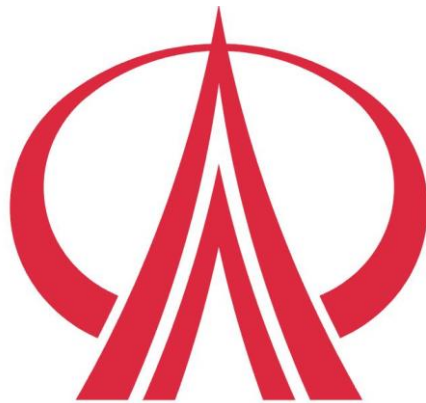


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以亞緻酒店股份有
限公司-台中分店為例



指導老師：楊振昌老師

學 號：BZ101309

姓 名：陳霆

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

在這短短的一年內，我體會到服務並不是制式化的，不單單是看書就能學會的，因服務的異質性，讓服務每一位客人都必須有一套辦法，當服務十組客人時，可能就需要有十組不同的應對方式甚至更多，在這也發現當一家公司體系越大分工就會越細，當你在小飯館時，你可能必須一人分飾多角，但當你在大飯店時，你就只需要完成當下給你的區域分配就可以了，兩者的差別，前者當你一人分飾多角時，你能夠學習到很多不同的工作領域，但可能沒有辦法很精準的學習到其中的精華，而後者也許你沒辦法學習到這麼多，但優勢是能夠完整地將你的工作區域做到最好學到最好，這兩者都各有利弊，但都是學習的方法。

而在實習的尾聲，開始從一位被教導者，轉變成教導者，新的實習生進來必須將這一年來你所習到的事務傳承給他們，讓他們能夠接續我們的工作甚至做的更好，很高興的發現在實習的過程中成熟了許多，開始懂得傾聽別人，也願意與他人分享各種值得學習的事，覺得受益良多，在這裡實習一年可能是人生中最大的一個轉捩點，很開心自己選擇了亞緻，更開心的是亞緻選擇了我。

致 謝

非常感謝學校能提供三明治教學的這種學習制度，讓我們有機會到校外實習搶先體驗到出社會日子，但在實習的過程中指導老師也不忘前來探訪關心並指導，真的是很開心，也非常感謝亞緻大飯店，讓我在一年這段時間有所成長學習和茁壯，在公司不管是主管或是同仁，都非常地照顧我，用心地教導，讓我能夠參與這個完美的團隊!!

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	IV
表目錄	V
一、前言	
1.1 實習動機	1
1.2 實習目的	2
1.3 實習公司甄選過程	3
二、實習公司	
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	6
三、實習內容	
3.1 實習部門	7
3.2 工作環境與同事	9
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	11
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	17
四、結論與建議	
4.1 結論	18
4.2 建議	19

圖目錄

圖 1-1 面試流程圖	2
圖 2-1 公司流程圖	4
圖 3-1 部門職位組織圖	7
圖 3-2 餐台工作環境	7
圖 3-3 28F 異料理鄒明哲經理.....	7
圖 3-4 點餐	8
圖 3-5 餐檯陳列	8
圖 3-6 機器保養	8
圖 3-7 吧檯清潔	8
圖 3-8 下貨盤點	9
圖 3-9 特殊節日場佈	9
圖 3-10 音樂節攤位支援.....	9
圖 3-11 美食節服裝更換.....	9
圖 3-12 與總經理會談	10
圖 3-13 領檯帶位	10
圖 3-14 服務流程圖	10

表目錄

表 2-1 競爭比較	5
表 2-2 SWOT 分析.....	6

一、前言

1.1 實習動機

個人認為在現在的社會型態中, 24K 已經是一種正常起薪了, 而大學的文品已經不在是企業重視的一部份, 畢竟剛畢業大家出發的起跑點都一樣, 如何讓自己的能力能在職場上被發現, 和如何完善的去發揮它才是現今社會所要找的人才, 至少就我認為是這樣子, 而學校所提供的三明治式校外實習就是學生與企業銜接的一種跳板, 在這個即將進入的陌生社會中的我們而言, 讓學生能夠以半職人的身份在職場上打拼, 但也不失學生的身分, 這是一種在好不過的選擇, 三明治式校外實習能讓學生在企業上發揮自己的才能, 讓企業能夠看到願意保留你, 部會去害怕自己的職場生活, 讓自己從別人選你, 變成你選擇別人, 就也不用擔心畢業後沒人想要你的窘境, 所以我認為三明治式教學是一種非常不錯的選擇, 而我選擇三明治式實習的原因則是認為, 能夠提早到社會上學習一些, 在學校中所學習不到的一些職場知識, 能夠藉由這次的機會, 從企業主管或是從同事身上學習到一些, 未來進入到職場後可能會遇到的問題, 而要如何去處理面對, 進一步變成如何從中去找到一種屬於自己的處理方式, 讓自己可以在實習中獲得這些成就, 成為最大的贏家, 我覺得這是讓我選擇企業實習最大的動機!

1.2 實習目的

在這次的三明治教學計畫中, 我所選擇的是在台中亞緻大飯店中實習, 是在外場擔任服務員, 雖然說是一個看似簡單的一份工作, 但其實其中還是有許多非常深奧的地方, 我認為自己在口條這方面是非常需要進步的, 而服務員這個角色, 則是每天都需要站在客人的面前和客人談吐, 這剛好是我想學習的, 然而在五星級飯店中當服務員, 學的我相信一定能比在普通的小餐館學到的還多, 光是介紹菜色, 關心客人的用餐狀況, 每一個都是在提升自己在專業解說和問這方面的技巧, 而不單單是這樣, 如何讓客人成為你的朋友這也是一件非常難的事情, 用心的歡迎他們, 讓他們知道你是非常誠意的歡迎他們, 誠心誠意的介紹, 用自己專業的解說讓他們能感覺到你的優良服務, 我覺得能夠在服務上得到客人的讚許是在職場上最大的成就, 為了得到這些成就, 就必須慢慢的磨練自己, 而這些就是我選擇在這裡實習的最大主要原因!

1. 增強自己與客人之間的談吐能力

2. 了解菜色性質讓自己成為厲害的說菜人
3. 提升個人的專業知識
4. 增強自我成為團隊中的要角
5. 提升在問這方面的技巧
6. 不輕易拒絕客人的要求
7. 主動關心客人增加自我膽量

1.3 實習公司甄選過程

起初是在飯店內擔任 PT 人員，在得知實習能夠自行推薦後，主動向主管提出自薦，在主管同意後得到面試之機會，在飯店的能力評估之後成功入選，成為飯店的成員之一

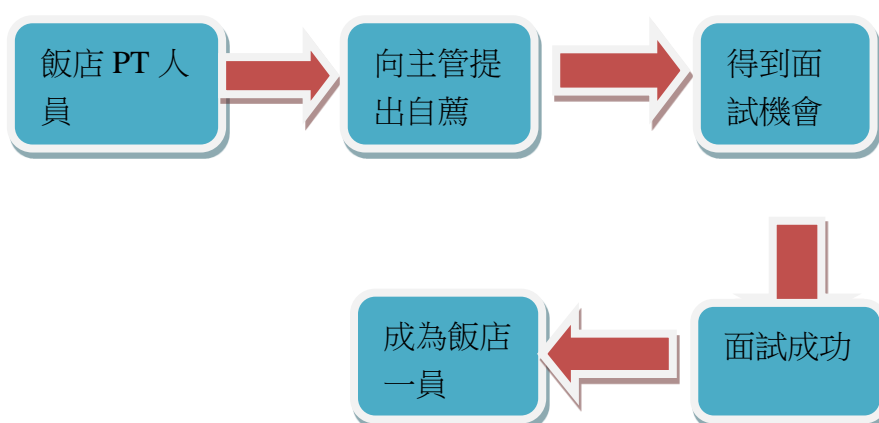


圖 1-1 面試流程圖

選擇目前實習公司

自己本身就偏向想往飯店相關場所實習，雖說學校方面也有給出幾個名額，但都不是自己心中所想要的，台中亞緻飯店在台中算是一個首屈一指的五星級飯店，飯店有良好的 SOP，在服務的品質上也得到許多的獎項，所以我相信在這邊能夠學習到許多的專業知識，也想藉著在飯店中與客人的對談來增加自己的對談能力，事情處理能力和簡單的外語能力，還有在之前擔任 PT 時，就感覺到這裡跟其他飯店的不同，每一個人都像自己的家人一樣，主管們都願意分享自己的經驗讓大家學習，而且在福利方面也給員工很多的選擇，將每一位員工都當作主人，我覺得這點很棒，再加上個人的一個簡單愛好，覺得能夠在全台

中最高的地方實習這種感覺一定很棒,就因為這股傻勁讓自己能夠來到這裡實習!

對實習公司的初步看法

亞緻飯店是一間很棒的公司,在工作上有一套良好的 SOP,起初的想法認為, SOP 可能會局限個人在工作上的處事,和工作上會有極高的要求,但在工作一段時間後發現,公司會願意讓每個員工有自我表現的機會,也不會給員工太過浮誇的要求,在公司上也會許多的在職訓練和職能訓練,來讓大家能夠更快速更容易的熟悉職場,熟悉自己的工作環境,讓大家有一個參考的範本,雖然說是給一個範本讓大家可以去參考,但如何去運用這些知識,讓這些知識成為自己的武器才是重要的!

二、實習公司

2.1 公司簡介

創辦人:嚴長壽

創立年分:2006

創辦理念: 年輕、都會、時尚與科技創新

總公司:台北亞都麗緻

1. 公司的發展沿革

以 體貼入心,更勝於家 讓顧客有在飯店也有像家一般的感覺

2. 公司的組織型態、組織架構

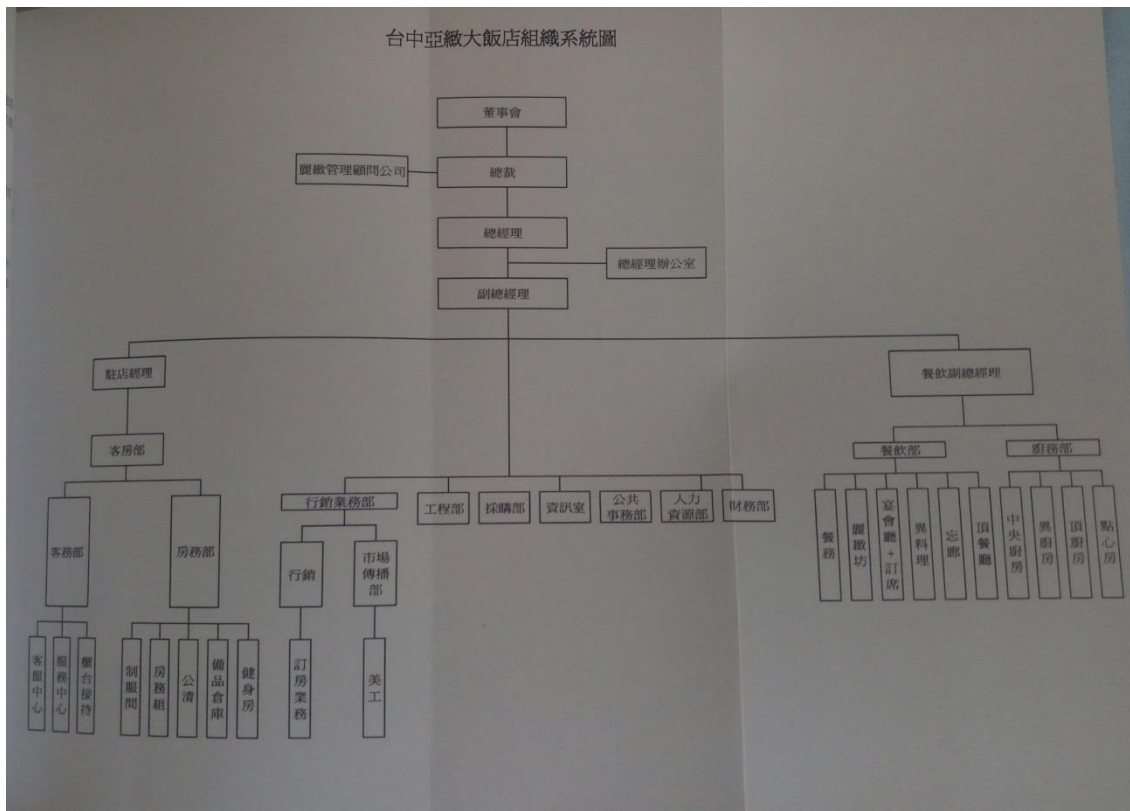


圖 2-1 公司流程圖

2.2 營業項目

1. 公司的經營使命與目標

藉由時尚科技輕鬆的現代化設計風格,透過人性化的企業管理理念,將員工由你

尊我卑的傳統服務模式,轉化為一群有自信有涵養的同仁,用友善專業的態度為顧客提供

貼心的服務,使飯店系統成為華人地區的最佳品牌

2. 公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

客房:住宿 夜床服務 洗衣服務 晨喚服務

餐飲: roomservice 46 樓頂餐廳頂級乾式熟成牛排 28 樓異料理餐廳

29 樓忘廊酒吧 27 樓宴會廳

主要顧客:商務客

次要顧客:家庭客 情侶

2.3 競爭力分析

1. 公司的產業現況、外在競爭環境、外在競爭者等

與相似競爭者比對

表 2-1 競爭比較

	亞緻飯店 28 樓異料理	日月千喜饗樂
主打	義大利麵吃到飽	波士頓龍蝦吃到飽
價位	880+10%~1080+10%	2280+10%
客群	商務客 家庭客	家庭客 團體客
經營模式	半自助式	自助式

2. 公司的核心競爭力、進行五力分析

五力分析:

1. 來自潛在進入者的威脅: 國際間或本國內高級商務飯店等, 服務水準不斷提升, 提供給商務客的觀感價值、貼心需求、環境景觀皆不劣於亞緻。

2. 來自消費者的議價能力: 人性化的貼心服務, 再加上在麗緻飯店的消費族群有一定所得水準, 心靈滿意度高, 又有特別的接待之道, 因此消費者議價能力較低。

3. 來自供應商的議價能力: 飯店內所需供應的物品與材料也較多, 廠商們會費盡心思, 推薦各自的產品, 可能會以價格戰來打入飯店內。

4. 來自替代者的威脅: 個人化客製化民宿、主題風格式旅館

5. 來自現有競爭者的競爭: 飯店業的價格拉距較大, 亞緻屬於高等價位, 其他知名酒

店、高級觀光飯店等等，皆為頂尖金字塔的現有競爭者。

2.4SWOT 分析

分析亞緻大飯店在與同業的競爭上有哪些優勢與需改善的地方，亞緻大飯店因主要以商務飯店為主，在客層上的選擇較其他的五星級飯店少上許多，硬體設備也較無其他飯店多，但因服務的理念和態度讓顧客的回流率相較提升，加上品牌形象優良名氣也不斷提升，也成為不少商務旅客來台的首選

表 2-2SWOT 分析

內部優勢(S：strengths)	劣勢(W：weaknesses)
<p>因<u>創新服務細節</u>、<u>有創新的機制點</u>，員工總是以<u>專業貼心的服務態度</u>歡迎不管是新的顧客或者是再次回來住宿的老顧客，使住房率提升，由於整個管理架構良好，以及服務態度讓整個飯店的形象鮮明吸引了不少的客人，也在國際間闖出了名氣</p>	<p>因當初總裁嚴長壽先生只收商務客人而不收團體觀光客以台灣為主的五星級飯店，但是近年來來台的觀光客變多，在商務飯店客房數不夠的情況下導致團體客群流失的情況。</p>
外部機會(O：opportunity)	外部威脅(T：threats)
<p>讓客人感受到溫暖的服務理念與態度，體貼且個人化的設備，因為這樣的經營理念，讓亞緻飯店獲得許多旅客的推崇，創新的服務思維帶動企業更上層樓。</p>	<p>近年來因同業增加及服務的同質化，整體的經濟狀況也大不如前，已產生住房率無法維持領導品牌的優勢，加上國內觀光市場的蓬勃發展，許多飯店也相對的打出響亮的名氣，飯店間彼此競爭激烈</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 實習單位:異料理餐廳

服務內容:外場餐飲服務

職位:實習生

2. 部門組織圖或分店內的組織圖，呈現職位或工作單位

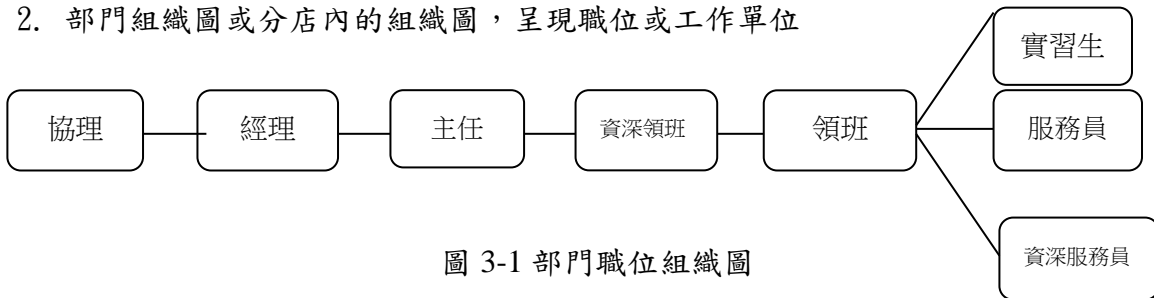


圖 3-1 部門職位組織圖

3. 相關的工作人員、主管與利益關係者彼此間業務的關連性

餐廳中的夥伴總會互相幫助,主管會將自己的故事說出來讓大家成長茁壯,是一群非常棒的完美團隊!

3.2 工作環境與同事

在台中最高的飯店實習可以說是最棒的一個選擇,再加上不管是主管或是同事,都願意分享自己的經驗來教導後輩團隊合作,而在不同的日子也有不同的活動,來到這實習非常的精彩



圖 3-2 餐台工作環境



圖 3-3 28F 異料理鄒明哲經理



圖 3-4 點餐



圖 3-5 餐檯陳列



圖 3-6 機器保養



圖 3-7 吧檯清潔



圖 3-8 下貨盤點



圖 3-9 特殊節日場佈



圖 3-10 音樂節攤位支援



圖 3-11 美食節服裝更換



圖 3-12 與總經理會談



圖 3-13 領檯帶位

3.3 工作內容

1. 直接負責單位工作內容

帶位, 菜色介紹, 點餐, 上菜, 收盤

2. 晚班 2:00~10:00 OR 3:30~11:30

3.4 作業流程分析

1. 負責的工作作業內容的標準作業流程 SOP

帶領客人入座、加水介紹菜單餐點、點餐、收盤上主餐、詢問主餐口感、回報菜口人員

2. 標準作業流程 SOP 流程圖

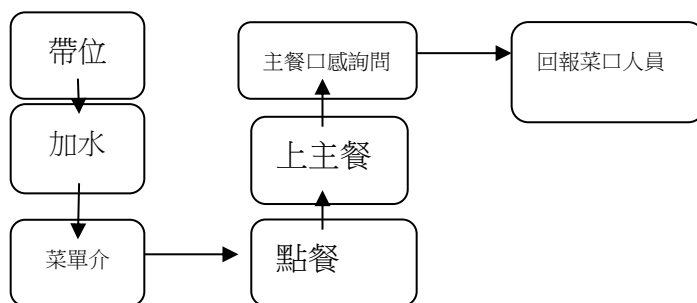


圖 3-14 服務流程圖

3.5 問題點分析

正常的出餐時間是 15~20 分鐘,但當客數變多時,出餐的時間可能會延後,或者為了趕在時間內完成餐點,導致在品質上可能會有些許的瑕疵,引發客人的客訴

3.6 改善方案

協助點餐的服務人員,可以協調好點餐的時間,不要在同一個時間點,進太多的點餐單,讓師傅有 3~5 分鐘的緩銜時間分批走餐,保障出餐的流暢度和確保餐點的品質

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：105/07/20
撰寫期間：104/07/01~104/10/16		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>顧客因為吃到不喜歡的餐點或餐點不符合預期,產生糾紛,而遭到顧客的客訴,但因自己的處理能力不足,導致必須主管協助</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>顧客對餐點不習慣,不符合預期,可能是在菜單上功課作的不足,對菜色的不了解,導致再和顧客介紹菜色時,介紹的不夠詳細,讓顧客點了自己並不喜歡的主餐,在處理客訴時,也沒辦法讓顧客得到滿意的答案,須讓主管親自處理,當下覺得非常錯愕</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>而我覺得這跟顧客關係管理有很大的關聯,顧客並不了解餐廳的菜色,需仔細的和顧客解釋菜色內容,站在顧客的角度替顧客找想,降低雙方的消費糾紛</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過這次的事件,我會去了解食材上的性質,熟讀飯店內菜單和自己在和顧客談吐時的應變能力</p>			

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：104/10/16
撰寫期間：104/10/16~11/21		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 在幫外國房客送上客房餐飲服務時,發現常因語言上的隔閡,造成無法正確的知道客人真正所想要的需求,需要再透過轉達才能再次達到客人的下一個需求,無法一次達成,這可能會造成客人的困擾</p> <p>2.反省(Check) 在飯店服務上,讓客人在異鄉能夠感覺到家鄉的溫暖,這是飯店與客人最想與最希望達成的共同目標,也許在面對華人時能夠充分的表現出來,但在與以英文交談的客人服務時卻因語言問題,導致服務上的差異,這是我必須要改進的地方</p> <p>3.學習(Action) 語言的隔閡,是自己必需改進的地方,英文是國際共通語言,所以在這塊領域我會花時間讓自己的語言能力提升</p> <p>4.行動計畫(Plan) 多聆聽一些英語會話,將服務上常用的一些語句熟記在心,當下一次與到同樣的問題時就能夠妥善的解決</p>			

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：104/12/19
撰寫期間：105/11/22~104/12/19		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 現在的能力變強可以自己一個人服務一個區域,也有自己的節奏,但遇到客人臨時的要求或狀況時,節奏會被打亂讓本來事半功倍的自己變成事倍功半</p> <p>2.反省(Check) 當能力強時,所給予的任務就更大,要如何拿捏好做事的優先順序是現在必須完成的重要任務</p> <p>3.學習(Action) 現在會開始慢慢在心中分配顧客需求的優先順序,讓客人能開心的得到服務,也讓自己能夠順著自己的節奏走才能以一檔百</p> <p>4.行動計畫(Plan) 觀察各個比較資深的服務人員,在客流量比較大的時候他們是怎麼樣快速的完成分內的工作,然後再去滿足客人想得到的需求</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：105/02/08
撰寫期間：105/02/01~105/02/29		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在服務客人的過程中,時常忘記提醒公司無法將餐點打包這件事,常導致客人因自助吧的部份吃太飽,主餐吃不完需打包,產生糾紛</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>常因自己的疏忽,導致顧客不瞭解公司的習性,如果有跟客人好好的解釋,就能夠免除掉這些不必要的麻煩</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>發現到服務並不是簡單的收盤或上菜那麼容易,如何讓客人因你的解說,了解公司感到快樂,心的服務也是非常重要的,這樣才能讓客人感受到無形的價值</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>開始會簡單的去跟客人寒暄,去了解到他真正想要的是甚麼,真正需要我們給他怎麼樣的服務</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：105/03/15
撰寫期間：105/03/01~105/03/31		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>職場實習體驗工作日誌，又可稱學習反省日誌，目的是在鼓勵同學如何依照學習循環(PDCA，如下圖)來從經驗中學習。因此學習紀錄可以讓同學反省自己在職場上的經驗與行為。同學應該學會記錄自己從經驗中學到的東西，如此，方能透過學習進程而加強同學的學習能力。</p> <p>同學可以以一個學習者的角度寫下任何和學習特別有關的經驗，自己覺得特別好或不好的經驗皆可。這個經驗可以是特別的事件或特定的對象、特定的一段時間、或特別的主題。不論如何，工作日誌沒有一定的規格，可視同學的學習需要而有所不同。</p> <p>1.發生什麼事(Do) 三月份配合公司的輪調,調到了早班,來到早班必須學習與晚班截然不同的工作模式,一切都必須重新開始</p> <p>2.反省(Check) 一開始進入早班非常的排斥,可能因必須學習許多新的事物,加上原本習慣的團隊,也完全不同,但後來慢慢的適應,也比較上手了</p> <p>3.學習(Action) 覺得只要勇於挑戰,勇敢嘗試新鮮的事物,虛心學習,就能開始有所成就,得到很多成果</p> <p>4.行動計畫(Plan) 詢問早班的同仁大致上的工作內容,慢慢去適應,邊看邊學讓自己能加速進入工作的狀況</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ101309	姓名：陳霆	撰寫日期：105/04/10
撰寫期間：105/04/01~105/04/30		期間總實習時數：176 小時	
實習機構(含分店名)：亞緻酒店股份有限公司台中分店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因忙碌疏忽到客人的餐點並還沒有通知廚房準備,導致讓客人延遲好幾分鐘才吃到主餐影響客人的用餐狀況</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因急著服務另一桌的客人,而忘了剛服務的客人還沒有點餐或還沒有喊單請師傅製作,細心度不足所導致的下次會注意</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>服務時別急,須慢慢地將客人服務好,確認好用餐人數和主餐數量在離開才能確保自己並沒有遺漏任何一個細節</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在每一次的點餐都必須二次確認客人的來客數,和主餐是否已和師傅確認過</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

我覺得能夠來到亞緻大飯店實習非常的開心，也謝謝學校讓我們有能夠自行推薦選擇，讓我能夠在這實習，再來到這以前以為五星級飯店是一個要求極高，必須對每位主管畢恭畢敬，主管和員工之間有一種距離感無法在較高階的主管身上學到事情，但實習之後發現，在進來的前兩天，公司就安排了密集的課程讓我們這些新進的實習生可以駕親就手，成為公司的戰 lực之一，還有公司定期也會安排訓練課程來訓練員工，讓專業知識提升，而公司的前輩和主管在工作中雖然有一定的要求和嚴苛，但對每一個人都非常的好，願意教導身邊的下屬，也會定期的鼓勵每一位員工，願意將自身所擁有的知識傳授給大家，下班之後都會放下主管的架子，跟大家一起同樂遊玩，氣氛非常的和樂，我覺得真的很好，雖然說是公司，但更像一個大家庭

個人覺得來到這裡最難適應的就是外國客非常之多，對我這個外語能力極差的人，真的是非常的痛苦，尤其是在送客房餐飲的時候，當客人有需求時身邊並沒有同事協助，必須獨立的完成，在前幾個禮拜真的會非常擔心去送客房餐飲，但熟能生巧，多送幾次之後發現其實客人的需求其實都大同小異，並沒有到非常的困難，還能拿到小費還滿不錯的，也有一些長住客會跟你做朋友，讓你在工作上增添許多樂趣，在實習中讓我印像最深刻的就是，一位住在飯店一段時間的外國朋友，在我幫她送完客房餐飲時，跟我說了你是幫我送最後一次 ROOM SERVICE 的服務生，當下聽到真的是非常難過，一位朋友不知道何時才能夠在見到面

還記得有一次在幫一位 vip 客人開酒服務時，不小心將他的紅酒開斷了，馬上被他請出房間，從此之後他就沒有再讓我開他的紅酒了，讓我非常的錯愕，也讓我發誓，絕不會再把客人的酒給開斷

在實習的過程中學到的東西真的很多，在與客人的談吐上也有很大的進步，不只是簡單的收收盤上上菜，與客人寒暄也是一門學問，來到這裡之後會嘗試與客人聊天，讓他們可以不只是來吃飯，還能開心地回家，而當得知自己當選部門所選出的實習菁英時，感覺上得到了一種肯定，得到主管的讚許，表示自己在服務上是值得大家學習的真的是非常開心，而且還加了薪，但這也表示在職務要比大家在來的更加負責，業務也有所增加，主管開始會給予一些業務，而我開始也要控管部門的乾貨，這是我之後還要學習的

聽到很多的同學返校就在抱怨自己的公司有多差或多爛，覺得自己很信運，非常的謝謝這裡的每一個人所教導我的一切，我非常的開心能遇到一群這麼好的同事，讓我在亞緻實習的這段期間非常的快樂學習，如果沒有他們我可能學不到那麼多的東西，我覺得我有一群很完美的團隊，缺一不可實習結束之後，如果還有職務上的空缺，我會願意回任當正值。

4.2 建議

如果學校有意願的話不妨可以多和飯店合作,讓學弟妹們有機會去當當服務員,增加自己的抗壓性等等,建議學校在實習的制度上能夠選擇時數制或是學期制,將兩這合併其實沒有太大的效益,而當學生在實習單位有所成就獲得到表揚時,校方可以給予些許的鼓勵或獎勵,來肯定學生,讓學生在實習上能夠更加地得心應手,個人覺得返校日過多之外系上的返校日期可以盡量別訂在禮拜五,因為其實訂在這個時間很多的可能是無法排休,下了課之後還要去上班,其實只會更累,或者必須用自己的自劃假劃修,其實還滿浪費的