

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：韓鄉韓式料理店
— 中區中港店



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ100039

姓 名：蔡滄竣

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

現今這個社會工作種類繁多，有的人是為了生活而賺錢，而有的人是為了興趣工作，為了生活而賺錢的人，工作不是他的興趣而只是為了生存而賺錢沒有目標沒有想法的每天過者一樣的生活，因為興趣而工作的人，他的工作就是他的興趣唯有在自己的興趣下工作才可以得到永遠的快樂，而這種人往往工作室最長久也是快樂的朝者目標前進的。

而我選擇了參加三明治實習，也比一般人更提早這個社會，平常都接觸到同學，老師，有限，現今這個社會有者多樣的人，多樣的脾氣，也提早磨練，在這段時間很開心，因為我是那位因為興趣而工作的人，我是在一間韓國料理工作的實習生，起初我是負責外場的人員，每天都有不一樣的事，接觸不一樣的人，也了解到每個人心情與脾氣，後來想要更進一步的學習，唯有不斷學習鍛鍊才能成長，所以外場學完我想學習內場，後來有個機會就調去彰化店，雖然剛開始很辛苦，但是辛苦的付出最後得到的果實才是甜美的。

有了這段實習的經歷與磨練，讓我更早踏出這個社會，不僅在更廣的社會中學習如何與人相處，甚至嘗試者學習不一樣的事，學習者如何吃苦，在往後的社會，不單單是即將面臨的兵役問題，或是即將出社會面臨的工作問題，有了這段的歷練，我也準備好了，不管什麼困難都學會勇往直前。

致 謝

首先誠摯的感谢修平科技大學行銷與流通管理系的沈武賢主任和行銷與流通管理系章綺霞兼老師的大力協助。因為有你們的體諒及幫忙，不時的予我們討論並指點我正確的方向，使我在這些年受益良多。老師對學問的嚴謹更是我們學習的典範，才能使得我們實習過程一路順利與愉快。

四年裡的日子，在學校共同的生活點滴，課業上的討論、言不及義的閒扯、還有因為剛開始進入修平的不成熟或有時與同學互相爭吵的畫面，但又總是一起因為或報告時限快到了大家奮鬥的樣子.....等，感谢所有一路走來的朋友們，有你/妳們的陪伴讓我這兩年來校園生活過得相當精彩。

感謝韓鄉(韓國料理)在我實習期間的照顧，我感受到的照顧不再是我以前自認為的情形，而是社會人的同伴給的加油，過程更感謝家人對我的支持，能夠體諒我在實習階段的努力，也能夠諒解我的休假狀況而沒有強迫我去休假回家，讓我在實習階段能夠更加成長。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
一、前言	4
1.1 實習動機	
1.2 實習目的	5
1.3 實習公司甄選過程	
二、實習公司	8
2.1 公司簡介	
2.2 營業項目	10
2.3 競爭力分析	11
2.4 SWOT 分析	12
三、實習內容	13
3.1 實習部門	
3.2 工作環境與同事	
3.3 工作內容	14
3.4 作業流程分析	15
3.5 問題點分析	16
3.6 改善方案	17
3.7 工作日誌	18
四、結論與建議	21
4.1 結論	
4.2 建議	22

一、前言

1.1 實習動機

希望能透過這次的實習課程內容，讓我可以了解我具備了哪些能力以及缺乏了哪些能力需要去補足，並且也可以找出我對於未來職場我跟其他人多了哪一些的差異性，可以讓我在多數人之中勝出，但每天過一樣的日子久了，漸漸的就會忘記自己未來應該努力的方向，以及忽略反思的重要性。人，安於現狀，就會產生惰性，唯有不斷的挑戰自己，才能創造自己的巔峰。

從工作流程到待人接物，我覺得我學的滿快的，跟每個同事也相處的頗融洽。我開始慢慢的學習了除了外場的工作，倉儲、備料、揀貨、管理，也都嘗試著去學習，剛開始經常出錯，很緊張怕會連累到其他同事，但同事和主管都說：錯了沒關係，放心按照教導過的流程再多嘗試幾次，只要每次做有比前一次還要成功正確就可以了，這些話讓我覺得很貼心，讓我很放心的去做。

為什麼會想參與三明治實習教育計畫是因為我覺得我在大學的時候除了上學、打工之外，我難道沒有別的事情可以嘗試的嗎。所以我參加了三明治實習教育計畫，我很期待學校會給我們安排一些可以接觸到畢業後的社會生活的廠商，雖然到最後來的廠商都是我一般打工都可以找到的工作，但我還是沒有埋怨三明治實習教育計畫，因為我已自我的角度想：我以前的打工經歷都算是半工半讀而已，這次的機會是可以正式的踏進社會一半的機會，所以我必須把握機會，再畢業前多了解一些出社會的基礎。

1.2 實習目的

實習應該是為了要讓我們提早與社會接軌，提早體認到外面的社會是有多競爭的，而之前的打工經驗只是個外場服務生雖然有時候會去幫忙別的場但也是只是去幫幫忙而以。但現在在韓鄉中港店實習，我對自己說過不要管在以前打工的地方做的有多好有多厲害，要有一切從頭開始的覺悟，第一次進韓鄉上班，店長給了我很多學習的機會也鼓勵我多學，我現在已經可以從外場到內場或是去準備其他分店要的食材，我現在就只想把內場的檢單還有做菜都學起來，學好之後再去學著怎麼把其他家分店要的食材送過去，還有學習怎麼跟其他分店點貨和叫貨，到最後我想學習如何管理人員，已達到最有效率以及最佳團隊默契的團隊。

1.3 實習公司甄選過程

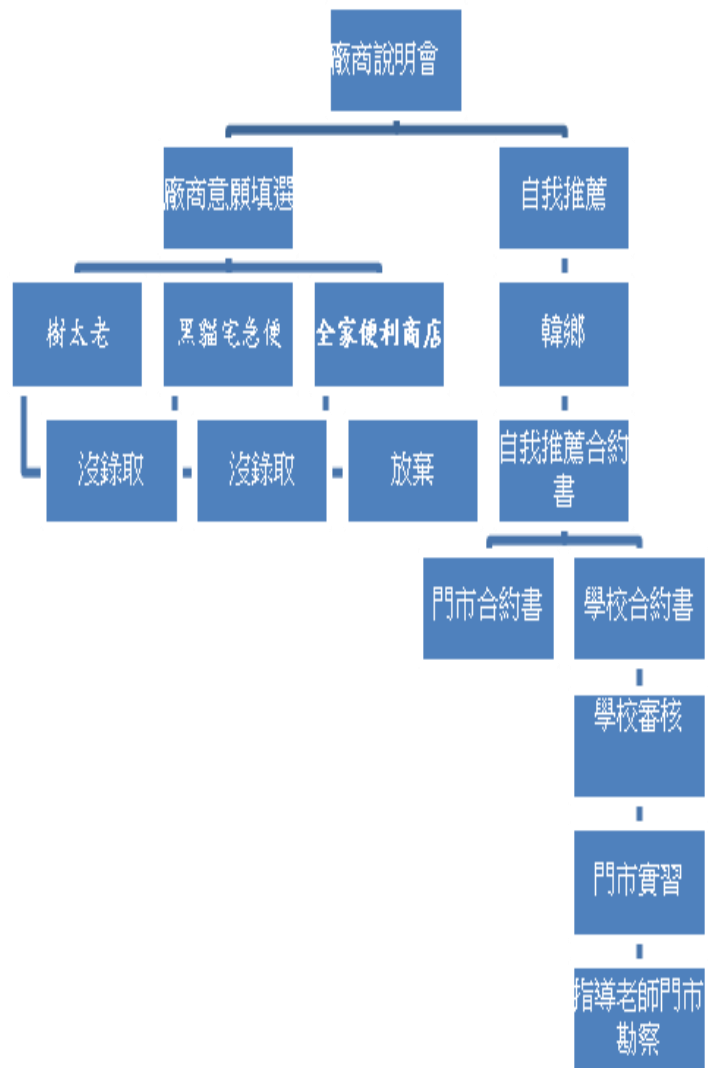
當我知道三明治實習是校外實習和在校做專題擇一時，因為不想做專題再加上之前就有再打工的關係所以就選了三明治實習，當時學校提供了許多廠商，安排說明會，讓我們了解每間廠商的福利、工作內容、人員訓練與上班時間以及公司的制度，廠商說明會結束則要填選三項個人意願的廠商，再想要去的廠商中沒有被選上的情況下所以最後選擇放棄學校提供的機會選擇自我推薦選擇了韓鄉韓國料理中港店。

會選擇韓鄉的原因只要就是不想要做專題，而我之所以知道韓鄉是因為我有好幾個朋友早就已經在那邊工作了，所以我大致上瞭解了韓鄉的體制。我個

人還滿喜歡的，因為上班時間不會太死板，當客人少的時候可以跟同伴溝通一下，輪流的休息，排班的方面也比較彈性，會先問那一天有沒有事情，有的話就可以排休。

在面試時我選擇了樹太老、黑貓跟全家便利商店。準備了很久但是樹太老好像沒有缺男生在加上面試前才得知樹太老的另一面，而黑貓宅急便送貨開車的要當完兵才可以，所以在前面兩間都沒選擇的情況下就只剩下全家便利商店了。本來想投入到新的環境努力但是想了一下在全家實習真的有比我在餐廳實習來的好嗎？所以我選擇到韓鄉中港店實習，但也是因為本身就有在餐飲業打工的經驗，所以很快就適應了，本來就具有一定的能力，加上對公司的熟悉，上班時間的配合以及排班的方便，一邊能學習又能賺錢最後想在韓鄉實習最為我大學打工實習的最好的回憶。

在這邊很多同事跟我一樣都差不多年紀，而我剛開始去的時候做比較久的不知道是不是有一點看不起我，或是覺得我什麼都不會，經過了一段努力之後大家慢慢的認同我了而我也慢慢熟悉了韓鄉，這才知道原來韓鄉有很多間但是都不是連鎖店，老闆為同一人但又能一間又一間的開店，要如何去管理這麼多間店更要如何去管理這麼多員工而且品質又要一致，這些足夠讓我在這邊實習的時後慢慢的學習。



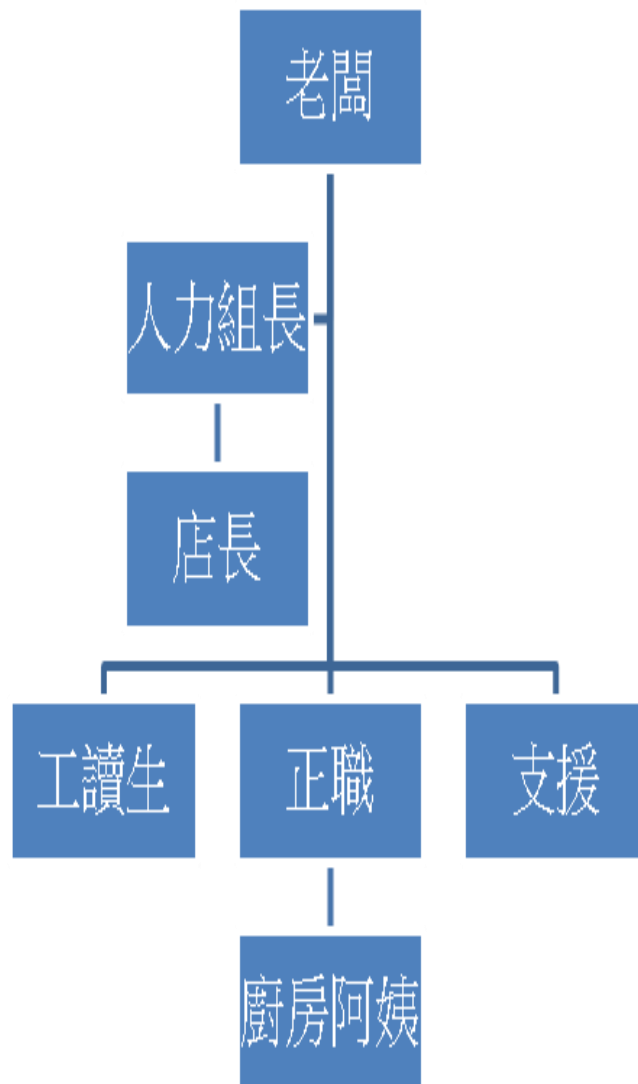
甄選流程圖

二、實習公司

2.1 公司簡介

段河圖跟劉一川兩位老闆共同創立，兩位老闆早期是位高階級長官，長期在軍中的他們想說退伍之後搞個生意來做做看，早在十幾年前兩位老闆先開間簡餐火鍋店(市府路 39 號)，沒經驗的他們不如預期失敗收尾，但他們沒放棄把教訓當做經驗，開了韓鄉韓國料理，主打多達五十種的小菜供應，並且是免費無限量供應的行銷手法，道地的口味及親切熱誠的服務態度，給予客戶最高的評價秉持著穩健發展、以韓式料理為基礎，加上台灣人的創意，回饋給客人，現在北部中部陸續開出分店，甚至未來全省都可以讓台灣人不用到韓國就可以感受到這道地的韓國口味。

公司的發展沿革：總店位於市府路上的"韓鄉韓國料理"擁有道地且多樣化的韓國美食並以平價的消費帶給顧客美味的餐點，餐點主要有烤肉類、麵類、鍋類、湯類、快炒類、涼拌類等種類相當多樣性且價位都相當平價，此外小菜也是韓鄉的一大特色近五十種的小菜，全都免費供顧客，取用每天現做的小菜偏甜辣的口感與獨特的韓式風味，常可在韓劇中看到男女主角們大啖韓國烤肉的橋段，韓鄉韓國料理"不僅供應美味豐富的韓國料理，也擁有道地的韓國文化。韓鄉在中部已有七家分店這次來到這家市府店為總店營業幾年時間受到不少顧客的愛戴。



公司職位圖

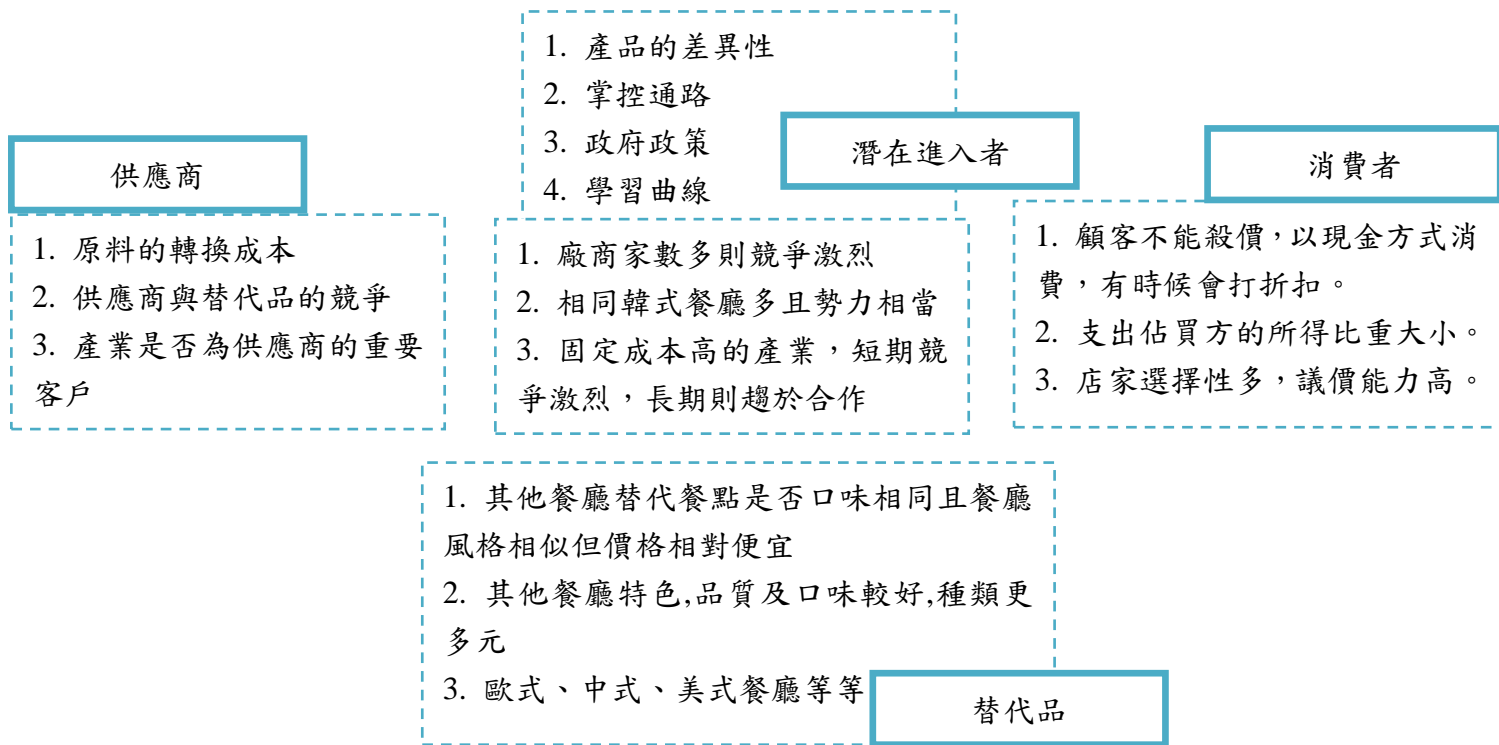
2.2 營業項目

生性樂觀爽朗的老闆說：「人生就像買彩券，永遠充滿期待！經營餐廳也是如此，要不斷給自己希望，也許投資的金錢化為泡影，在有形上的確是損失、令人難過，但在無形中何嘗不是記取失敗、再奮起的轉機。」笑稱抱持阿Q心態的老闆，在幾番轉折後，決定要以韓國料理做為決戰戰場。為開啟勝機而立於不敗之地，他們的第一步，就是要求員工們就像「蹲馬步」般，無論是食材、料理，或是用餐環境與服務品質，都要扎實，以贏得顧客的信任。研發新口味饕客讚不絕口 有鑑於傳統韓式口味，未必國人都能接受，於是不斷研發改良，現在韓鄉，不僅使韓國料理的美味保留不失，而且更有濃濃台灣道地的獨特風味，無論是銅盤或鐵盤烤肉、海鮮煎餅、火鍋、熱炒，還是石鍋嗶嗶飯、番茄三鮮麵、牛湯飯、涼拌菜，滋味確實別有千般，令人回味無窮。除了供應份量飽足，價格平價的多樣優質餐點外，每天更推出選自台灣高山大白菜醃漬的韓國泡菜，還有柚香番茄、豆芽、杏鮑菇、花生、海帶、豆干、菱角、鳳梨等三十至四十道的精緻小菜，完全免費提供，讓客人吃得盡興，難怪許多老饕都會慕名，聞香而至。客滿是對韓鄉美食的肯定，排隊更是對韓香料理的高度期待。由於價廉物美，口碑極佳，開設分店的韓鄉餐廳，並未因客源穩定而自滿，兩位老闆仍不失其軍人本色，兩人異口同聲道出：「要做就要做到最好，若顧客不滿意，就是種恥辱，我們保證絕對以客為尊」的由衷心聲，成為指標性的韓式餐廳。

主要顧客當然來自喜歡韓式料理的客人們，老顧客，或者是喜歡嘗鮮的顧客們，大多數也是學生跟上班族喜歡的，我們餐廳既便宜又大碗，而且多達 50 種小菜又是吃到飽，花點小錢就可以吃到大大的滿足，學生們聽到了誰不會動心呢，學生們可以每個人選一樣自己喜歡的，大家一起分享著吃不只每樣料理可以享受到，還可以你一口我一口大家一起增進感情，我們所提供的服務當然要讓顧客感覺不用花錢去韓國吃料理就能感覺到台灣也是可以吃到的，我們的服務絕對會讓客人們回到了家裡的感覺跟家人們一起用餐的感覺。

2.3 競爭力分析

餐廳是一個市場化程度很高的行業，它所面臨的是需求多樣化且變化日益加快的複雜市場，面對眾多的競爭對手以及消費者多變的喜好，從傳統中尋找出入，加上流行的元素以及道地的口味，尤其是餐飲市場消費的廣泛性和複雜性更加大了餐飲業對市場需求進行瞭解和把握的難度由於餐飲市場沒有太大的技術和資金障礙，餐飲業成了新的投資熱點、韓式料理雖然吸引很多顧客的注意，但餐廳在開設以前，必須先了解消費者的接受度，應該用對餐廳的喜好雖然是韓式的特色料理，但是還是得注意其他競爭對手的動向，以及陸續推出吸引消費者的方案，，想要提高存活率，掌握顧客口味，滿足顧客食的需求，才能永續經營。



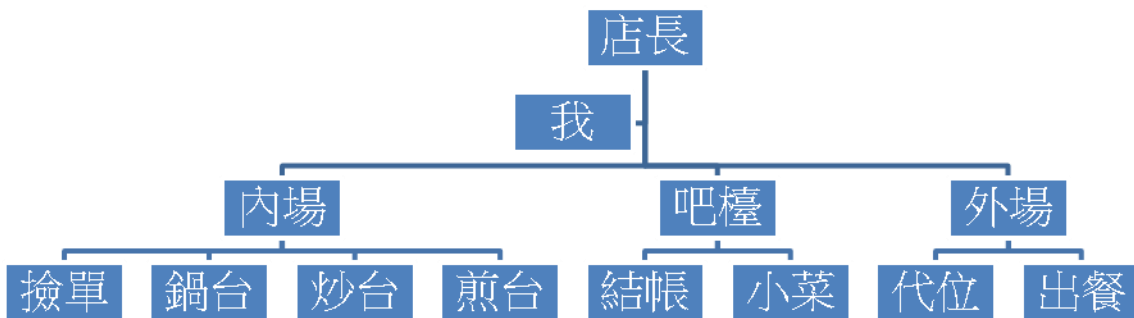
2.4 SWOT 分析表

<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐廳緊鄰各大都市具地理位置優勢。 2. 平價又多樣化吃到飽模式 3. 韓國料理為異國料理界中接受度及大。 4. 熱鬧的用餐氣氛，適合闔家慶祝、團體聚餐。 	優勢	劣勢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體產業而言，普通的店面價格較具吸引力。 2. 菜色變化性較少，難以留住忠誠顧客。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 口味結合道地台灣味 2. 加入 WTO 使餐飲業原料成本降低。 	機會	威脅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 固有口味是否會“夾殺”、削價競爭。 2. 國際經濟大環境未有起色，影響國內產業的成長率呈萎縮現象。 3. 大陸市場興起，客戶轉往大陸發展，消費人口減少。

三、實習內容

3.1 實習部門

我主要負責的區域是外場、工作的內容是接待客人以及維持外場的管理



工作項目圖

工作夥伴：店裡的員工、店長、廚房阿姨、物料送貨員

3.2 工作環境與同事



櫃台工作環境



3.3 工作內容

外場:外場的工作很重要，因為是第一接觸到每位客人，客人的心情好壞都與你相關，從電話的接聽、整間店的清潔、客人座位的安排以及每位客人所需的服務，教導新人如何服務每位客人讓客人吃的安心，用的開心等。

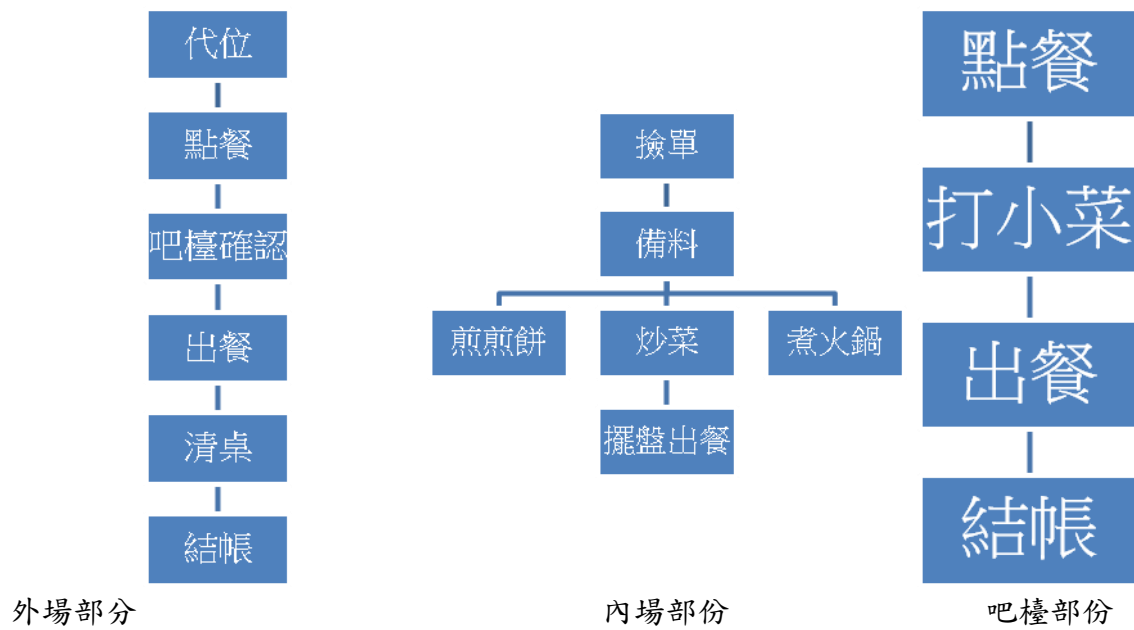
內場:從最基本的食材的貨源，一天所需多少食材、調料等，人員的分配，如鍋台、撿單、炒台、煎餅台，當外場服務生跟客人確認餐點完交給吧檯點餐，近來內場時由撿單人員備料煮鍋的、炒菜的、煎煎餅的，最後上菜前再由撿單人員點綴完成。

點貨:點貨是一件的責任很重要工作，因為他要負責但每家分店採購食材、飲料、工作上任何需要用到的東西他要付足採購，所以每次在點貨叫貨的都要再三確認不能叫太多也不能叫太少不然會造成成本上的增加貨者虧損。

送貨:送貨是每天都要做的看起來很輕鬆但是每天要送給每家分店的量很多所以送貨的人是很累的，而且簡單的時候要很細心不然一個沒檢到其他分店就會有一些問題像是有些餐不能出 小菜不能做之類的 所以送貨的都會核對完再出發。

3.4 作業流程分析

標準作業流程，剛開始客人進來，問客人您好請問有定位嗎，幾位呢，再來就是進行帶位，然後教客人點餐，等到客人點完餐，交給我們外場服務人員確認，確認完畢之後交給吧檯服務人員，進行點餐，客人也可以陸續的去拿小菜，之後假如客人有點銅盤或者鐵盤，要幫客人先上，之後吧檯人員，也要準備一些食材給內場人員，再來就是有餐點出來了，外場人員把餐點送給該桌的客人並跟客人進行確認餐點是否正確，客人有什麼需要服務的我們外場人員當然也是第一時間處理，等客人用完餐之後就會到櫃台結帳，接下來就是去收拾桌上的碗筷之類等等還要注意周遭的清潔，之後到了時間之後我們會陸續做清潔的動作，例如去外面刷鍋，湯筷，鐵盤銅盤等等之類的，再來就是裡面要包湯筷，掃地拖地，該拿出去清洗的東西也要拿出去洗，後面廚房的垃圾也要倒掉，再來就是等卸貨，要把一些貨品放好，冷藏冷凍都要進行分類，之後看哪裡的地方還沒有用好就去幫忙，完了之後十點就下班，關鐵門，再來就是員工吃飯的時間，這樣就結束囉。



3.5 問題點分析

(1)

我們店裡一直以來都是有規定的 sop 的流程，但是為了我們的效率以及我們的團隊精神，有時候我們會按照自己的目標去做，但是有時候卻會忘了一些流程存在，這就是我們的致命點存在，例如有時候我們改變作法，以及配料不同等等的，當客人覺得你們店的口味比較好料也比較豐富時，這樣根本就無法統一每間店，因為開分店就是要讓更多人更方便在每個地方能吃到韓鄉的美味，但因為我們的假會造就口味無法統一讓客人無法都吃到美味，就失去 sop 的流程了。

(2)

問題所在點呢，當然就是有時候太忙了根本忘記了，有時候也是因為自己的雞婆，造就這個問題的出現，所以有時候忘了這點的話要多加以改善，去做到更多的進步空間，不然的話餐點口味無法統一就失去分店的意義，只是在浪費更多的金錢與人力在上面，完全不能有效達到地區分店的效果。

(3)

當然有些我們覺得好的地方我都會去跟店長討論，再去做改善方法，因為店長的見過的世面也比我多，懂的也會比我的多，當然我覺得店長說的方法我也不一定會去做，經過我生思熟慮，在加上我的方法再去跟他多多討論，店長覺得 ok 的話我才會在去跟其他內場廚師再去教他們如何去改善

3.6 改善方案

(1) 跟店長討論過就是原本怎麼做就怎麼做，該怎麼調味該方哪些料，這樣的話也會較統一我們的品質，以及我們的動作這樣的話才不會亂成一團，其他人也不會不知道該怎麼料理調味，這樣老闆就達到開分店的效果。

(2) 跟店長討論過之後店長也很認同我的做法，但有說，假如今天是自己朋友親戚來用餐那就可以用自己的方法，這樣的話老闆看到也不會說什麼。

3.7 工作日誌

2014/10/15

發生什麼事(Do)

有天搬貨的時候上去儲物室拿貨，本來要拿米下去，但送下去之後店長說我送錯了，送成了鹽，但我心想沒錯阿，之前搬貨上去的石後裡面的夥伴說那包是米，結果查問後才發現同是那天講錯了。

反省(Check)

我覺得是自己的錯，因為在未來職場上不應該只聽人片面說詞就相信他人，自己沒有做第二次確認是自己的疏忽也是損失。

學習(Action)

我在這次的事件中學到了如何思考以及凡事聽了之後自己本身也要動身前去再次確認。畢竟人，最相信的還是自己。

行動計畫(Plan)

依樣畫葫蘆，看著他人的過錯而反省自己。

2014/12/26

發生什麼事(Do)

實習又過了一段時間，總覺得時間過很快，不過這段時間也學了不少事情也認識了不少人，大概就是今年的聖誕節，當時間一點滴的邁入聖誕節期間有位晚班工讀生讓整店的人感到非常討厭且生氣，因為平常工作時自以為認真厲害，總是出一張嘴甚至對其他同事不禮貌，我聽到許多同事反應我也火大，當下則是直接責備，但這位工讀生卻感到非常莫名，他竟然不知他做錯什麼也不知道同是這段時間這麼討厭他，於是我在跟他了解過後，確實是這位工讀生做的不好對同事也不禮貌，也把這段期間發生在這位工讀生身上發生的事了解了。

反省(Check)

其實整件事情了解後自己想想，最主要跟我也有關，或許我平常帶人的方式就不對，本身的脾氣也沒管理好，也太相信一個人不該把權勢交給一個乳臭未干的工讀生，而當事情的發生我應該先靜下來先想想，然後把整件事情的來龍去脈搞清楚，而在教導新人時竟量少去責罵而是愛的教育。

學習(Action)

當然在這次的問題我也學習了很多，人都會犯錯，但只要願意給個機會，慢慢去改變，個人能力固然重要，但是團隊合作更是贏的關鍵，有個好的領導者帶領者大家，就算不能場場贏，但卻能每場都有好的收穫。

行動計畫(Plan)

學會沉澱心情傾聽，一切歸零從頭帶領者每個人邁向成功的到來。

2014/3/13

發生什麼事(Do)

事情發生的很多但都不是什麼大問題了也已經漸漸的步上軌道不再出錯

反省(Check)

我發現待的越久心理的成長也越來越多 有些想法還是需要跟進現在的腳步雖然說算是老手比較不會出錯了 但我也會繼續的改善自己 讓自己更好

學習(Action)

步入了內場廚房 學習到了煮完試吃以及下調味慢慢下也慢慢的抓住了在外頭工作的節奏了

行動計畫(Plan)

跟著廚房的老手們學習如何炒菜以全新的姿態去面對接下來的挑戰以及機會

四、結論與建議

4.1 結論

- (1) 進入工作後發現跟想像中的不一樣，可以說是困難也可以很簡單
- (2) 實習前本來預期不是很好過，因為本身比較認生，不太容易與人相處但實習後才發現其實人與人之間其實很容易相處
- (3) 比較難適應的是必須每天早起加上假日要上整天，而且本身還有在重修，所以時間上很難均衡
- (4) 獲得更多的朋友以及金錢的使用
- (5) 吃苦耐勞，聽進好言，做出正確的事
- (6) 各種門市技術
- (7) 一些證照方面的知識一定要學以致用
- (8) 目前來說我的想法是多接觸不同種類的工作 往後出社會時才知道自己需要的是什麼
- (9) 個人覺得等當完兵先多賺錢開出自己理想的店

4.2 建議

主題餐廳顯然已成為現代餐飲服務業一項不可或缺的指標，如何才能成功的經營一間主題餐廳？什麼才是吸引消費者上門的主要因素，並讓消費者在眾多主題餐廳中產生認同感，都是相當重要的。小菜免費吃到滿意的，的，需要考慮到一些成本和人力的問題，這是我們需要去多看多走多學習的。台灣人的口味去加以調配、料理，更有效提高消費者新資訊，不可因為反韓或其他原因而導致餐廳面臨經營的危機與困難。者能感受到道地的韓國氣息，建議可以用韓文來問候上門者，店內員工可以穿著韓國傳統衣服招待顧客，創意又有特色。近年來各式各樣的主題餐廳紛紛興起，韓鄉韓式料理主打五十幾種，藉此吸引顧客上門，同時享受店內溫馨和道地的異國風情。經過我們對店內消費者進行問卷調查後，發現大部分對於小菜吃到飽此方案而言，不論是在主題特色、餐點、種類或是服務生的服務態度，消費過的消費者不僅願意推薦給親朋好友，也願意再次來店消費。經過這此次的問卷調查及訪談，「其實開一間店並不困難，只要將錢丟下去一間店就起來了」市府店的店長這麼說的。只是經營一間店才是最困難韓式料理雖然吸引很多顧客的注意，但餐廳在開設以前，必須先了解消費者的接受度，應該用對貴餐廳的喜好。雖然是韓式的特色料理，但是還是得注意其他競爭對手的動向，以及陸續推出吸引消費者的方案，還要不斷更新為了讓消費的顧客。

(一) 建議該店可以播放一些韓文歌曲。

(二) 可以多放一些跟韓國有相關的雜誌、報紙。

(三) 環境可以完全配合韓國料理餐廳的風格來改變。

對於系上實習的制度,可能我認為需要繳交的報告並沒有太大的意義,對我們的幫助也不大,造成心理的壓力後會讓我們更沒辦法專心的去實習,甚至請假寫報告這類的都大有人在,可能對於驗收實習成果,除了交報告會有更好更確實的驗收方法,交報告並沒有幫助我們學習到更多的東西,或許只剩下抄襲跟煩躁的價值存在,且在這個制度下,原本很好的大學的同學會漸漸疏離,這也是一大課題存在希望實習的學弟妹能夠先了解自己的興趣方向,這比什麼都重要,再來好好的選擇實習公司,才能讓你們為了自己的夢想而更進一步,實習學習到的東西也更踏實更快樂。

對於學校系上老師我覺得都相當好,每位老師都很熱心的幫助我們各個大小事,能夠遇到系上這些老師,真的很幸運,學校希望能夠在與多些國家交流,辦理一些不同國家的海外實習,結交姊妹校或者兄弟校在海外,讓對國外有憧憬的同學們,能夠到國外去實習或者留學上課,這是我給學校的建議。