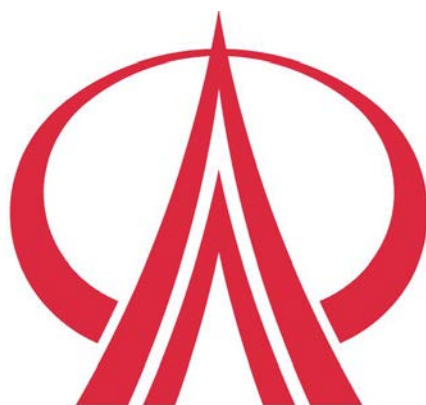


[鍵入文字]

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——以安妮皇家股份有限公司
森之王子為例



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ101312

姓 名：林亞璇

中 華 民 國 105 年 05 月

摘要

我在安妮皇家股份有限公司/森之王子實習，在公司實習期間 104/07/15 至 105/05/15，擔任一名餐廳外場服務人員，主要的工作內容有送餐、送飲料、維護餐廳的整潔、民宿帶房、偶爾人手不足時，需要協助吧台和櫃檯內部工作，工作內容有調配飲料、接電話、點餐、民宿 check in，在十個月的實習的過程中，學到許多是學校課堂上學不到的東西，不論是無形的收穫，接待客人的應對、與同事間的人際相處，都讓我收穫滿滿，而有形的收穫，學會一些吧台的技術，如何調配飲料、認識各式各樣的咖啡種類、拉花……等等，這些都是我在森王子得到的寶貴經驗，實習剛開始會有些許不適應，但過了一個月的撞牆期，慢慢的了解職場與學校生活的大不同，雖然現在還是半個社會新鮮人，但相信日積月累的磨練，會使我更加成長。

致 謝

首先，謝謝修平科技大學行銷與流通管理系舉辦『三明治校外實習』課程，讓大三生在校外實習十個月，提前進入職場環境，了解到以後大學畢業，在工作上是如何的生活形態，和會遭遇到哪些困難。

這十個月的實習下來，首先最感謝安妮皇家股份有限公司所給我這個機會去實習，因為這個機會讓我們在實習中學會許多專業技能，觀察到在職場內的各項操作流程，還學到在校內沒有的專業知識，還有一位一直默默在背後給予支持的章綺霞老師，她很有責任心的到各個實習單位探望學生，在實習的期間裡不斷給予鼓勵，在遭遇挫折，想找人談話時，她總是可以給我們忠實的建議，使我們不再感到那麼不知所措，是我們最堅強的後盾。

實習的初期，來到一個陌生的環境，對公司的許多事物都不熟悉，很感謝同事們耐心的教導我去學習，也不吝嗇的把他們的經驗都傳授給我，教導著我如何做才是正確又迅速，即使不小心犯錯，也會用溝通取代責怪，面對各方不同意見時，心平氣和的坐下來開會，把自己的想法說出來，進而解決問題，才是提升工作效率的好方法，所以，同事們相處起來輕鬆又融洽。

最後，實習即將進入尾聲，感謝在實習過程中，給過我幫助的人，一路上有歡笑有淚水，想當初遭遇瓶頸時，一度覺得自己沒辦法完成十個月的實習，熬過去便看到了自己的成長，大學畢業後，面對未來人生的道路還有些不確定，但決定是掌握在自己的手中，勇往直前，決不退縮，相信能找到一條屬於我的道路。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
表目錄	4
圖目錄	5
一、前言	
1.1 實習動機	6
1.2 實習目的	6
1.3 實習公司甄選過程	6
二、實習公司	
2.1 公司簡介	8
2.2 營業項目	8
2.3 競爭力分析	9
2.4 SWOT 分析	10
三、實習內容	
3.1 實習部門	10
3.2 工作環境與同事	11
3.3 工作內容	12
3.4 作業流程分析	12
3.5 問題點分析	13
3.6 改善方案	13
3.7 工作日誌	15
四、結論與建議	
4.1 結論	21
4.2 建議	22
參考文獻	23

[鍵入文字]

表目錄

3-2-1~3-2-10 工作環境與同事.....	
3-7 工作日誌 6 篇	

[鍵入文字]

圖目録

1-3-3 徵選過程.....	7
2-1-1 員工人數.....	8
2-3-1 五力分析.....	10
2-3-2SWOT 分析.....	10
3-1-1 工作部門.....	10
3-4-1 標準作業流程.....	12

一、前言

1.1 實習動機

在進入職場之前，需要檢視是否清楚了解自己的興趣、特質、能力與價值觀等等，對自己先進行初步的自我探索，有一個比較具體的認識之後，接下來在擬定自己的職涯與求職計畫時，就不會因為太多的不確定與未知，讓自己在找工作時陷入一個漫長等待的困境。然而，面對眾多類型的工作，不同領域不同職務需要具備的專業皆有所不同，若要在工作表現上得心應手，除了擁有很好的工作態度外，能力的具備與否，也扮演了重要的關鍵角色。面對眾多的就業人力，若想要找尋一份心目中的理想工作，除了擁有正確的工作認知與良好的工作態度外，在就業市場中占有相對優勢，不會輕易遭到取代與淘汰，都必須讓自己試著建立起自己的特色，使自己本身能夠連結兩種以上專長，都必須透過多元面向培養相關職能，才能期許自己能夠成為跨領域的人才，可以更朝自己想要的目標與職涯方向前進。

1.2 實習目的

參加三民治三民治校外實習教學計畫，對未來進入職場有很大的幫助，在十個多月的日子裡，在職場上學到許多是課堂上沒有的東西，不論是對主管、同事之間的相處、和顧客的相對應、工作上的責任和態度，這些都是需要學習和磨練的，有了這些經驗，相信未來出社會時，即使是一個新鮮人，遭遇困難時也會有勇氣解決。

1.3 實習公司甄選過程

在實習的過程中，除了增加工作的經驗，可以了解到對這份類型的工作有沒有興趣，或許是從來沒有接觸過，但要做了才知道有沒有興趣，是否考慮當成未來的職涯目標，遭遇到問題時，間接發現到自己的優缺點，知道自己不足要改進的地方，下次不會又犯同樣的錯誤，培養將來的就業能力，工作態度是最重要的，不論是對主管、同事、客人，保持著笑臉迎人，有禮貌的問答，才能建立良好的關係。

●縮短步入職場所需摸索時間

●累積職場經驗

[鍵入文字]

- 藉由工作試探，探索未來職涯的發展方向
- 提早了解自己的優弱勢及欠缺的能力，並補充、學習不足以養成就業能力
- 職場倫理及態度的養成

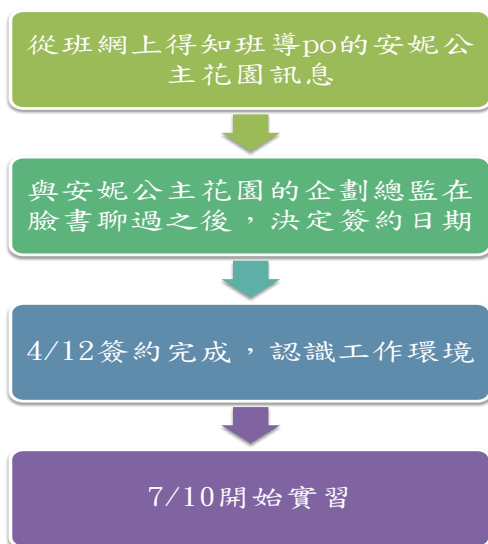


圖 1-3-3 徵選過程表

選擇目前實習公司原因

因為安妮公主花園的實習內容有木工 DIY，加上自己平常喜歡手作飾品，所以選擇了此企業來實習，最後因為交通問題而到森之王子實習，當初的心情很沮喪失望，和原本想像的有差異，一到森之王子，馬上被一望無際的新社美景吸引目光，工作之餘可以欣賞美麗的景觀也很愜意，然而，工作久了也會有倦怠期，但把心態調整當作是度假，也就沒那麼疲累了，一直在都市生活，偶爾和家人旅行時選擇山上，藉由兩百多天的日子，體驗山上生活的步調，認識新社文化，一步一步探索前方未知的風景。

對實習公司的初步看法

安妮公主花園是由一系列粉紅公主風打造的英式風格花園，相信是許多女孩們的最愛，手機相機的快門聲案不停，森之王子則是簡約的風格、舒適的調性，主打的是民宿，第一次到森之王子，感覺到和都市的生活大有不同，彷彿停下與時間競賽的腳步，來趟愜意的小旅行，進到園區內，看到大型的玻璃屋，原來是租借會議場地和辦婚禮用的，還有果醬 DIY 屋，非常適合情侶、親子前來同樂呢！

二、實習公司

2.1 公司簡介

森之王子是安妮皇家股份有限公司的子公司，原本的名字是『日出映象』，接手之後，改名為森之王子，店長是林昌民先生，他對於植物的熱愛從學生時代就開始，當時成天跟在教授身邊，整日與植物為伍，漸漸的”日久生情”就對些可愛的綠色小傢伙們充滿了無比的興趣，進而開始研究各類香草花卉，滿腔的熱血從不因現實環境的因素而有所改變，那種對植物的特殊情感時至今日一直持續。一趟英國之旅，開啟了他對休閒產業的新視野，讓他了解到原來理想也是可以與現實結合的，目前森之王子的員工人數有六人，分別是廚房(主廚)1人、吧台1人、櫃檯1人、外場1人、房務2人。

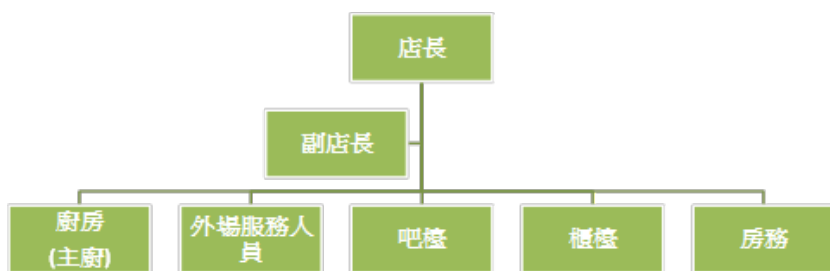


圖 2-1-1 員工人數表

2.2 營業項目

召喚想要幸福美好的你，倘佯在無光害遼闊的天際、瞭望 270 度山下景觀，觀夕照、欣賞星晨月影，美景佐餐，與您最親愛的愛人、家人、好朋友，一同下午茶、午晚餐、住宿、生日派對、團體聚餐、公司開會、各種讓人歡喜幸福的日子，讓森王子與您一起安排！擁有新社 270 度大景觀的民宿餐廳—森之王子，餐廳可觀夕照及夜景，民宿則可看日出，夜晚可一邊泡澡一邊觀星，擁有五星級的渡假感受，是您來到台中旅遊及新社旅遊最高級享受。

公司的經營項目或所提供服務、主要顧客：

[鍵入文字]

- ◆下午茶、午晚餐、住宿、生日派對、團體聚餐、公司開會。
- ◆擁有 30 人及 80 人會議空間，適合企業及團體旅遊，會議、教育訓練、人才培訓、發表會、記者會、演講。
- ◆餐飲服務：簡餐、火鍋、咖啡、輕食、烤肉 BAR.B.Q、歐式百匯 BUFFE、班親會自助餐、特別企劃餐會、DIY 體驗。
- ◆活動規劃：迎新宿營、跨年晚會、會議餐敘、會議宿營、班遊、戶外教學、求婚企劃、同學會。
- ◆住宿：民宿
- ◆主題：花園婚禮、婚宴

2.3 競爭力分析

新社擁有著令人稱羨的自然條件與舒適怡人的氣候，獨特的河階地形造就出多元的地理景觀與生態物種，純淨的流水帶來了豐沛的物產與觀光資源，進而發展出許多有特色的民宿，森之王子主打民宿和鍋物，民宿的一大特色是夜晚可以欣賞新社美麗的夜景，早晨在房內迎接日出，而在食的方面，火鍋器具選擇來自柳宗理大師的鑄鐵鍋，湯頭則是選用香菇、昆布、蔬菜熬煮而成，尋求食材本質的味道，這些都是比其他民宿更有競爭力的地方，現在出遊玩講究體驗，回家時也會買紀念品送親朋好友，果醬 DIY 是許多客人會打來詢問的問題之一，來體驗製做果醬的客人，回家時每人手上都會拿著一小瓶果醬，當作是這次旅遊的紀念品，近幾年來，民宿的競爭力愈來愈激烈，必須發展出屬於自己的特色，顧客才會願意買單。

[鍵入文字]

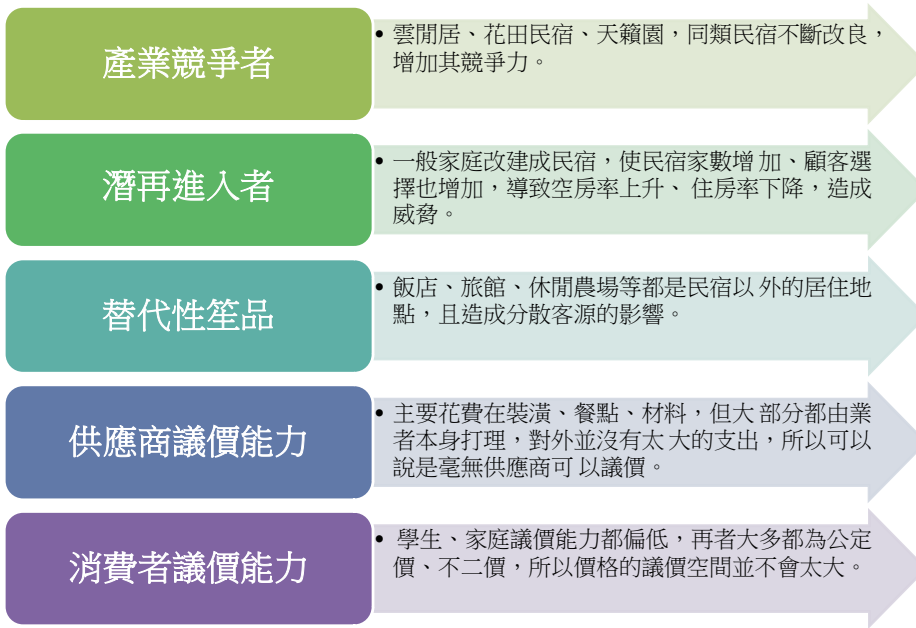


圖 2-3-1 五力分析

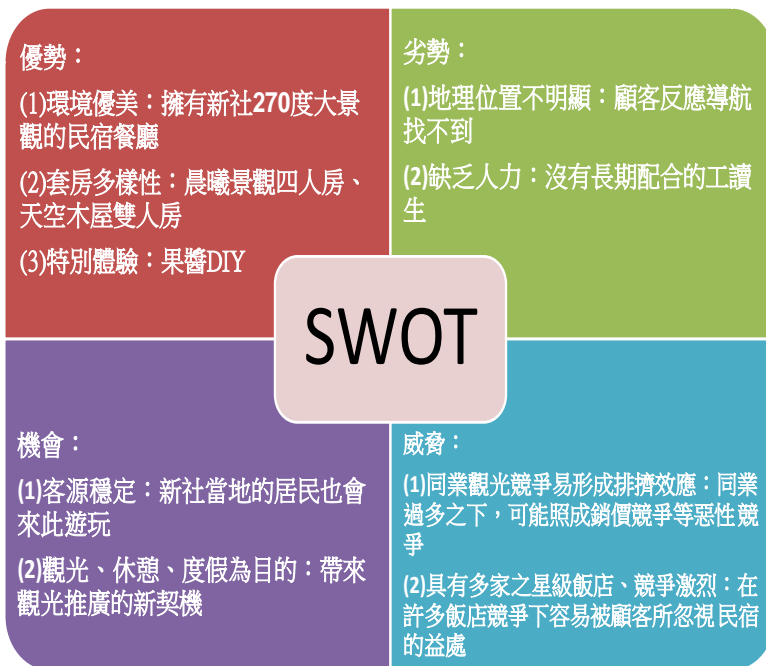


圖 2-3-2swot 分析

三、實習內容

3.1 實習部門

我是在安妮皇家股份有限公司的子公司『森之王子』實習，職位是正職的外場服務人員，平常的工作是送餐及聯繫內外場，負責客人帶位、倒水、點餐等工作，於客人用餐完畢後，負責收拾碗盤與清理環境。

和我相關的工作人員主要有吧台與廚房，吧台主要是負責飲品部分，有些客人的飲料會

[鍵入文字]

隨餐附上或是餐後，只要有送餐時都會詢問客人一聲，以方便告知吧台人員，只要有聽到『叮』的一聲，就知道廚房有跑單或是有餐點要上，而主廚會把單子放在餐點旁邊，讓我們清楚知道是什麼餐點和是哪桌客人的，當客人反應餐點有問題時，也會第一時間告知廚房。

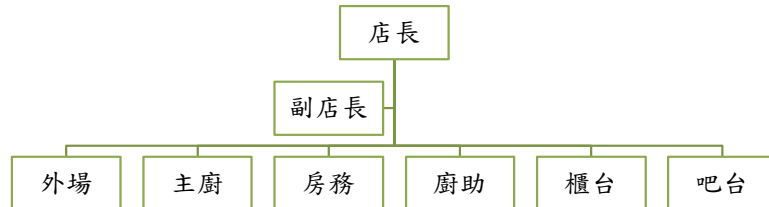


圖 3-1-1 工作部門表

3.2 工作環境與同事

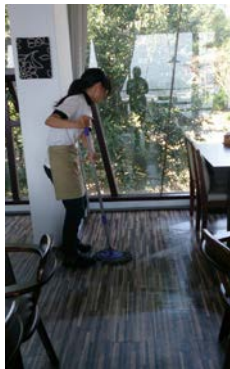


圖 3-2-1 《拖地》



圖 3-2-2 《掃地》



圖 3-2-3 《洗杯子》



圖 3-2-4 《烤鬆餅》



圖 3-2-5 《做飲料》



圖 3-2-6 《澆花》



圖 3-2-7 《擦玻璃》



圖 3-2-8 《服務客人》



圖 3-2-9 《端餐》

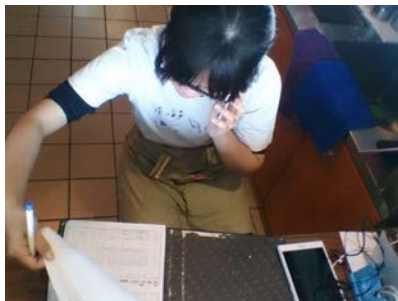


圖 3-2-10 《接電話》

3.3 工作內容

一到公司先整理外部環境，掃地、拖地、擦桌子，看到客人進門，先說聲『您好，請問幾位用餐？』，隨後送上菜單、茶水，客人離開後，馬上清理桌面，好讓下一組客人使用。工作時間是中午 11：00 至晚上 08：00，沒有客人時是晚上 06：30 下班，月休五天。

3.4 作業流程分析

早上一到公司先整理內外部環境，打掃階梯上的落葉和餐廳環境、整理住宿客用過早餐的餐桌、澆餐廳周圍的花草樹木、用熱水燙過餐具，之後用布擦拭乾淨，到了中午 11 點開始營業，看到有客人進門時，詢問客人的需要，是用餐或是住宿 check in，中午 11：00 到晚上 18：30 是供餐時間，有午餐、下午茶(14：00 到 17：00)、晚餐，隨後送上菜單和茶水，送餐完畢後，會巡桌和整理空盤子、幫客人加茶水，過了出餐時間 06：30，會開始 setting 明天吃早餐的住宿客，打掃廁所和到垃圾。

[鍵入文字]



圖 3-4-1SOP 標準作業流程圖

3.5 問題點分析

(1)問題點

碰巧遇到接洽活動的人休假，黃協理問的問題，只有單一個人知道，當時沒能應付他的問題，感覺有點失掉專業。

(2)問題的緣由或原因

黃協理在 12 月 20 日要來森之王子開會與住宿，12 月 17 日打電話來說要看場地和放開會的物品，約下午三點他和他的同事們過來了，我帶他們去餐廳對面的開會場所看場地，事先和黃協理接洽的是莊小姐，但她今天休假，一路上他們問的問題，我都回答的不完整，他們說要測試音響設備，於是我請另一個員工來協助他，之後，他們：『請找一個能負責的人過來跟我說』，我們：『不好意思，等莊小姐回來，會再請他跟你聯絡』

(3)討論

與各主管開會時，有把此事件提出來檢討，在此事件中，學到有活動時的前幾天，應了解 and 活動的相關事宜，才能有效回答顧客的問題，充分的執行力，愈了解詳細的細節，顧客滿意度才會增加。

3.6 改善方案

(1)問題點

有三位中年婦人，合吃一個火鍋，當我送上火鍋前菜，沒幾分鐘後，他們跟我反應其中

[鍵入文字]

的水果沙拉有問題，其中一位婦人：『你們這水果乾乾的，是否是放好幾天了？不要吃了』，我：『稍等一下，幫你跟廚房反應』，經過跟廚房求證後，水果是當日早上才切好的，可能是保鮮膜沒封好，才導致水果乾乾的，跟客人解釋後，並補上新的前菜。

(2)可行性分析

可能是廚房做前菜的員工沒注意到封保鮮膜的細節，自己也有疏忽，送餐出去時，應檢查餐點的完整性，因為客人當時態度有點強硬，所以心裡感到有點慌張，幸好有補償客人全新的餐點，有了這次的經驗，發現到自己還有許多不足的地方，疏忽了一些細節項目，感謝客人向我反應問題，下次一定會更小心。

(3)討論

發生此事件時，剛好有一位主管在現場，我們經過一些討論後，了解到對於廚房的食品把關應更加嚴謹，外場服務人員也應該更加謹慎。

[鍵入文字]

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ101312	姓名：林亞璇	撰寫日期 104/10/15
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：648 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
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>有一對夫妻吃火鍋，飯後甜點是冰淇淋，他們：『冰淇淋要拿到戶外吃』，我：『好，等下幫你們送過去喔』，之後我忙著接電話、做飲料，把這件事給忘了，他們要離開前，男生笑著：『妳把我們的冰淇淋給忘了喔』，我才驚醒自己忘了這件事，馬上道歉，夫妻倆都說沒關係，這時候我想要用什麼方法補償給顧客，於是用外帶杯裝兩杯蔓越莓汁給他們，他們也很開心的說謝謝。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>沒有立即為客人服務，而是先處理其它的事務，當時覺得對不起客人，心理感到有些不知所措，怕顧客因此生氣而責怪你，所幸遇到的顧客人很好，現在回想起來，需要把這件事情當作警惕，避免下次再犯同樣的錯誤。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在此事件中，和經營理論 Act(行動)、Check(檢查、查核)有關聯，當下沒有立即的行動送上冰淇淋，每份餐點都有一張單子，送上餐點需要把單子撕掉，則是沒有做到檢查的動作。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>透過這次的經驗，採取的是如何補償顧客行動，當下犯了錯誤，可能會使顧客對這家店的評價打折，導致下次不會再光臨，這時候需要反應能力，如何讓顧客感到有被補償的感覺，很慶幸有了這次的經驗，相信下次再遭遇問題時，也會更佳的成長。</p>			

[鍵入文字]

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ101312	姓名：林亞璇	撰寫日期：104/11/20
撰寫期間：103/07/15~103/11/20		期間總實習時數：856 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
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>有三位中年婦人，合吃一個火鍋，當我送上火鍋前菜，沒幾分鐘後，他們跟我反應其中的水果沙拉有問題，其中一位婦人：『你們這水果乾乾的，是否是放好幾天了？不要吃了』，我：『稍等一下，幫你跟廚房反應』，經過跟廚房求證後，水果是當日早上才切好的，可能是保鮮膜沒封好，才導致水果乾乾的，跟客人解釋後，並補上新的前菜。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>可能是廚房做前菜的員工沒注意到封保鮮膜的細節，自己也有疏忽，送餐出去時，應檢查餐點的完整性，因為客人當時態度有點強硬，所以心裡感到有點慌張，幸好有補償客人全新的餐點，回頭想想，幸好當時有送上全新的前菜給客人，現在感覺好多了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>和『Act 行動、Check 檢查、查核』有關聯，如果當時有『檢查』，這個動作，就不會有這個事件了，而『行動』是在事件發生之後，做了補償這個動作。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>有了這次的經驗，發現到自己還有許多不足的地方，疏忽了一些細節項目，感謝客人向我反應問題，下次一定會更小心。</p>			

[鍵入文字]

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ101312	姓名：林亞璇	撰寫日期：104/12/17
撰寫期間：104/07/15~104/12/17		期間總實習時數：1206 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
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>黃協理在 12 月 20 日要來森之王子開會與住宿，12 月 17 日打電話來說要看場地和放開會的物品，約下午三點他和他的同事們過來了，我帶他們去餐廳對面的開會場所看場地，事先和黃協理接洽的是莊小姐，但她今天休假，一路上他們問的問題，我都回答的不完整，他們說要測試音響設備，於是我請另一個員工來協助他，之後，他們：『請找一個能負責的人過來跟我說』，我們：『不好意思，等莊小姐回來，會再請他跟你聯絡』</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>碰巧遇到接洽活動的人休假，黃協理問的問題，只有單一個人知道，當時沒能應付他的問題，感覺有點失掉專業。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在此事件中，學到有活動時的前幾天，應了解和活動的相關事宜，才能有效回答顧客的問題，和右圖『Do 執行』有關，有了充分的執行力，愈了解詳細的細節，顧客滿意度才會增加。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>很慶幸有了這次的經驗，知道要提前準備好活動的內容，當顧客有疑問時，才能盡力幫顧客解答。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ101311	姓名：林亞璇	撰寫日期：105/03/01
撰寫期間：105/01/01~105/03/05		期間總實習時數：450 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
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>中午輪我吃飯時，主管請廚助幫我暫代外場，之後我發現一桌客人遲遲沒點餐，於是我主動詢問客人『不好意思，請問你們點餐了嗎？』，小姐：『我們把菜單交給一個男生，餐點等很久了』，之後發現是廚助沒有和客人說清楚點餐完須要先結帳，夫妻倆都說不吃了，生氣的離開森之王子。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>藉由這次的事件，認知到教育訓練的重要性，因為廚助是新來的，可能還不知道一些細節部分，客人生氣的離開時，當下的我有點愣住，只能一直道歉，來不及做些什麼來補償顧客，至今回頭想想，還是對客人感到不好意思。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>和執行〈Do〉經營理論有關聯，如果下次再發生類似的事件，當下的我會立即採取補救措施，降低顧客的不愉快感。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經由公司開會，主管們告訴我面對這次事件該有的應變措施，很謝謝他們寶貴的意見，讓我學到新東西。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ101312	姓名：林亞璇	撰寫日期：105/03/03
撰寫期間：105/03/06~105/03/19		期間總實習時數：99 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
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>105 年 02 月 27 日，天空小木屋雙人房的住宿客晚上要洗澡時發現沒熱水，因為當時員工們都已經下班，也無法請水電的人員來檢查是出了什麼問題，當天住宿是滿房，只好請他們到外傭的房間洗澡，因為這個突發狀況，這對情侶吵架了，並在臉書流言表達不滿，隔天早上，工作人員送他們兩瓶果醬當作致歉的禮物，並解釋沒有熱水的情況，但他們表達對森之王子的美好印象已破滅，結束了這趟不愉快的小旅程。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>2 月 27 日碰巧是 228 連假的第一天，工作人員都忙於連假前的準備，疏忽掉房間滿房，瓦斯和水電可能會有問題，導致顧客對森之王子留下了不好的印象，雖然有向他們致歉，但顧客似乎不領情，事後隔幾天，我們有再次打電話向他們說明，希望能降低不愉快感。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中，和 Act〈行動〉和 Check〈檢查、查核〉經營理論有關聯，如果事先有檢查瓦斯和水電，可以避免發生類似狀況，事發之後，森之王子採取致歉行動，向顧客表達歉意。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>透過此事件，了解到如何處理顧客的抱怨很重要，先處理顧客的『心情』，之後處理『事情』，有時候對顧客做出補償，顧客不一定會接受，公司也會做出更深層的檢討。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ101312	姓名：林亞璇	撰寫日期：105/03/04
撰寫期間：105/03/18-105/04/09		期間總實習時數：171 小時	
實習機構(含分店名)：安妮皇家股份有限公司/森之王子			
部門(單位)/職稱：外場服務人員/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>中午，有對夫妻和一個小朋友吃火鍋，火鍋附有三道季節前菜，分別是優格水果沙拉、菇菇泡菜、紫蘇山藥，過了一段時間，小姐請我過去，我：『請問有什麼需要嗎？』，小姐：『你們菇菇泡菜裡面有像絲的東西』，我：『不好意思，稍等一下，我幫你跟廚房做反應』，廚房人員和我經過討論後，發現是送菇菇泡菜的廠商出了問題，於是，我對顧客：『抱歉，這是我們的疏忽，下次會注意』，慶幸的是顧客沒有怪罪我們，等到他們吃完火鍋，我送上一份楓糖鮮果鬆餅表達歉意，他們也吃得很開心。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>下次廠商送菇菇泡菜的廠商來時，必須向它反應裡面有不明物體，當下有立刻向顧客解釋和做出補償，幸好顧客也接受道歉，讓雙方的情緒都不會不愉快。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>此次事件中，和 Check〈檢查、查核〉和 Act〈行動〉經營理論有關聯，廠商應該事先檢查商品品質是否良好，再出貨給店家，而面對顧客問題時，森之王子立刻採取補償行動，讓顧客有感受到被重視的感覺。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>透過這次事情，發現到有些問題的發生，就像『骨牌效應』一般，牽涉到多層面，讓森之王子更加重視廠商的品質和安全。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

(1) 實習後對公司的看法與初步看法的比較

剛開始是要到安妮公主花園實習，之後因為交通問題，而轉到森之王子，一開始在安妮公主花園的工作性質主要是 DIY 部分，但之後到森之王子，工作性質是外場服務人員，感到落差很大，心理和身理也有些許不適應，但經過一段時間，漸漸的習慣了工作流程，也得心應手了。

(2) 實習前、後個人的預期與實際感受

當知道要進入實習的時候，心理充滿各種不安和不確定性，擔心自己是否可以適應，是否真的可以勝任這項工作，真得踏入實習的期間，第一個月真的不容易熬，各方面都在熟悉和適應，時間過得真快，實習都過了一半，現在感受和當初大不同，變得更有自信，再面對難題時，也不會像以前那樣害怕了。

(3) 實習最難適應或難過的事

最難過的事情應該是交通問題，實習地點是在新社，我家住霧峰，第一個月店長每天在火車站接送上下班，之後因為他工作上的時間沒辦法配合，於是我改坐公車上下班，於是每天上下班時間快四個小時，不符合時間成本，為了這件事情難過許久，多虧店裡有一位哥哥跟我說騎車上下班差不多四十分鐘，他告訴我路線，也陪我騎了幾次，慢慢的熟悉後，現在上下班的交通工具是機車，事情終於解決了，心中放下一塊大石頭。

(4) 實習最大的收穫

實習期間最大的收穫是學習拉花，在實習前，因為不喝咖啡的習慣，所以對咖啡可以說是不熟悉，拿鐵、美式、卡布奇諾、摩卡，這些名詞都有聽過，但不知道它們的差別是什麼，直到站吧台的哥哥從頭開始教我一些關於咖啡的知識，我才了解道是怎麼一回事，從最基本的淬咖啡，實際上操作雖然很簡單，但按壓的力道會影響咖啡的香味，只能一次又一次的操作，知道自己不足的地方，下次才不會犯同樣的錯誤，在拉花前的動作是打奶泡，剛開始打奶泡都失敗，經過長時間手勢的指導，現在打奶泡已經很少失敗了，最困難的是拉花，手的穩定度很重要，我每次都太心急，拉出來的圖案都很醜，剛開始很沮喪，但知道說這不是三五天就學會的，現在只要有空就會學習，相信總有一天，我會拉出漂亮的圖案。

[鍵入文字]

(5)實習甘苦談

人生就像攀岩，每前進一步，就要先把樁打的又深又穩，才能繼續向前，我們在做每一件事情，最重要的就是努力把眼前的事情做到一百分，往後的路途才會越來越穩、越來越順，在職場上亦是如此，時時警惕自己不能有片刻的懈怠，每天的工作內容遲早都要完成的，何不當下盡自己最大的努力完成它，當經歷了困難的考驗，有勇氣去克服它，終會嚐到甜美的果實。

(6)我希望來前就能在學校學到哪些東西

希望在進入實習前，學校可以安排一些心裡建設的課程，這樣在進入實習前可以有充分得心理準備，在職場上才不會太過緊張，還有可以修多國語言的課程，比別人多一分競爭力。

(7)在校所學，拿到業界最有用的是什麼

碰巧選擇實習的產業和讀的系有所關聯，拿到業界最有用的是活動企劃能力，在學校有修過一門活動企劃，當時老師訓練每人要學會寫一份專業的活動企畫書，而休閒產業是一個活潑的工作，時常需要辦很多活動，例如：烤肉、婚禮、同學會、會議，諸多細節都脫離不了企畫，有了詳細的企畫，活動才能圓滿成功。

(8)對個人從事相關產業的省思

森之王子是一個休閒產業，經營休閒產業並不容易，由其是人力問題，人手不足時，需要兼顧多項工作，面對眾多客人時，服務品質會大幅降低，也會聽到顧客的抱怨聲。

(9)個人生涯規劃與未來展望

105/05/15 實習畫下句點，大學畢業後，正式踏入職場，一直以來對寫活動企畫都有很大的興趣，希望藉由無限的想像力和創造力，對於每一場活動都有所助益。

4.2 建議

(1)對實習公司的建議

希望人力不足的情況可以改善，這樣可以提升對客戶的品質，員工工作起來比較有效率。

(2)對實習制度的建議

[鍵入文字]

希望選擇實習公司可以有第二次機會，或許一開始很想進入這個公司，但經過一個月後，發現自己真的不適合這份工作，可以有二次選擇的機會。

(3)對學弟妹的建議

剛開始對實習會有所期待，但之後的過程可能會和當初有落差，希望學弟妹們保持平常心，鼓起勇氣面對一切挑戰。

(4)對系上的建議

很慶幸系上有推廣實習課程，藉由十個月的實習，培養在職場上的經驗，了解到自己還有哪些不足的地方，以後出了社會，避免犯相同的錯誤。

(5)對師長的建議

謝謝各位老師在實習的期間不斷給予鼓勵，不論是指導老師到實習場所探視我們，或是在班網上留言加油打氣，都是讓我們更加向前的動力。

(6)對學校的建議

希望實習的課程可以推廣到各系上。

參考文獻

<https://www.google.com.tw/search?q=%E6%A3%AE%E4%B9%8B%E7%8E%8B%E5%AD%90%E5%9C%96%E7%89%87&espv=2&biw=1280&bih=879&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjuyZjdLLPMAhXDYqYKHQirBLUQsAQIGQ>