繳交校外實習課程參與意願調查表→讓自己選擇要不要實習或是做專題，透過調查可以了解自己要選擇什麼方式？

3/21 到心之芳庭第一次面試→選擇到心之芳庭，張經理幫我作第一次的面試。

3/28 第二次面試→之後許經理幫我作第二次面試。

3/31 繳交自行推薦申請所有資料→之後確定實習的公司，請公司幫我填寫資料，繳交給學校。

4/30 繳交合約書相關資料→繳交所有資料到學校。

7/1 正式實習→透過實習可以了解自己以後適合什麼樣的工作？讓自己更加了解自己的工作特質。

圖 1-3 實習公司甄選過程

3/20 繳交校外實習課程參與意願調查表	3/2 到心之芳一次面試	3/2 第二次面試	3/31 繳交自行推薦申請所有資料	4/30 繳交合約書相關資料	7/1 正式實習
----------------------	--------------	-----------	-------------------	----------------	----------

因為公司可以讓我學習到許多的工作站，不單單只是一項桌服而已，除了桌服以外公司也讓我們學習跟顧客的應變能力，加強自己的地方，藉此練習自己的口才跟觀察力，在這裡讓我學習到許多的事物，在這裡除了學習不同的事物之外，也讓我體會到滿滿的愛～在公司裡大家都是以夥伴相稱，也告訴大家我們都是夥伴的關係不是服務人員，真的讓人感到自己進到不一樣的公司，也讓我覺得還沒有聽過一家公司把自己的員工當夥伴，讓我感到真是特別的一家公司，真是讓我受益良多。

在還沒到心之芳庭之前我一直以為自己永遠之是一個小小的服務人員而已，公司不但培養我還讓我參加公司舉辦的活動，像是到總公司認識別的夥伴、夢想見面會、在地旅行、心之手冊的體驗，透過這一些活動讓我更了解心之芳庭，也更了解我們公司的相關企業，也讓我們了解了兩個女生紫色夢想背後的意義，和創辦人、執行長、處長...等近距離的接觸，讓

我們很感動，以及每個月的處長分享會以及員工大會，透過分享更加了解公司的經營理念，而且公司也告訴我們在面對客人，不管有什麼動作都要告知顧客尊重他們，因為你有什麼動作他們都知道，不要以為你做什麼他麼都不懂，其實他們只是不說而已，隨著社會的變遷，顧客也愈來愈聰明了，也讓我了解到絕對不能以自己思想的方式服務客人，他絕對不吃你這一套，反而適得其反讓自己招到客人得討厭、來客速下降、公司的形象不好....等不好的印象以及不好的品語，所以對待客人除了要以誠心還要告知，這些事情都是我還沒實習前所沒有想到以及注意到的地方，每次服務客人也都有不一樣的狀況，也讓我覺得每天都有不一樣的挑戰，我也可以在從中學習到新的狀況，不管是好的或是壞都要記取好的要保持，不好的要改進讓自己變得更好更加的厲害。

二、實習公司

2.1 公司簡介

公司簡介 參考文獻 <http://www.moncoeur.com.tw/about.php>

創辦人:詹慧君、林庭妃

幾年成立: 2009 年建立

創辦理念: 婚禮是人生當中一個很重要的里程碑，不該只是吃飯敬酒送客，婚禮應該是很有創意的、很具自我風格的、很感動人心的，幸福感動始終是薰衣草森林對遊園朋友的承諾，我們也將這個承諾帶到【心之芳庭】來，除了以薰衣草為主的各式加工品，也有香草料理的餐飲、森林咖啡館與紀念品商店等，推廣香草植物栽種入菜，讓遊客欣賞香草植物與瞭解這些植物的用處，寓教於樂中，帶動了香草文化與休閒產業，倡導保護環境生態理念。

分公司: 緩慢民宿、桐花村餐廳、香草鋪子、好好餐廳

說明公司的發展沿革:

參考文獻' <http://www.shs.edu.tw/works/essay/2015/03/2015031715034635.pdf>

薰衣草森林創建於 2001 年，總公司設於臺中市西屯區，至 2013 年間陸陸續續建立起六個品牌:薰衣草森林、桐花村餐廳、緩慢民宿、香草鋪子、心之芳庭、好好餐廳。在網路進步迅速的時代，人氣直線攀升下，在薰衣草原鄉的日本北海道建立「緩慢」民宿的分店，也是台灣第一間跨海經營的民宿。然而建築紫色夢想的過程中並非一帆風順，薰衣草森林先前因產業擴展迅速而面臨虧損與歇業，而深感品牌定位之重要性並於 2006 年進行品牌整併。另外，薰衣草森林於 2012 年時曾歷經祝融之災，熊熊大火燒毀了近百坪的咖啡廳，使其停業一週，造成極大的商業損

圖 2-1 公司簡介

時間	內容
2001 年 11 月	薰衣草森林創始店於台中新社鄉成立
2002 年 12 月	薰衣草森林【清境店】在南投清境農場成立
2003 年 5 月	【高山烘焙坊】在南投清境農場成立
2003 年 8 月	成立【紫丘貿易公司】，負責各店香草舖子貨品的販售
2003 年 10 月	薰衣草森林【南科店】在台南科學園區成立
2004 年 5 月	薰衣草森林【尖石店】在新竹尖石鄉成立
2005 年 7 月	【森林・1935】餐廳在台中放送局成立
2005 年 7 月	薰衣草森林【南科店】後改名為【森林・Park17】餐廳
2006 年 1 月	【森林・Park17】餐廳結束營業
2006 年 3 月	【桐花村】在苗栗三義成立
2006 年 7 月	【桐花村傳藝店】在宜蘭傳統藝術中心成立
2006 年 11 月	【緩慢】民宿在嘉義奮起湖成立
2008 年 3 月	薰衣草森林【清境店】、【森林・1935】餐廳結束營業
2008 年 12 月	薰衣草森林【明德店】在苗栗頭屋鄉成立
2009 年 4 月	【緩慢】民宿在金瓜石成立
2009 年 8 月	【緩慢】民宿奮起湖因 88 風災停止營運
2009 年 12 月	與味丹集團合作在大坑成立「心之芳庭」婚宴場所
2010 年 6 月	【緩慢】民宿在北海道成立

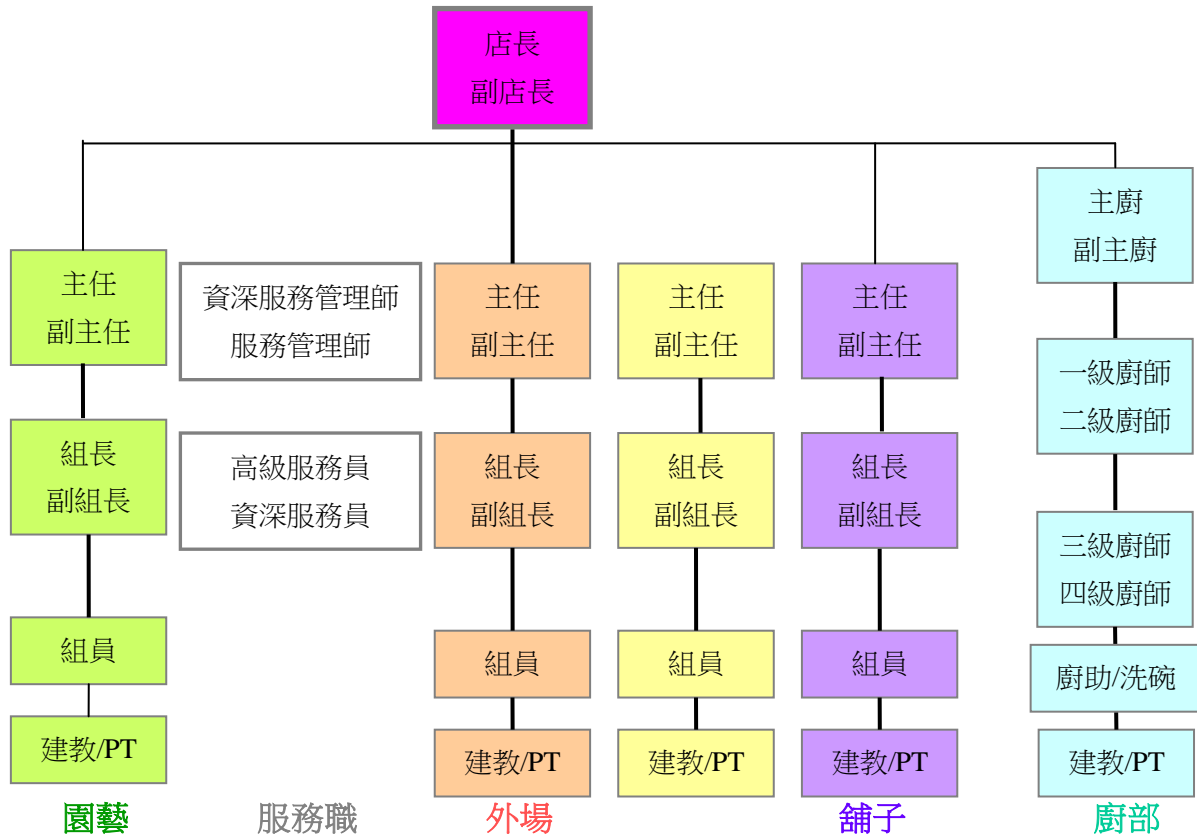
公司的組織型態：

參考文獻 www.shs.edu.tw/works/essay/2015/03/2015031715034635.pdf

心之芳庭 2 大園區都各有管理者，以約會區來說，園長管理園區內大小事包括（人力、行銷、財務方面），而每一主題館的館長：即是所有館廳的 Leader。

慶典區則是有行政主任，主要職務是管理婚企、業務、行政人員所要承辦給上級主管的所有事項；婚宴企劃，則是處理要來心之芳庭舉辦婚宴的新人們的所有細項（例如：場地介紹、日期、婚宴流程等等。）；業務主要是接洽要來心之芳庭辦公司或零星的活動的業務；其次是行政人員，包含客服、人力、會計等這些處理公司細項的行政人員。而在慶典區內的宴會廳，則有宴會廳主任，當舉辦宴會時，最主要要控管宴會廳裡的所有事項的 Leader。副主任則是協助宴會廳主任完成工作任務。

圖 2-1-2 公司的組織型態



2.2 營業項目

營業項目參考文獻 <http://www.moncoeur.com.tw/R01.php>

1. 綠色婚禮、以愛的莊園經營帶給顧客幸福感

2. 香草輕保養區：

手工皂&基礎清潔保養品

香草生活區：

香草香氛、香草園藝與寢居周邊商品

香草廚房區：

香草茶、香草餅乾與香草牛軋糖

旅行回憶區：

薰衣草森林手創紀念周邊商品

喜宴、周歲趴、商業午晚餐

主業顧客：新人、遊客、參加喜宴、周歲趴、商務餐的客人

2.3 競爭力分析

撰寫內容參考：<http://www.teach.ltu.edu.tw/public/Download/2488/201210190816241.pdf>

產業現況：薰衣草森林是以栽種薰衣草，並且以其為主題規劃的一座觀光花園，目前共有新竹尖石、台中新社、苗栗明德等三處。從 2002 開始成立至今，已經打出了不小的知名度，每年的一月到三月都是觀賞薰衣草的好季節。薰衣草企業還會配合許多相關活動：如香草創意料理大賽、薰衣草祈福儀式、紫色夢想達人等活動的舉辦，更讓薰衣草森林聲名遠播，運用創意的行銷手法，薰衣草森林已經成為雜誌、網路、電視等都爭相採訪的熱門景點。另一個觀光在於每年特定時節，每年的四到六月便是薰衣草森林的著名旅遊招牌：螢火蟲。由於薰衣草森林的環境復育和保護成功，使得螢火蟲在當地成功繁殖，每年的春、夏交際便是螢火蟲出現的時節，薰衣草森林復育成功，數量多到可說是漫天都是。

外在競爭者等：以千樺餐廳為例，這是一間位於新社那裡的咖啡餐廳，園區雖然沒有心之芳庭的大，也沒有特別開出另外的空間讓新人們舉辦婚宴，但他們卻早在心之芳庭之前就有在做客製化的婚宴，也就是所謂的「包場」，每當有客人想在此辦理婚宴，那麼當天就是關閉園區，專門辦理婚宴，由於是客製化，因此消費者想要什麼樣式的婚禮，他們都會盡力配合，

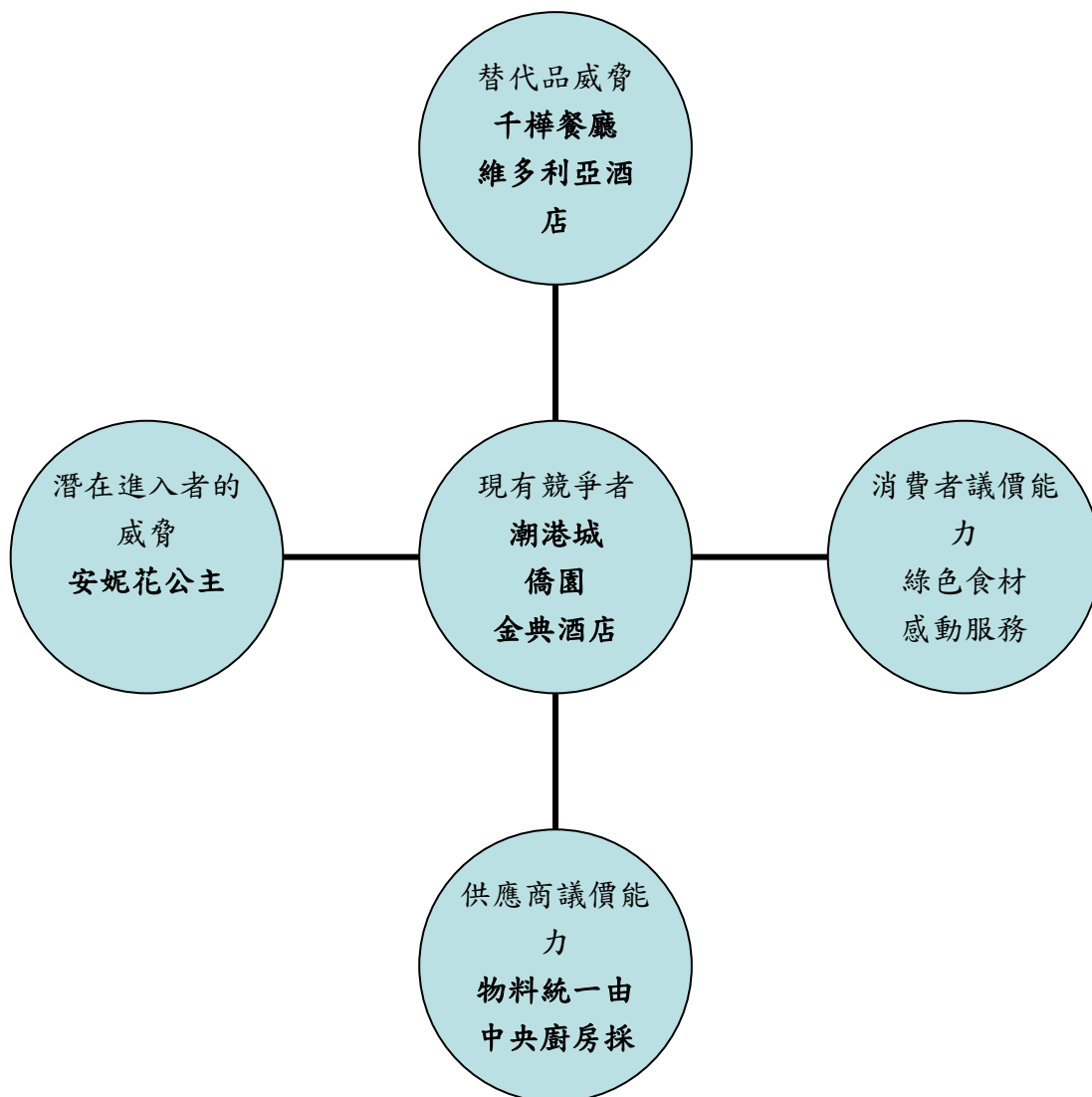
也由於千樺在這方面給顧客的印象很好，因此她們的口碑也建立了起來。

心之芳庭雖然有在園區內開設一個獨自為新人們辦理婚宴的慶典區，這對心之芳庭來說是一個極大的優勢；但慶典區卻沒對外開放必須先預約才能進入，相較於新社那邊的庭園餐廳都是屬於開放型的景點，因此心之芳庭與新社地區的咖啡餐廳相較之下，機會就少了許多。

核心競爭力：心之芳庭還擁有另外一個開放的園區，稱之為約會區可以讓消費者在此園區內盡情拍攝、享用餐點，但這個園區所佔據的市場就是單一的休閒產業，也可以說此園區所面臨的競爭者更多，就連同一集團的薰衣草森林也是競爭者之一，因此我們可從以上推論，心之芳庭內的兩大園區，都擁有各自的競爭對手，所以心之芳庭在未來發展上必須創新且其具特色，才能在該市場中持續競爭優勢

五力分析：

圖 2-3 五力分析圖



2.4 SWOT 分析

參考文獻 <http://www.teach.ltu.edu.tw/public/Download/2488/201210190816241.pdf>

優勢 (strengths)

品牌形象鮮明：因為心之芳庭是以婚宴以及休閒產業做結合的品牌，因此心之芳庭名稱以 mon(我的心)Coeur (心)，是「心中的芬芳庭園」。希望大家的心，都能在這充滿愛、浪漫以及幸福的莊園中凝聚。

小眾 (特有) 市場佔優勢：因為結合了婚禮籌備、餐飲與商品販售，而加以整合的休閒觀光產業。

品牌獨特性：是台灣第一家以歐式風格為主的婚宴場所，又擁有藍天綠地的莊園，因此可吸引想結婚的新人們到此舉辦婚宴的想法，所以打造了這品牌的獨特性。

獨特的建築風格：特有的南法建築風格擁有獨立夢幻莊園。

擁有小管家制度 (慶典區部分)：以第四個品牌”緩慢” 民宿小管家職務為基準，在第五個品牌”心之芳庭” 慶典區部分也成立了小管家職務，目的是為了讓新人們在此舉辦婚宴，能更安心和充滿信任感而設計的貼心制度。

顧客感受力與體驗性強：

因為心之芳庭販賣的不只是一般的餐飲，更是愛與夢想、幸福，不同於一般的休閒的觀光產業，成為更獨樹一格的產業。

花藝技術好：慶典區的花藝部分會依季節不同主題做更換，挑起每位顧客視覺神經和傳遞幸福的感動。

結合周邊商品：

心之芳庭約會區中，有融合了幸福角落、香草鋪子、Chochoco 做結合，傳達愛與幸福的感覺。

劣勢 (Weakness)

交通、動線設計有待加強：交通方面因停車位不足，常常會在假日造成沒有位子可停的混亂狀態。動線方面，因為園區太小，在假日人潮擁擠的時段，常常造成動線混亂，沒位子坐的窘境。

廣告宣傳主打平時不開放的婚宴場地【慶典區】，造成遊客認知差異：因官網以婚宴為主，

可是慶典區並不開放參觀，容易造成遊客認知上的差異。

易受氣候影響：因是戶外旅遊地區，所以只要天候不好就會受到影響，進而影響在辦戶外婚宴的新人以及賓客，使新人和賓客造成行動上的不便

機會 (Opportunity)

市政府大力推廣在地觀光，帶動更多外地遊客旅遊商機。

國人生活忙綠，一日及半日遊的旅遊風氣盛行。

逃脫傳統婚禮枷鎖，新人對於有如國外戶外式婚禮接受度提高。

國人的生活品質提高，使體驗行銷盛行，加深了心之芳庭的品牌價值。

企業看中北部消費客群，有意在北部發展另一個心之芳庭。

威脅 (Threat)

許多同型態的競爭對手多例如新社地區隨後蓋起的歐風花園

戶外婚禮也越來越多，可以選擇多家婚宴舉辦

圖 2-4 SWOT 分析

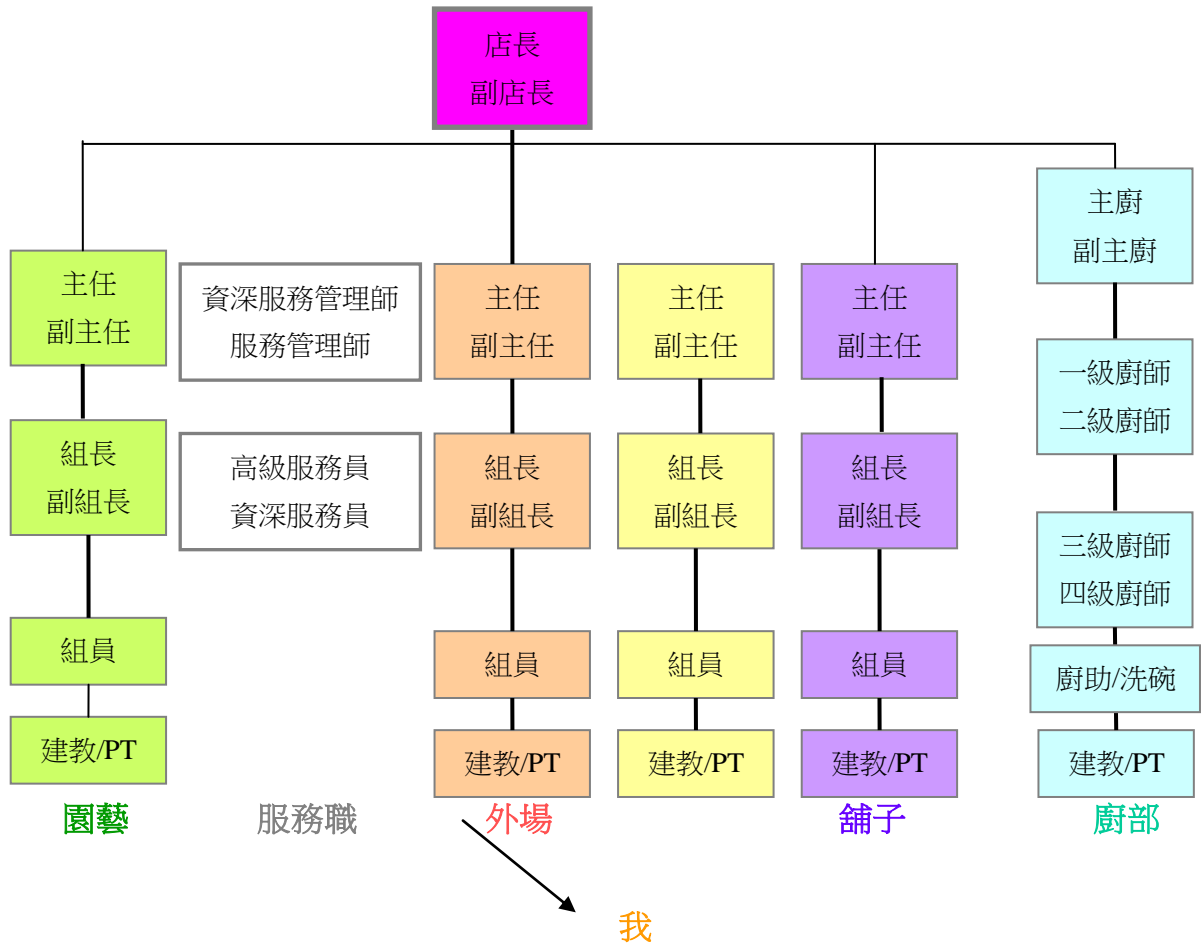
優勢 (strengths)	劣勢 (weaknesse)
品牌形象鮮明 小眾(特有)市場佔優勢 品牌獨特性 獨特的建築風格 擁有小管家制度(慶典區部分) 顧客感受力與體驗性強 花藝技術好 結合周邊商品	交通、動線設計有待加強 地【慶典區】，造成遊客認知差異 易受氣候影響
機會(opportunities)	威脅(threats)
市政府大力推廣在地觀光，帶動更多外地遊客旅遊商機 一日遊及半日遊旅遊風氣盛行 戶外式婚禮接受度提高 體驗行銷盛行 企業有意開創另一個心之芳庭	許多同型態的競爭對手多 戶外婚禮也越來越多

三、實習內容

3.1 實習部門

心之芳庭慶典區服務人員，工作主要是服務參加喜宴的顧客、宴會結束時廳內的翻場，平日是以環境的維護、準備下一場婚宴的餐具。

圖 3-1 公司組織圖



3.2 工作環境與同事



圖 3-1 工作環境(歡沁會館)



圖 3-2 經理與主任(Ted 與佳峰)

3.3 工作內容

1. 平日:環境整理、備餐 假日:桌服、翻場
2. 平日: 10:00~5:00 假日:11:00~23:30

3.4 作業流程分析

客人就座服務酒水(問酒、倒果汁)、尋問素套、收酒杯跟開味菜杯、桌面集中，宴會開始後走到拿冷盤上菜、宴會中桌面超過三道菜問換小盤或打包、第三道換骨盤、雞湯給口湯碗、上米糕時問打包、水果、蛋糕給水果叉和骨盤、甜湯給湯匙和口湯碗、宴會結束桌面整理翻下一場宴會

圖 3-4 作業流程

客人就座服務酒水(問酒、倒果汁)	尋問素套、收酒杯跟開味菜杯
------------------	---------------

收酒杯跟開味菜杯、桌面集中	宴會開始後走到拿冷盤上菜
---------------	--------------

宴會中桌面超過三道菜問換小盤或打包	第三道換骨盤、雞湯給口湯碗、上米糕時問打包
-------------------	-----------------------

水果、蛋糕給水果叉和骨盤、甜湯給湯匙和口湯碗	宴會結束桌面整理翻下一場宴會
------------------------	----------------

3.5 問題點分析

在我剛進去沒多久前大家都會把玫瑰玉露傳情意這道葷食上給素食者吃而引發客訴，因為這道菜做得滿像素食的，新來的夥伴會因為不知道而上錯，而導致被素食者吃到最後引發客訴公司要賠錢、上級得罵場控、場控再來罵桌服夥伴的這種惡性循環



圖 3-5 玫瑰玉露傳情意

3.6 改善方案

在每次有宴會的時候，場控會在集合時請跑菜，拿出這道玫瑰玉露傳情意的照片給大家看認識這道菜並且向大家解說這道菜並不是素食，還有這道菜是用什麼食材做的，以免夥伴又再次犯錯。

圖 3-6 教育訓練



3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：104/10/12
撰寫期間：104/07/01~103/10/12		期間總實習時數：361 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>10/9 時我跟公司裡的夥伴一起桌服，其中有一桌是外國人，但我的英文不是很好，他說英文我不是很懂，不過還好那位外國人他旁邊的朋友是台灣人，會說英文幫我翻譯它需要什麼？經過這件事讓我發現我除了不敢說英文根英文還不夠好，真的需要多加強，雖然基本的我都聽得懂，但實際上我還有許多不懂的地方。</p>			
2.反省(Check) <p>哪一天一知道我服務的是外國客人，心中超級慌張的令我感到害怕，但好險他旁邊有人可以幫我翻譯，讓我安心了許多，而且回到家之後也有點後悔，當時明明可以這樣回答的，為什麼自己當時會不敢說呢？</p>			
3.學習(Action) <p>經過這一次之後我認為自己應該要好好的練習說英文，不要因為害怕卻不敢說，頂多是被糾正而已，但我因為害怕全程都說國語，都是外國客人的朋友幫我翻譯的，覺得自己好弱</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>除了多多加強自己的英文能力之外，及時以後面對外國客人也要跟他說說英文，不要感到害怕或是緊張，期許自己下次又遇到外國的客人要勇敢得跟他說英文，說錯了也沒關係要勇於踏出第一步，之後才有進步的空間。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：104/11/12
撰寫期間：104/10/14~103/11/1		期間總實習時數：162.5 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>10/6 晚上的喜宴，我和另兩位夥伴一起服務六桌的客人，其中有一桌是加人加價的部分，但上到第二道菜時，我把加人加價的菜色送到別桌了，不過還好那時其中一名夥伴有幫我跟客人做解釋，並告知客人稍後菜就會再做補給客人的動作。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>那一天夥伴叫我先上菜，但我沒有在上菜之前做點好數量的動作，就直接上菜給客人，也不知道自己上錯桌了，一直以為我的另外一份會另外裝一盤，沒想到竟然事都擺在一起，所以那天發生這項錯誤。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>經過這一次的事件我以後會在上菜之前一定會跟桌服的夥伴或是跑菜的夥伴做確認，不會再發生這次的事件了，如果要自己上菜的話要一定要先確認數量在上菜給客人，才不會再次發生這種意外。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>以後在上菜之前除了跟桌服的夥伴或是跑菜的夥伴做確認之外，菜的數量一定要非常確定才能上菜，自己也要注意一點，不要因為想趕快上菜，菜拿了就上也沒有做確認的動作，導致發生錯誤的事件。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日志表 3

班級：行流四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：104/11/15
撰寫期間：104/11/4/~103/12/14		期間總實習時數：153 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>12/11 時有衣廠商務晚宴，那一場有請酒促小姐，她們跟我要一壺水，因為那一天每個人一人要顧三桌，還滿忙的所以我請她們稍等一下，我等一下幫妳們拿水，但後來我已經拿水給她們了，我去後走道忙我的事情，後來有一位夥伴跟我說，她們跟他說他們跟我要水已經反應很久了都沒有拿來。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當下我聽到非常火大，我說很奇怪！我明明就已經拿給她們一壺水了，後來旁邊的他們一壺叫好了，後來我就又夥伴聽到我滿不開心的，就說你再給近廳內有兩壺水，那時的心情真的非常得難以形容，後來我跟那位夥伴說阿不是說沒有水嗎？他就說他也不知道。後來想想自己當時太暴躁了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我覺得下次遇到這種情形要先冷靜下來，再去查看是否真的沒把東西送給客人，而不是在那生悶氣，當時覺得自己已經把水給你們了</p> <p>當下前後不到五分鐘，卻告訴我我都没拿水給你們，所已之後遇到事情一定要冷靜。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>1、先冷靜查看是否有完成客人交代的事</p> <p>2、克制自己的脾氣沒那麼得暴躁</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日志表 4

班級：行四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：103/2/26
撰寫期間：104/12/16~104/12/31		期間總實習時數：77.5 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這天我跟平常一樣宴會結束後去站小門，因為當很少賓客要去小門那，我想說時間也跟平常一樣久了回到廳內，回到廳內沒多場控就被摳機問小門客人一大堆要出去，場控有沒有請人去站小門，場控就說有孟依在那邊站了，後來值班的大哥就說孟依客人還在就還不能回來，我說可是我看剛剛都沒人要過去才回來的，他說你要詢問大廳還有沒有很多人，如果沒有很多人才能回來。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>經過這次事件之後我下一次要回廳內時，會事先詢問大廳夥伴樓上以及樓下的賓客還有沒有很多人，確定沒有很多人聚集在那邊，才回到廳內繼續幫忙翻桌。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這一次讓我覺得我也是每次的時間回去但去被值班的說了一下，之後再站到小門時一定會做到確認這一項工作，才不會又再跑回去小門一次了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>1.詢問大廳夥伴樓上以及樓下的賓客還有沒有很多人</p> <p>2.自己主動去詢問賓客是否有要去小門</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：103/2/26
撰寫期間：105/1/1~105/1/31		期間總實習時數：113.5 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這一天因為是全廳位子會稍微擠一點，我幫客人收杯子時請客人稍微坐進去一點，卻被客人說你是不會從那邊，腦袋不會想一下笨呀，又被罵你們位子是什麼排的連你們自己都擠不進去。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我當下覺得這位客人很自私，位子的安排又不是我們排的是新人編排的，卻這樣把我罵得這麼難聽，我當下真的很不開心，但我也什麼話都沒有說也沒有回，但我真的覺得那位客人非常得讓我感到不開心。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我希望我以後都不要遇到這種客人，覺得大家都是一樣擠擠的，為什麼要把氣出在服務員的身上呢？還把人罵得那麼難聽，這一次的經驗告訴我自己身為服務員以後道別的餐廳絕對別這樣為難服務員。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>1.當個將心比心的顧客</p> <p>2.別因為一點小事隨便出氣在服務員的身上</p> <p>3.遇到這種顧客別多作回應</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ101304	姓名：施孟依	撰寫日期：103/3/4
撰寫期間：105/2/1~105/2/29		期間總實習時數：98 小時	
實習機構(含分店名)：心之芳庭股份有限公司			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>今天跟平常一樣去站小門，剛好被今天被我桌服的賓客看到，那賓客告訴我阿妹妳好辛苦喔！進來時看到你，又幫我們服務最後又幫我們開門，跟你老闆說叫他幫你加薪呀！我就對那一些賓客微笑點點頭。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>其實經過這件事之後讓我覺得努力必定有收穫，短短的一句話讓人感到開心，我也很開心自己的努力被看到，聽到他們的肯定我突然想起公司常說的一句話：『我們是默默做事的森林人』</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我覺得當努力被認可被看到是很令人欣慰的，代表我辛苦的一切是被看到沒有什麼是自己的工作表現被肯定來的重要，短短的一句話是令人感到非常感動的。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>1.做到感動服務</p> <p>2.把這份感動引響更多人</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

四、結論與建議

4.1 結論

這一次的校外實習我覺得在學校學到的，在公司上還是會有一點落差，我想是因為在學校所聽的所學的我們雖然懂，但還是需要真正的踏入社會試著去學習去了解，學校想告訴我們的以及想教我們是什麼？唯有真正進入職場把自己所學的化做經驗才是真正自己的，我想這就是學校要我們出來實習的原因，在實習間我們把在職場上所學的變成自己的，我相信這才是學校要我們在校外實習真正的意義。

在我第一次校外實習以及第一次工作，我覺得自己非常得緊張，因為這是我的第一次工作完全不知道自己要做些什麼，深怕自己在工作上會不小心犯錯，第一天下班後自己的腦袋卻是一片空白，完全忘了今天自己到底是做了什麼，雖然我的夥伴都一直很幫助我還有包容我，我對他感到非常的感謝，感謝他那麼的幫助我，但這畢竟是第一次工作又是第一天難免會有所緊張，我的夥伴也很耐心的教導我，是你們教會我什麼叫桌服以及桌服上大大小小的事，直到現在的我可以親自教導新人把自己所學的知道的告訴他們，也學會了我們大家不僅是服務人員更是夥伴這件事，遇到困難每個人都會幫助你，不懂得會有人教你，讓我們從不會到會，不懂教到你懂讓我從此不會感到緊張以及害怕。

在實習結束後，我希望我不僅僅能帶走在宴會廳所學習到的專業知識以外，而是學習到公司如何把企業經營的有聲有色，能讓心之芳庭變成人人都知道的品牌，如何讓來客率每年上升以及讓約會區和慶典區這兩區的園區永續經營，讓客人只要想到結婚就選擇心之芳庭的慶典區，遊玩就想到約會區，更重要的是要如何讓客人知道我們心之芳庭是一個什麼樣的品牌，園區裡面的每樣東西有什麼意義，主要是想向客人表達些什麼，這也是我實習這一年以來所思考的一件事。

我想說的是自己在還未踏入職場以前，我都把工作想得太簡單也把它想得太美好了，以為工作就是端端盤子這樣而已嘛沒有什麼，很一件很簡單的事情但事實上我發現我錯了，是我的想法太天真了，其實工作並不是這麼一回事，也不是我想得那麼簡單，除了端端盤子之外要學會遇到不同的客人要用什麼樣的方式解決問題，這一些都是需要用經驗累積而來的，當然也要加上用心去解決問題如果你有用心去解決的話，其實你會發現你得到的東西會比你所得到的更多，我覺得自己本身有沒有能力是一回事，即使你有在大的能力，卻沒有用心去發

現客人他所想要的想表達是什麼，也是沒有用的，客人就是這麼一回事雖然我們沒有辦法知道客人對我們滿不滿意，但我們可以用心透過觀察去看他的一言一行來判斷他今天是否滿意，這也是我踏入職場前所沒想到的。

4.2 建議

我建議學弟妹真的要到大企業去實習的話，要先能學會的是忍耐這一件事，看似很簡單但真正做起來確是不容易，有些時候不一定是因為企業而是會出現比較會去刁難人的客人，而在面對客人表面上要學會不動聲色，因為上班工作就是這麼一回事，即使你去遇到比你強勢的客人，你會覺得他是個很討厭的客人你也是要學會忍住，而假如我們今天的身分是客人的話也不要太強勢，我覺得要有同理心你自己不喜歡哪一種的客人的話我們也不要成為那一種客人來為難別人，讓別人受氣覺得你也是個奧客。

我建議系上真的要讓大四生去校外實習一定要一年，我認為實習一年不僅能學會公司的所有工作站，工作表現不錯的話企業也會讓你繼續留下來，即使實習結束後你想離開企業去找尋其他公司的話因為有一年的經驗會比要能成功應徵到工作，我覺得比起學歷經驗是很重要的，因為有了經驗在學習其他事物也會比較快，也會比較容易上手。

我建議學校大四生的學費可以不要付全額讓我們繳半價就好，因為我們一學期才回去六次而已向我們收全額感覺學費非常的貴，而且我們都已經出來實習了為什麼還要收學雜費跟網路費，真的會讓人非常的無法接受，重點是每一年都有人反應卻還是一樣，這樣讓人覺得是躲避我們的問題還是我們的問題一點都不重要，而且每次問都模糊帶過不然就是沒有一個肯定的答案。

參考文獻

1. 公司簡介 參考文獻 <http://www.moncoeur.com.tw/about.php>
2. 公司發展沿革參考文獻' <http://www.shs.edu.tw/works/essay/2015/03/2015031715034635.pdf>
3. 公司的組織型態參考文獻 www.shs.edu.tw/works/essay/2015/03/2015031715034635.pdf
4. 組織架構參考文獻 elite.tut.edu.tw/~c01340170/.../
5. 營業項目參考文獻 <http://www.moncoeur.com.tw/R01.php>
6. 競爭撰寫內容參考：<http://www.teach.ltu.edu.tw/public/Download/2488/201210190816241.pdf>
7. SWOT 分析參考獻：<http://www.teach.ltu.edu.tw/public/Download/2488/201210190816241.pdf>