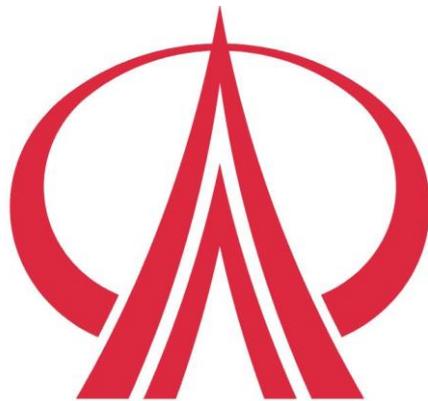


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題

安心食品服務股份有限公司-彰化店



指導老師：李文明 老師

學 號：BZ101033

姓 名：葉峻豪

中 華 民 國 105 年 5 月

摘 要

大四的專題與企業實習，我選擇企業實習。原因是因為希望透過實習來了解實際的業界狀況是如何，並在實習的過程中來了解自己是否能適應業界的工作模式。透過學校舉辦的企業媒合活動進到了安心食品服務股份有限公司的摩斯漢堡來做實習，也在這十個月內學到了許多實際業界的情況，發現自己仍有更多的知識需要學習。

致 謝

感謝劉淑寧老師及李文明老師，在實習中遇到的狀況能提供適當的協助，讓我知道如何去面對及解決問題。也感謝正職人員黃振德先生在實習初期協助我學習及了解晚班的事務，並讓我適時的去抒發遇到的困境。更感謝現在的副店長許宗仁先生，在店內遇到的許多狀況能夠即時的出現幫助我來完成許多事情，真的是由衷的感謝，沒有你們我的實習不會這麼順利的完成。

目 錄

摘 要	I
致 謝	II
目 錄	III
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
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析.....	5
2.4 SWOT 分析.....	5
三、實習內容.....	7
3.1 實習部門	7
3.2 工作環境與同事	8
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析.....	10
3.5 問題點分析.....	13
3.6 改善方案	13
3.7 工作日誌	14
四、結論與建議.....	26
4.1 結論.....	26
4.2 建議.....	27

一、前言

1.1 實習動機

這是個不能鬆懈的地方，出了社會表示自己已經是個獨立個體準備要在職場及社會立足，所以萬事都需要小心應對而且要隨時保持專注。而在社會及職場中也不僅僅只有工作，除了要有自己的專業能力之外，也要在人際關係上與同事有良好的互動，即使不能做到百分百，至少也要盡力維持良好關係。畢竟自己個人能力再好，與同事之間相處不好也難以持續工作，效率也不佳，甚至還會發生難以預料的事情讓自己的心情受挫等等的情況，所以與同事之間保持良好友誼的重要性不亞於自己的工作能力。而對於自己的上司的相處與應對也很重要，除了保持良好的關係也要讓上司看到自己的能力卻也不能太突出，這中間拿捏之處還得多加學習。而最後我認為最重要的是態度。常常很容易遇到委屈就會委靡不振甚至抱怨連連，以前總是聽人說要吃苦耐勞或是要學會忍耐多做事少說話，但是這些聽起來容易做起來卻困難重重，尤其是遇到事情容易開口抱怨真的是個不好的習慣，禍從口出，一抱怨就會有不必要的麻煩，但是不說出口卻又很難受，我還需要再修身養性。

相對於寫專題，參加三明治校外實習能減輕家裡的負擔，不用住在外面而且能節省生活費，也能夠自己賺錢，能夠不再依賴家裡而是自己可以負責大部分的開銷。在另一方面，也可以趁機了解這個職場到底是什麼樣子，自己能否適應，更希望能夠培養自己刻苦耐、少說多做的個性，以及能夠健康抒發在職場上遇到的不平順讓自己在之後真正出社會能夠適應。

1.2 實習目的

服務業是個很考驗的職業，薪水沒有其他行業突出，但要做的事情卻不比其他工作來的少。要在有限的時間內完成許多事情，而且大部分服務業都是責任制，沒有做完就做到完，即使沒有硬性規定，但是心裡也還是會有沒有完成就不能離開的負擔。所以希望自己能夠在心性及個性上能得到長足的成長。

1. 心性：在服務業總是會遇到許多不同的狀況，從內部到外部都有。而在遇到這些狀況之下我希望自己能夠保持心平氣和，遇到事情不慌張而且能夠運用所學去解決這些事情。重要的就是不能緊張和慌張，這樣對事情一點幫助都沒有，緊張的情緒會影響到外在，會讓顧客認為自己不夠專業導致顧客不能夠充分信任我們所做的處理。
2. 人際關係：自從去上班之後才更加明白人際關係的重要。初來乍到一個新環境，最先認識的人一定是你的上司，但上司很難跟你保持像朋友般的關係，於是和同事的相處就變得相當重要。有遇到比較好的同事就能讓你盡快的融入工作環境而且也不會抗拒上班。反之如果沒有和同事相處得好除了難以融入環境，上班還會很痛苦，在剛進去的磨合期肯定是很難過的，還容易有抗拒上班的心情。
3. 態度：服務業很辛苦，摩斯的工作量也相對重。除了營運之外同時還要做不少事情，有時候遇到人多的時候還是會以營運為主，然後許多事情就會擱著直到空閒時才能繼續做。而有時候遇到特殊狀況時會很容易有暴躁的心情，而希望自己能夠做到少說多做，培養心平氣和。

1.3 實習公司甄選過程

1. 從眾多的媒合廠商中選擇了摩斯，在同期一百多個同學中很擔心自己無法被選中，於是在面試之前很努力準備摩斯的相關資訊，在面試過程也相當緊張，還好最終面試順利通過了，也成功加入摩斯漢堡。



圖 1-1 面試過程

2. 當初選擇摩斯漢堡是因為在眾多媒合廠商中，摩斯漢堡是我相對有興趣的，一來不像便利商店那樣隨處可見而且工作過程過於透明，而摩斯漢堡是我較少接觸的行業，所以我在所有媒合廠商中選擇了摩斯漢堡。
3. 公司很注重流程，也很注重行前教育。所以應徵上的實習生都會先去實習中心先做訓練，然後在下店鋪去實習。而實習的地方也應店鋪而異，店跟店之間在工作上有些許差異。而最讓我印象深刻的則是店鋪的人手不足這件事。考慮到成本的部分，打工的工讀生時數都會比較少，在加上工作量繁多，不少新人進來不到一個月就打退堂鼓，導致原本的同事工作天數拉長，休假時間減短，而這狀況遲遲沒有改善。而也因為人手短缺，很多事情都會集中在幾位同事身上，在加上晚班只有 3~4 人，於是工作量就變向增加。而待遇方面和其他公司也相對較少，正職(實習生)的薪水相對於工讀生也不多(以同樣時數換算)，簡單來說則是一份刻苦耐勞的工作。而因為沒有人手，同事的素質方面也無法要求，有些手腳較慢的同事會增加其他同事的工作量，雖然彼此沒有什麼踰矩，但是還是希望同事的素質還是要要求，而不是盲目的為了增加人手而不顧素質。

二、實習公司

2.1 公司簡介

摩斯創辦人：櫻田慧先生，於 1972 年開始，以提供真誠的服務與美味的餐點為基本理念，本著東方「食的文化」及「醫食同源」的概念，堅持開發並提供對健康有益的新餐點。摩斯漢堡以一個 2.8 坪僅三個夥伴的小店舖開始，至今已發展到台灣、新加坡、中國大陸、韓國.... 等地的外食連鎖企業。

2.2 營業項目

摩斯選擇真材實料且對身體有益的高品質食材，堅持餐點均在客人點餐後現點現做，熱騰騰的呈現。而在漢堡上也努力的去組合各式各樣的食材，每隔 1~2 個月都開創出具有特色的漢堡，其中更不乏有特別難做及創意的漢堡。



圖 2-1 摩斯漢堡商品圖

2.3 競爭力分析

在新商品開發上，西式速食連鎖業者以新鮮、健康為主要訴求，將推出具有健康概念的商品，例如使用有機的素材、導入有機蔬菜等，此外，業者也會針對流行風潮的商品進行開發，主要目的是要抓住年輕消費者的心。

在對摩斯的五力分析中，潛在進入者被受限在進入障礙、替代品不構成威脅、顧客又可以接受不折扣的服務。雖然最居弱勢的是對供應廠商的議價能力，不過這也是同時也是各大速食業者的弱點。因此建議，摩斯應由發展各自定位的「產業內競爭」面下手，著重自己的定位，為自己在幾近飽和速食業市場中找到出。

2.4 SWOT 分析

表 1-1 SWOT 分析

優勢(Strengths)	機會 (Opportunity)
<ol style="list-style-type: none">1. 東方口味：創造台灣第一米漢堡，並配合亞洲食米的飲食文化，主推養生的米漢堡，也在速食界佔有一席之地。並抓住國人口味，佐料接採用國人可接受的醬油味或甜甜的味道。2. 餐點現點現做，健康概念：品質嚴格控管，強調新鮮健康、現點現做。3. 明亮環境和顧客忠誠度高：用心打造用餐環境，採用柔和的色調，主打不吵雜、不喧嘩，播放輕鬆的音樂，並使用軟沙發墊，不同於一般速實業者使用硬梆梆的 F R P 座椅營造溫馨令人放鬆之氣氛。	<ol style="list-style-type: none">1. 現代人越來越注重健康風潮：注重健康的風潮：在注重健康的趨勢下，國人更注意日常飲食的習慣，為了讓消費者能夠更精確控制飲食，速食業者大方公開各項產品的熱量，並且紛紛推出健康概念新產品。2. 外食需求高，減肥風氣盛行：現代人的一大文明病就是肥胖，尤其是都會女子非常注重身材，但有時又難免受美食誘惑，因此摩斯的產品正好符合這群顧客的需求，摩斯可針對此類顧客加強開發，灌輸「美味與低卡兼具的摩斯漢堡」之品牌印象。

劣勢(Weaknesses)	威脅 (Threat)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 太高，份量太少：相對於其他速食業者而言，價格部分較高。 2. 餐點需等待時間：因為堅持現點現做保持食物的鮮度，反而增加了顧客等待的時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 經濟不景氣：臺灣目前正處經濟不景氣的環境中，顧客的消費傾向有了重大的轉變。故餐飲業者除體認到上述轉變所帶來的衝擊之外，更須做出妥善的因應之道，預作規劃。 4. 速食店產業競爭激烈：西式速食業正面臨了前所未有的嚴寒，為了在此環境下生存，產業的競爭比過去更為激烈。由業界龍頭麥當勞領先打出連續低價的行動，擴大了削價程度，其他部份速食品牌緊跟在後，紛紛以廣發特價優惠券的方式，藉此讓消費者感覺物超所值，達到增加買氣的目的。

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 摩斯漢堡彰化店，負責主要營運以及行政業務作業，FT3 值班。

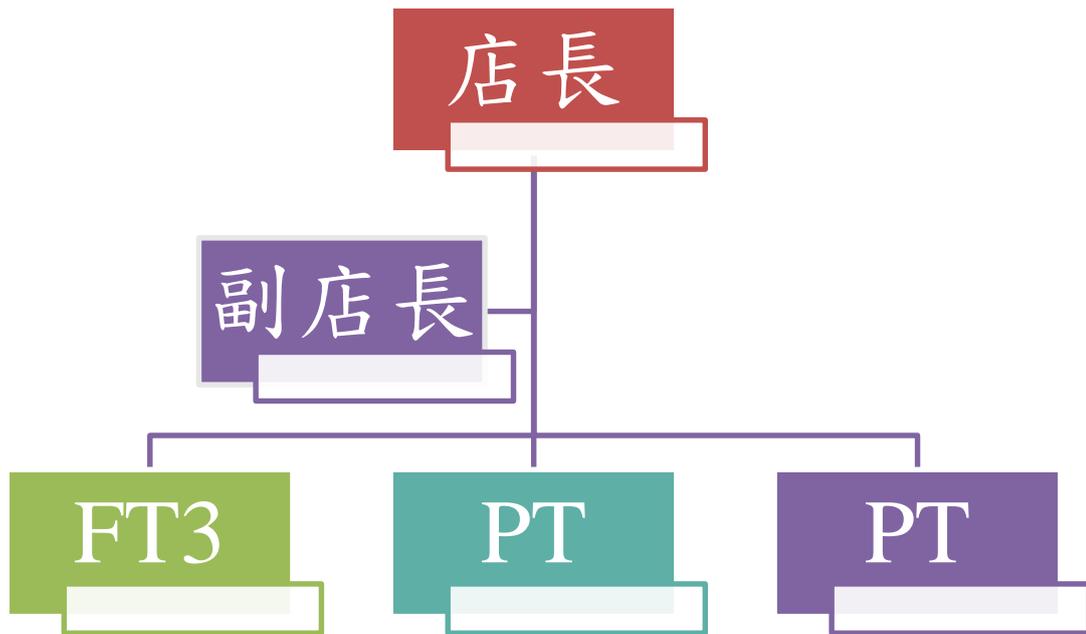


圖 3-1 店內組織圖

2. 店長主要負責店內的所有事物，包括排班及各項店內的相關事務。我主要負責營運及部分行政作業，副店長則是輔助店長。

3.2 工作環境與同事

照片中是彰化店內的工作環境，其中包括冷凍庫冷藏庫以及廚房，還有櫃台及客席，這些就是我們工作人員平常最常活動的地點。



圖 3-2 冷凍庫



圖 3-3 冷藏庫



圖 3-4 一樓倉庫



圖 3-5 四門冰箱



圖 3-6 製作區冰箱



圖 3-7 烤麵包機



圖 3-8 製作區



圖 3-9 製作區下方冷藏冰箱



圖 3-10 蜜烤機



圖 3-11 煎板台

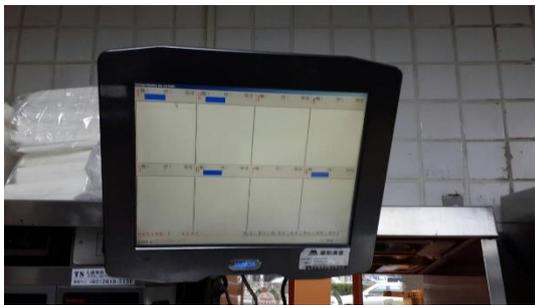


圖 3-12 後方點餐機螢幕



圖 3-13 收銀機



圖 3-14 客席



圖 3-15 製作漢堡

3.3 工作內容

依照區域來區分，能夠簡單分成內場、外場及客席。外場主要的工作內容則是收銀、介紹餐點還有送餐。內場則是負責製作餐點。而內場還有準備區的部分，則是負責清洗巴斗及生菜。而依照時段不同，早晚班主要負責的事情也不盡相同。因為每間店鋪的特性不同，彰化店的尖峰時段主要是在早上，而有些大訂單也都是早上，所以早班同事大多負責營運部分以及準備自己營運所需的生菜。而晚班則是從下午兩點到晚上十一點，這個時段的來客數沒有早上時段這麼多，所以從下午兩點到五點這個時段的人力會比較少，只有兩個人，但是要負責的事情卻也不少，除了營運(點餐做餐)之外，就是濾換油、洗菜、刷地以及撈陰井槽。有時候還會接到電話訂餐，於是事情很容易累積或是效率不佳。而到了晚上也是營運跟清潔，收銀的同事負責清理前台，而內場同事負責清理廚房，另外一位同事則去打掃客席。晚值則是等到業績達成之後再開始盤點線上存貨及清帳還有回報業績。而晚值的工作時間並不一定，因為業績到達需要看現場營運狀況。

3.4 作業流程分析

收銀：(1)和進門的顧客打招呼

(2)詢問顧客內用還是外帶

(3)介紹餐點及推薦熱賣餐點

(4)重複顧客所點的餐點

(5)利用麥克風向內場同事喊餐

(6)噴酒精消毒手心並製作飲料

(7)下油炸點心

(8)向顧客送上製作好的飲料

(9)送餐或是將外帶餐點包好拿給顧客

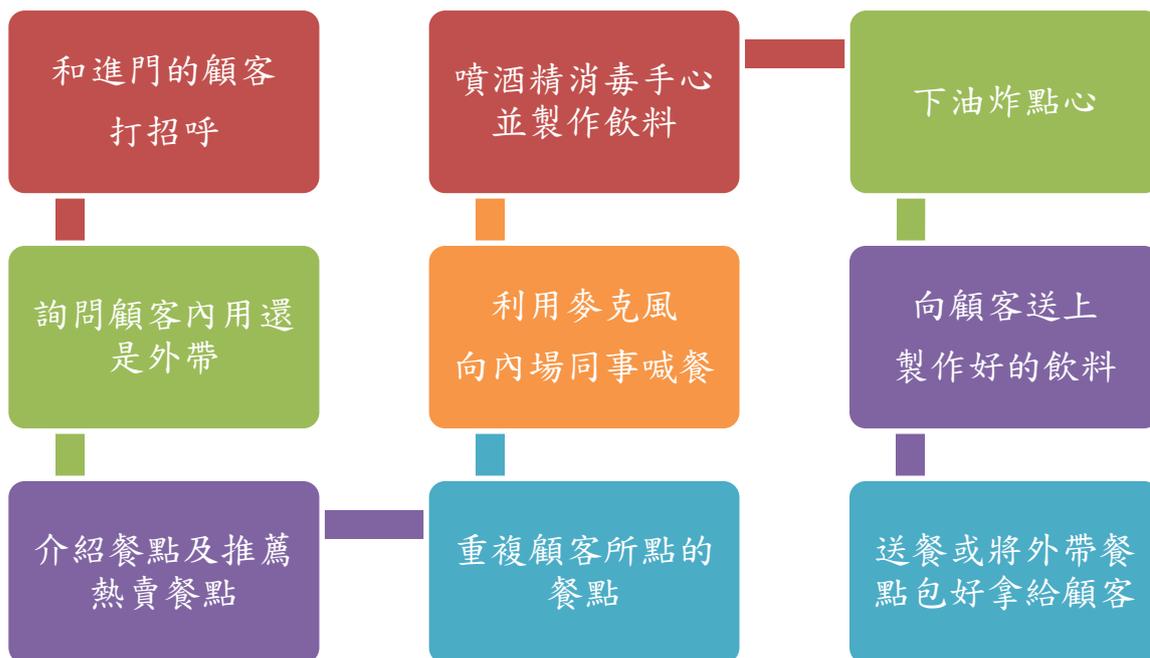


圖 3-16 收銀流程分析圖

內場：(1)確認餐點

(2)下帕提

(3)做漢堡

(4)送出漢堡

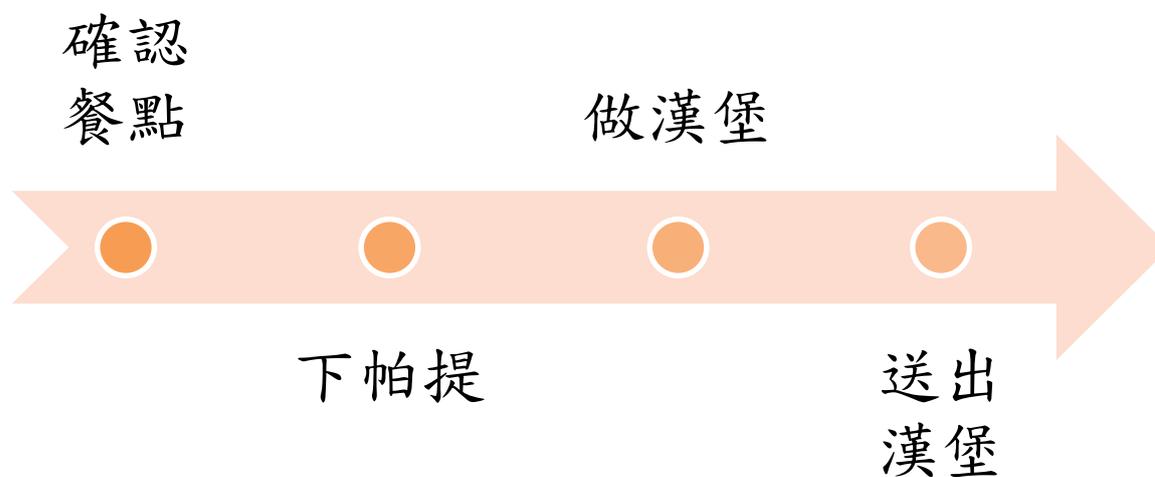


圖 3-17 內場流程

值班：(1)盤點冷凍庫

(2)業績確認

(3)收銀機跨天

(4)盤點線上存貨

(5)找盤點差

(6)表單確認

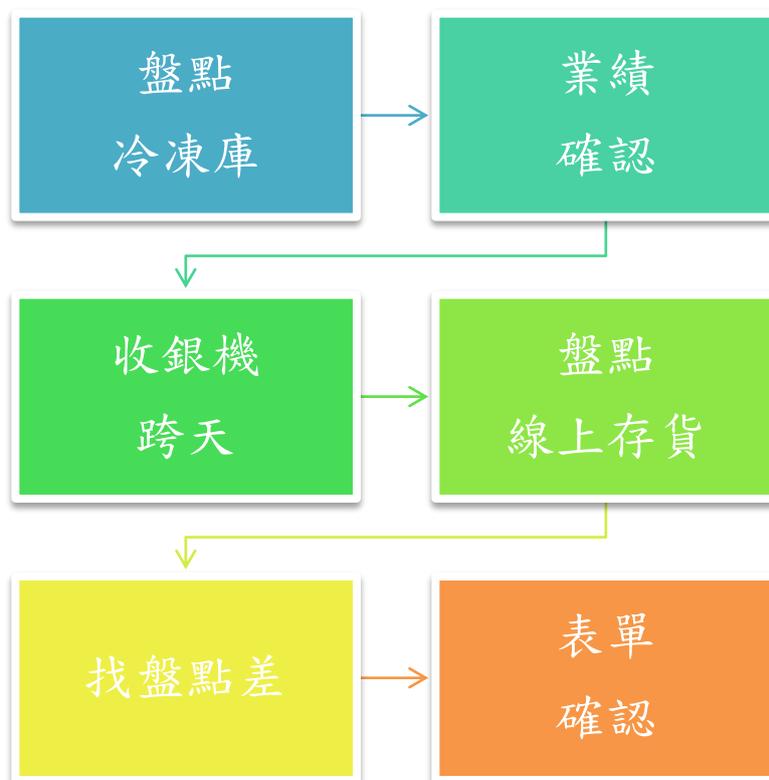


圖 3-18 晚值流程

3.5 問題點分析

從大四實習到現在所發現的問題是：

(1) 店長完全不了解晚班的狀況，卻常常丟難題給我們

在我實習到現在的這些時間，印象中的店長只有來上過三次的晚班。通常得上班時間是凌晨五點到下午兩點，而晚班的上班時間是下午兩點到晚上十一點。所以正常的上班時間來說根本是遇不到店長，只能短暫接觸到而已，但通常也沒講到什麼話，只是一些業務交接，試問這樣有辦法能了解到晚班的實際運作嗎？

(2) 晚班人力問題

晚上的業績通常不好，而最近早上的業績又更差，於是店長決定縮減早晚班人力。早班與晚班負責的事項不同，但是晚班需要完成事情比例偏重，所以當人力同時縮減，晚班人力短缺的狀況便更加嚴重，到了需要大家協助縮減休息時間努力工作才能勉強完成需要完成的事項。萬一有不在預期的人潮湧入，想要在時間內完成事情便是難上加難。

(3) 額外的工作

當店長只看到營運數字，覺得營運數字沒有達標，便認為晚上的業績不好等於現場沒有很忙，於是在群組或是電話來通知有額外的工作需要完成。若是在事情的完成的狀況下我們樂意接受，但是有許多的狀況是人員因為額外的工作下加班完成，但卻沒有實際收到加班費，讓人員無故加班，店長卻感覺一無所知。

3.6 改善方案

(1) 店長本來就要早晚輪班，只上早班的狀況其實並不應該出現。

(2) 希望店長來上晚上的班，時間至少維持一個月，仔細了解晚班的實際狀況。

3.7 工作日誌

工作日誌表一

班級：行四甲	學號：BZ101033	姓名：葉峻豪	撰寫日期：104/10/17
撰寫期間：104/07/09~104/10/17		期間總實習時數：416 小時	
實習機構(含分店名)：安心食品服務股份有限公司/彰化店			
部門(單位)/職稱：工讀生/值班/內場/外場			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>無風無雨的颱風假，在平常日的下午時段。以平常日的狀況來說，下午兩點到五點這段時間彰化店的人潮是比較少的，於是下午兩點到晚上十一點這一時段的夥伴工作通常以清潔及準備為主，除了要負責營運部分之外，我的工作還有換油刷地洗菜。而這時段處於早班與晚班交接時段，而且已過往人潮較少的經驗來說，人員的編排很少，通常只有兩個人。而店鋪沒有想到這一天會有突如其來的人潮。在濾油時(油剛漏完)，突如其來來了二十幾位客人，隊伍大排長龍不說，我們除了人手不足外(只有兩人，一位同事還友情協助一小時)，還面臨了食材短缺(少了一樣漢堡食材，這漢堡是推薦雙人套餐的另一個漢堡，相比之下較少客人點，臨時向附近分店借也借不到)，還有後油過少(平常檢測值不超標都已濾油為主，而油的減少量過多一直是無法避免的問題，而那天後油的量過少，無法應付那麼多的油炸點心同時油炸，這還不包括要油炸漢堡帕提)，而更重要的是，當天並沒有油可以補充，油已經都用完了。在人力、食材、設備完全不夠的狀況下，要面對的是一群不知情的客人。而更糟糕的情況是，有位客人一口氣點了七人份的雙人套餐(平常一天的雙人套餐最多不超過五份)，而且前面還有已經點餐再等餐的客人。這是一個做不出餐也送不出餐也沒東西可做的情況。</p>			

2.反省(Check)

無風無雨的颱風天正是出遊的好時機，就恰如那年海角七號的上映碰上了無風無雨的颱風天，於是創下了票房紀錄，魏德聖導演也一戰成名。那些臨時放假沒地方去的上班族學生族群，想出去晃晃卻沒地方去，自然而然會往一些能坐的店裡去。但是一周人力的安排會在前一周就安排好，人力太少導致上班彈性不足，而無法預料到此種狀況發生，這是背景。而在這樣的狀況下又碰到了上述種種狀況，情形很惡劣，而客人又源源不絕。前面點完餐再等餐的客人心情想必也很差，花錢了卻得不到好的服務。於是我當下立刻向之後來的客人以及正在等候點餐的客人說了等候餐點的時間，讓客人自己決定是否等待，也迅速將前油炸區的油濾完趕緊支援繼續油炸點心。而對於缺乏材料的情況下，站在收銀的同事則趁空檔去二樓向客人解釋並詢問是否更改餐點，或是接受特製(沒有白蘿蔔絲的推薦漢堡)。而支援的夥伴則持續的出餐。當時情況緊急、客人情緒急躁，影響到收銀的同事，自己也有一些負面情緒。但是事情既然已經發生，便只能想辦法解決。而夥伴們的幫助與能力也幫助了我穩定自己的情緒，當了值班，是店裡最大的，就不能自亂陣腳，那天就這麼過了，上班人數是三人，業績是八萬，是平日的兩到三倍，假日也沒這麼多。現在想想真的是不可多得的經驗，我應該表現得更沉穩，並且要控制整個情況不至於失控。

3.學習(Action)

那天我是值班，是整個店裡最大的。如果自己亂了，底下的夥伴也可能跟著亂了，那整間店的營運就會陷入癱瘓，雖然說經驗不夠，但是如果更冷靜地去思考怎麼做或許對事情會更有幫助。而其實這些狀況的背後有一項原因是值得拿出來探討的，那就是關於對店內食材數量的了解以及準備沒有徹底，在「檢查、查核」這方面出現了問題。如果是在濾油的過程中遇上人潮或是在人力不足的情況下遇上人潮，都還有解決的方式，唯獨只有「沒有足夠的材料去做出餐點」這點的解決方法較為困難，而這問題的原點就是對於食材數量的不清楚。因該在每天晚上都要清楚知道食材的數量並在食材短缺的情況下做到補貨或是借貨或是告知上班的夥伴等的前置作業，這樣就能夠有效的避免這些事情的發生。

4.行動計畫(Plan)

在當值班的時候就有機會看到當天的營業資料以及食材的數量。雖然不能夠準確的判斷明天的販賣數量，但是在交叉比對平日、假日以及特殊節慶的資料便能大約抓住那個數量，然後再確認現有的食材數量去估計約略能做出幾個漢堡。而在人力短缺方面，能夠以自身的能力作為彌補。站在後場的自己在能夠同時下油炸點心及製作漢堡再抽出時間來送餐的話，也可以避免這種問題的發生。於是得再加快自己的速度及效率還有專注度，在平日則可以多加訓練。

工作日誌表二

班級：行四甲	學號：BZ101033	姓名：葉峻豪	撰寫日期：104/11/19
撰寫期間：104/07/01~104/11/19		期間總實習時數：500 小時	
實習機構(含分店名)：摩斯漢堡彰化店			
部門(單位)/職稱：工讀生/值班/內場/外場			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>每一間摩斯漢堡分店每個月都有損耗的額度，總共是 0.3%。雖然看似不多，但其實這也影響到整間店的業績。當一家店相當的賺錢，它的營業過程中，速度與效率是不可或缺的。而想提升作餐的速度，那預備帕提就是一種最佳的方式。但這種方式並非十全十美，如果預測對了全部賣完就沒事。但是相反的，如果預測的錯誤，帕提預下的太多而沒有賣完，反而會造成帕提不新鮮而不能出售，最後就只能把它們丟掉，成為棄用品。這樣一來就會造成成本的浪費，也會浪費食材，對店的經營及社會都有不好的影響。而 11/16 的店舖會議正式在討論這樣的一個問題。因為營運過程中造成的損耗實在太多，只有半個月卻將幾乎整個月的額度都快透支光，於是店長召集正職人員以及工讀生值班來共同討論這件事情。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>會議討論的過程中，與會的我們都各自說出自己在營運過程中的所見及缺失，也把他們列成幾項重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 預下的數量過多 (2) 前後溝通不良 (3) 解凍量 			

因應方法：

- (4) 審慎的判斷預下數量，若預下過多則請收銀夥伴優先推薦
- (5) 內場在不確定餐點的數量下，要跟控制台夥伴先確認好餐點數量之後再做餐
- (6) 要確認線上的數量在來決定解凍量，不能隨意解凍造成損耗

不見的東西，原因如下：

- (1) 雞塊：掉了、油炸時黏住
- (2) 藍色損耗桶沒有確認
- (3) 薯條不明損耗
- (4) 油不明損耗

因應方法：

- (1) 雞塊重複確認，油炸時別重疊放著
- (2) 藍色損耗桶每天詳細確認
- (3) 薯條油炸前須量克數，大份薯條一份兩百克，小份薯條一份一百二十克，以此類推
- (4) 倒完油後油桶需再加熱，以確認所有的油都能使用到。換油次數四天一次。收銀推薦加購方塊薯餅、和風炸雞及和風腿塊。平日只開前油鍋，大夜也只留一鍋。

3.學習(Action)

這四個月的實習過程中，總覺得已經看過不少的狀況了，但其實營運的過程中會發生的事情遠大於自己僅僅四個月內所見識到的。隨著季節月份的不同、各種商品之間的差異、地區以及客層所想要的東西都不同，每一間店乃至每個月其實都有不同的狀況產生。所以任何的情況下自己都不能大意，得專注在每一個細節上面，魔鬼藏在細節裡，只要仔細的注意自己在工作時的情況，並在得空時花點時間自我檢討，便可有長足進步。而每個

月一次的店舖會議更是難得學習的好機會，透過夥伴們一起討論的過程中，可以從各種不同的觀點去得知自己所沒有注意到的地方，更可透過這次的機會，藉由店長多年的經驗來學習，讓自己獲益良多。

4.行動計畫(Plan)

在店舖會議中，把討論的過程詳細的紀錄下來並打成檔案，之後可以反覆地去思考，如何從中改善這個月所面臨的問題，並與同事討論可行的方法，讓自己與同事能夠更上層樓。

工作日誌表三

班級： 行四甲	學號：BZ101033	姓名： 葉峻豪	撰寫日期：105/3/5
撰寫期間：105/03/01-105/03/05		期間總實習時數：352 小時	
實習機構(含分店名)：摩斯漢堡彰化店			
部門(單位)/職稱：工讀生/值班/內場/外場			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>關於晚班，一直都有人員配置上的問題。據長期上晚班的經歷來說，我非常確定店長很不能了解晚班的狀況，人員排班上總是偏少。禮拜日下午兩點到五點只有三人上班，其實是非常緊湊的，但是依照人員能力上來說其實還是能夠應付。只是問題在於晚上的值班六點才會上班，而照班表來看，值班來的時間太晚，而我又只上到九點，所以如果我和其中一位同事不先休息的話會延宕到許多時間。所以依照值班指令讓自己及另一位同事分別去休息。結果客人忽然蜂擁而至，然後就是一陣瘋忙，後面還可以撐得住，前面則徹底失守，許多餐點都來不及送，撐到最後不得已才請在休息的同事下來幫忙...</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這是很難避免的情況，即便事先準備再多再充足，只要人手不夠就絕對會 hold 不住。前面只有一人要點餐送餐做飲料下油炸點心實在太過勉強，即便這同事能力再強再優秀也是不可能的任務。前台同事最多只能做到點餐做飲料下油炸點心，送餐到二樓再下來實在是太耗費時間了，客人實在等不下去便會心生不滿，此種狀況很令人為難。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>因為是虧損店，所以在人力配置上不可能一直都有這麼多人。而且和同事上班已經有了半年時間，彼此的習慣及能力已經相當熟捻。碰上這種狀況除了盡力而為之外，就是需</p>			

要事先向客人告知等待時間並且盡力做好自己份內的事。

4.行動計畫(Plan)

提前向客人告知等候時間，並且盡力做好自己的事。

工作日誌表四

班級：行四甲	學號：BZ101033	姓名：葉峻豪	撰寫日期：105/03/18
撰寫期間：105/03/12-105/03/18		期間總實習時數：400 小時	
實習機構(含分店名)：摩斯漢堡彰化店			
部門(單位)/職稱：工讀生/值班/內場/外場			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>業績差，虧損一直都是我們店裡的問題，也因此人力的安排上總會不足。而最近的晚班人力上只有三個人上班，而三個人也不總是會一起上班，因為大家都有各自需要完成的工作事項，例如清理咖啡機、冰槽、飲料機、廚房、洗菜、刷地、濾油換油、洗廁所，拖地、掃地等事。所以其實主要營運的時候其實都是只有兩個人。這樣的配置在一般不忙的時候來說其實足夠，但是其實就只是營運而已，上述事情並無法一起實行，更別說是值班的份內工作了，所以導致完成營運工作，反而讓自己的事情無法作完，導致晚下班。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>三個人上班實在太緊湊，只是營運就已經非常勉強，除非是在客人非常少的情況下才行。而值班的工作有時效性，除非完全不休息，並且早一點跨天然後抓緊時間作事情，才有辦法準時下班。只能說是人性擺一邊，工作第一位的做法了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>有時會顧慮到一天的營業額太少，所以店長會要求晚一點清帳跨天，這樣一來許多事情便會延宕，更別說客人來的時間不固定，要一邊營運一邊做值班事情實在是太過勉強而且極度沒效率。所以一定要不顧一切抓緊時間作事。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p>			

下午一來就是抓緊時間瀘油刷地，然後就是洗菜。之後就是趕緊確認保存期限並且趕緊盤點凍庫內的存貨，7點一到立刻清帳並且算錢，8點盤點線上存貨並回報業績，9點寫周盤差，中間這些時間再讓同事去休息。時間上算一算11點前結束下班沒問題。

工作日誌表五

班級：行四甲	學號：BZ101033	姓名：葉峻豪	撰寫日期：105/4/5
撰寫期間：105/03/01-105/04/09		期間總實習時數：452 小時	
實習機構(含分店名)：摩斯漢堡彰化店			
部門(單位)/職稱：工讀生/值班/內場/外場			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>3/24 禮拜四，整個晚上只有個人的班，人力上實在是縮得緊。雖然是在迫不得已，但只能在人潮期間先讓一位同事去休息，否則的話時間一延宕，後續許多事情都會拖到時間，晚上值班的事情更是甬做了。果不其然，才讓一位同事去休息沒多久，客人就慢慢增多，收銀人員已經瀕臨極限，而在內場的我也只能盡量的支接收銀人員。而區經理剛好在此時來訪店，看到此狀況不經皺起眉頭(事後聽同事說)。還好後來同事及時休息完畢下來支援前台人員，情況才受到控制。而區經理也跟我們要了班表觀看，不久之後就離開了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>在餐期讓一個人去休息實在是不得已的舉動，這是經驗之談。因為以往的狀況下晚班若只有三個人上班時，實際的上班情況則是大多數時間只有兩人在營運狀態。因為三個人裡面總會有一個人要休息(時間通常是一小時)、有一位同事要去清理客席(整個二樓、廁所、一樓地面)、值班處理例行公事的時間。所以時間上加加減減，通常都只有兩人在營運。所以客人的數量多寡會影響我們做事的進度及效率，客人多則慢，少則快。而最後還有一個關鍵狀況，因為值班的事情總是在跨天之後才能開始，店長為了要多賺點錢便要求我們要晚一點跨天，所以中間即便很閒沒有事做，仍然不能開始做事情。</p>			
<p>3.學習(Action)</p>			

這已經是個常態狀況。因為業績總是無法提升，所以只好縮減人力和節省，雖然已經是適應，但還是只能盡量的去完成這些事情並準時下班(因為我們連加班費的快付不起了)。

4.行動計畫(Plan)

抓緊時間並加緊腳步趕緊做完自己的份內工作。

四、結論與建議

4.1 結論

直到進入了摩斯漢堡才知道服務業其實一點都不輕鬆，而正職和工讀生更是天差地遠。正職當了值班雖然不需要過多的勞動(例如：各式各樣的清潔)，但是需要擔負的東西卻更多，例如客訴或是公司內的活動需要了解的很清楚才能解決客人各式各樣的問題。而領月薪的正職除了營運之外，也要負責其他關於店內的業務，例如商圈拜訪、寫好表單並整理、每個月五十張的顧客意見卡...等等，每個月也要開一次店鋪會議來討論上個月內發生的事情，例如為何在一個月內不明損失會這麼多，大家一起共同討論以及反省並提出對策，以求下個月不要有相同的事情發生。

摩斯漢堡內部自己將台灣區分成很多個區域，而當區域內有新的店鋪出現，各地的正職就得依照區經理的安排到那個地方去支援。雖然有貼補車錢，但其實要算個仔細的話根本就是去做免錢勞工。因為出去支援其實會遇到很多問題，例如公司提供的住宿並不好，自己得買個睡袋才能睡得舒服，又或是支援的地方實在是離自己太遙遠，就得自己貼錢坐高鐵才比較快速。所以通常遇到需要去支援的時候，我們自己都只能做好犧牲的準備，只能勸自己多看看增加視野而已。

雖然都是摩斯漢堡，公司也有各個標準流程的影片給新人學習，但通常每一間店鋪都是一個個體，只有漢堡和收銀是一樣的，其他關於清潔洗菜刷地換油其實都不盡相同，需要去適應每一家店鋪的風格。所以其實大部分的員工都希望待在自己的店鋪，一來熟悉操作也認識每一位同事，而來也沒有多餘的交通問題。曾經也聽同事說過去支援因為不知道東西放哪兒或是做事方式不同而被店長或是值班碎念的問題。

在實習第一天進去店鋪時，我的店長曾經告訴我說，我是來學習社會經驗的，而不只是單純來打工賺錢而已。直到後來遇到、看到很多事才漸漸明白她所說的話。當你是正職，你是領月薪的，你就得將很多的心力放在店鋪及公司上。店內營業額差導致虧損，你要怎麼樣才能提升業績？當店內因為不明損耗而讓成本一直提高，你應該要怎麼做才能讓不明損耗下

降，讓店鋪不要一直賠錢？當這個月有新商品的時候，布置該要怎麼布置？總的來說，經營一家店鋪其實是很不容易的。雖然正職一個月有八到十天的假，放在哪個地方都屬於很好的福利(但相對薪水也不高，獎金的達成也很困難)，但其實我們每次上班都用八成到九成的時間在做相同且重複的事情(營運、食物準備、清潔、清帳、盤點)，然後上述的事情則需要額外的時間去處理。所以常常群組裡出現什麼需要注意什麼需要改善，休假日臨時被叫回去支援，又或是店鋪臨時需要什麼東西得去買或是向別間店調貨等等的事情，其實是需要全心全意去做的，甚至休假都不是休假了，更別提有時候根本連休假都休不完...

來到 MOS，除非你是個 PT，算時薪的。否則你都將全心全意的付出，隨時隨地關注店內的事情，這就是正職的工作，當你沒有要在此長久的經營，你將會在這裡待得很痛苦，因為總感覺有數都數不清的事情等著你去解決。

4.2 建議

其他的餐飲業我沒有待過，所以沒辦法肯定的去說餐飲服務業的正職是很辛苦的。只就我待的摩斯漢堡來說，正職是個吃力不討好的工作。因為不僅是只有行政，你 80% 的時間都得花在營運上，而不能專心處理額外店鋪的相關事務。摩斯漢堡缺人的原因或許是因為虧損店無法養得起太多的工讀生及正職，導致在業績很差的情況下，某些時段上班人數很少，需要做的事情卻太多，在薪水上卻又維持同等的水平，只要一有意外的人潮出現，就會忙個天翻地覆，維持住了營運卻做不完自己時間內該做完的事情，而事情就得一拖再拖，工讀生做完了準時下班回家，值班卻得額外加班將事情做完才能打卡下班，而且不算加班費。在這樣的一個情況下，店長或是公司額外交代的事情就只能利用自己回家或是休假的時間去完成，變相的會將很多時間都投入在店裡和公司身上。這是沒有再摩斯工作的人所不知道的，建議學校能夠將每一屆學生校外實習的經驗及公司做個紀錄留下，並請有興趣的學弟妹像學長姐做個討論，而不是只是聽企業的片面之詞而已。藉由出去外面實習的公司或單位越多，所蒐集的資料將會更加完善，學弟妹也可能會因為與學校合作的企業單位並非最佳選擇時，更願意踏出向外的一步出去闖。