

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—以油屋有限公司
TEN 屋台中店為例



指導老師：章綺霞老師

學 號：BZ101342

姓 名：許觀嬋

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

我在 TEN 屋台中店擔任實習生主要負責外場工作，實習期間於 104 年 07 月 1 日至 105 年 05 月 15 日結束所有實習，而我在外場主要負責的工作內容有點餐、送餐、製作餐點、清潔外場環境、吧台飲料調製、服務滿足顧客需求等等……。

在剛進入職場時有非常多的事物很難適應，剛開始面對顧客也非常緊張，所以在很多工作方面的習慣上、團隊合作的默契上、面對客人的方式上，都需要花很多時間去學習以及適應，在這實習的過程中獲得很多有形及無形的收穫，除了每個月領 10 號領到滿滿的薪水以外，學習到許多專業的工作技巧，像是進貨技巧、烹飪技巧、專業外場服務技巧及顧客溝通的方式，與同事相處的圓融之道等等……，並且累積了許多職場經驗讓我能夠提升自己的就業競爭力，而這實習過程中來來去去認識了很多不同的人，有客人變成朋友的、其他相關企業的老闆、主管、及許多同事，因為有實習這個契機讓我擴充了自己的人脈。

致 謝

首先要感謝學校及行流系上給予我們這次三明治教學的機會，讓我們在畢業後進入職場有個提前準備，也減少許多社會新鮮人進入職場的恐懼及害怕感，讓我們提早進入職場學習實務經驗，以提升自己未來的就業競爭力。

也感謝我的輔導老師章綺霞老師，在百忙之中抽空來到我的實習場所關心我的實習狀況，並分擔我工作上的壓力及問題，讓我在職場上還能享有當學生的感覺，並且在私下也會不斷鼓勵我給予我更多的信心。

最後要感謝 TEN 屋的所有正職人員及同事們，在實習過程中給予許多幫助及教導，讓我在工作中成長進步，成為一位可以為團隊付出的人，在這裡也認識了許多朋友，也更懂得如何圓融應對問題的發生，待人處事更加進步，也訓練了自己的表達能力及面對人群的恐懼。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
表目錄	IV
圖目錄	V
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
二、實習公司	4
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	5
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	6
三、實習內容	8
3.1 實習部門	8
3.2 工作環境與同事	8
3.3 工作內容	9
3.4 作業流程分析	9
3.5 問題點分析	11
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	12
四、結論與建議	18
4.1 結論	18
4.2 建議	20
4.3 參考文獻	21

表 目 錄

表 2-4-1 SWOT 分析表.....	6
表 3-7-1 工作日誌 1.....	12
表 3-7-2 工作日誌 2.....	13
表 3-7-3 工作日誌 3.....	14
表 3-7-4 工作日誌 4.....	15
表 3-7-5 工作日誌 5.....	16
表 3-7-6 工作日誌 6.....	17

圖目錄

圖 1-3-1 甄選流程圖.....	3
圖 2-1-1 公司的組織型態.....	4
圖 3-1-1 公司實習部門.....	8
圖 3-2-1 整體外場工作環境.....	8
圖 3-2-2 我與店長合照.....	8
圖 3-2-3 製作餐點的鐵板.....	9
圖 3-2-4 TEN 屋外觀.....	9
圖 3-4-1 外場服務流程 SOP.....	10
圖 3-4-2 大阪燒製作流程 SOP.....	10
圖 3-4-3 文字燒製作流程 SOP.....	11

一、前言

1.1 實習動機

對於未來，許多大學畢業生們最擔心的就是失業的問題，要如何不陷入這樣的恐慌已經是我們必須去慎重思考的問題，脫離了學生踏入社會，職場不再像是學校一樣，主管也不再像學校的老師一樣，應該要遵守職場基本倫理，守時、負責任、不偷懶，任何事情都必須要自己去承擔、對自己的行為負責任，而未來職場最需要的就是能力，如果一個人在工作上的態度、溝通能力，還有問題解決能力、應變能力不夠好的話，其實有再好的專業能力都是沒有用的，放下一切身段、一切包袱，不斷前進。

希望可以藉由學校提供的實習計畫提前適應解職場生活並更熟悉職場的狀況，學校也提供許多條件可以保障學生的福利，不用擔心會遭到詐騙的狀況，如果在實習期間表現優異也許在畢業之後可以直接留任原職場繼續工作，不必擔心畢業後面臨失業的問題，也希望藉由實習去嘗試一些特別的工作，了解自己最適合什麼樣的工作性質，在未來找工作上可以多一份工作經驗。而在實習職場中最重要的是培養自學力、應用力，必須擁有自學力才可以更快適應工作職場，而課程中所學到的知識應該更加活用於職場當中，要自主、合作、動手做才能學到更多課本沒有的實務教學。

1.2 實習目的

1、系上提供了一個很好的校外實習計畫，也希望能夠在大四這一年找到好的實習工作，不僅能夠保有學生生活還能夠真正去體驗職場生活，希望藉由這個三明治教學計劃的機會去找到自己真正喜歡、適合的工作內容，並了解自己是否適合這個工作類型，也希望能夠在實習的職場上找到自己的定位及價值，並多多訓練自己和人溝通的能力、處理突發狀況的應變能力及口條的訓練，並利用實習中休假時間學習第三種語言(日語)增強自己的外語能力，能夠適當的運用在職場上，也希望在實習的職場上可以更自信的展現自己的專長，使工作團隊的運作能更加流暢，並向各個主管階級幹部學習不同的知識、專業技術等等，在職場上累積各種經驗，提升自

己的能力，並利用實習期間所賺的錢存一些積蓄以及創業基金，在未來如果有能力創業，這個實習經驗也會替想創業的我增加許多經驗及能力。

2、(1.)增加更多不同的工作經驗

(2.)學習各種技術增加創業的經驗

(3.)找到最適合自己的工作定位

(4.)藉由實習可以存一些創業基金

(5.)增強自己的溝通技巧、說話技術

(6.)體驗真正職場生活

1.3 實習公司甄選過程

第一次知道TEN屋是在FaceBook上看見朋友分享，實際去用餐過後，對於這個工作團隊產生更多的好奇及興趣，而第一次的用餐就是TEN屋的店長替我們服務的，在服務過程中有談論到一些工作上的問題，之後和家人討論實習並且上網搜尋相關資訊後，藉由學校的校外實習計畫實際去和店長談論在TEN屋擔任實習生學習的事情，面試過程談到一些之前的工作經驗、對未來的理想、想在TEN屋學習到哪些東西等等，之後就接到電話通知上班，並開始簽實習合約，談論排班狀況，開始在TEN屋的實習人生。

甄選流程圖：

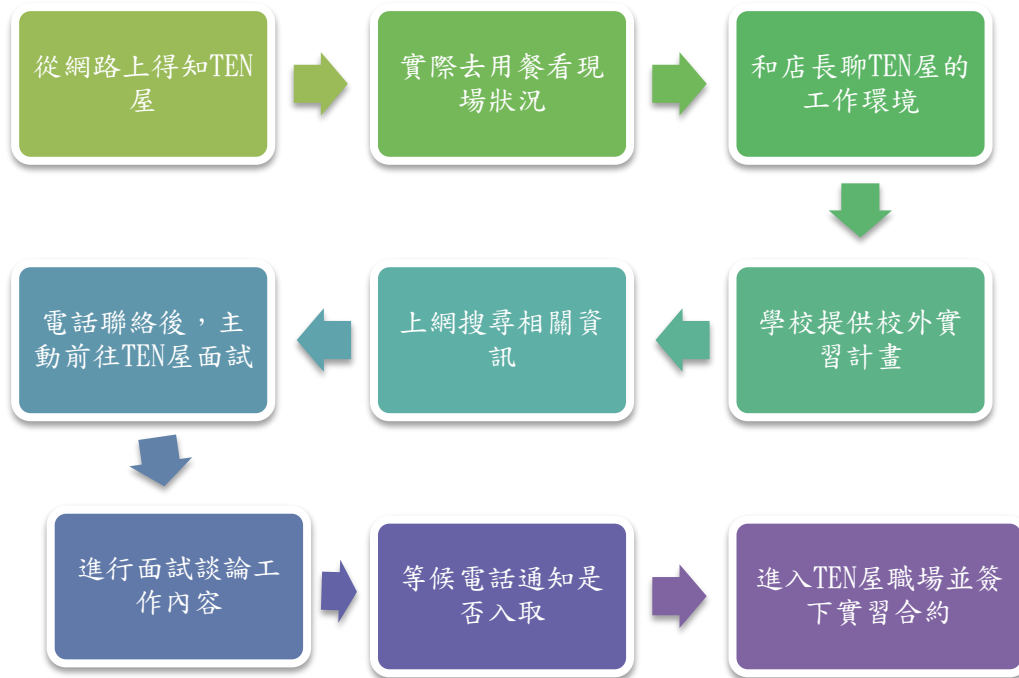


圖 1-3-1 甄選流程

1. 為何選擇目前實習公司？

本身對於服務業蠻熱愛的，以前做過許多打工都是服務業相關工作，在服務業中也有許多的性質，送餐、點餐、收桌，這些都是屬於基本中的基本，自從第一次去 TEN 屋以後，發現到外場服務生要忙好多事情，每種狀況都要清楚知道怎麼處理，進而去了解這間公司，才知道 TEN 屋的外場可以學到很多新鮮的事物，在客人面前製作餐點、講解菜單各菜色內容及特色、接待客人、面對日本客人時能夠清楚知道對方需要的是什麼、處理許多突發狀況等等，公司也給予完善的員工教育及守則，排班上也尊重每個員工的狀況給予彈性的排班，比起以往做過的服務業在 TEN 屋可以學習到更多東西，直接面對面接觸顧客可以訓練自己的膽量及口條，在忙碌的時候正確去判斷事情輕重優先做什麼，面對顧客抱怨也可以完善的處理好問題，而主管也會教導員工許多工作之外的事情，整個工作氣氛良好，就像第二個家一樣。

2. 說明你對實習公司的初步看法為何？

第一次踏入 TEN 屋時，覺得這是個充滿技術性的工作，整齊的員工制服及充滿精神的招呼語，整間店的裝潢風格非常有特色，跳脫日式餐廳的裝潢風格改走簡約

工業風的裝潢，而公司的內部有許多特色手繪插畫吸引人去拍照留念，整個外場 21 桌卻只有 6 至 7 位服務生，服務生人數雖然不多卻能夠讓整個外場的運作非常流暢，讓每個顧客都享有一樣好的服務品質，而外場的工作跳脫一般人印象只是送餐、收桌而已，TEN 屋的外場工作涵蓋非常多，不僅送餐還要替客人製作餐點，有種把內場的廚房搬到外面的感覺，每份餐點製作完成就像是一份作品一樣，尤其客人拍照、讚美，都會令人有種成就感，讓看似普通的餐飲業做起來一點都不普通，也因為這類型的餐廳很少見，更加吸引目光，也因為這些原因讓我有種迫不及待要加入這個工作行列的感覺。

二、實習公司

2.1 公司簡介

TEN 屋於 91 年 5 月在台灣首創第一家好吃燒、文字燒、鐵板燒專賣店，目前全台共有 6 家連鎖店，分別設立於台北車站店、漢神巨蛋店、夢時代店、新竹站前店、中壢店、台中店。TEN 屋在口味上本著不斷研發、創新，堅持不須遠赴日本也能享受到正宗日式料理，而我所實習的單位是台中店，創辦人則是老闆的太太魏語岑，從 2015 年 1 月份開幕至今，台中店內員工人數為正職 5 位工讀生 13 位。

公司的組織型態：

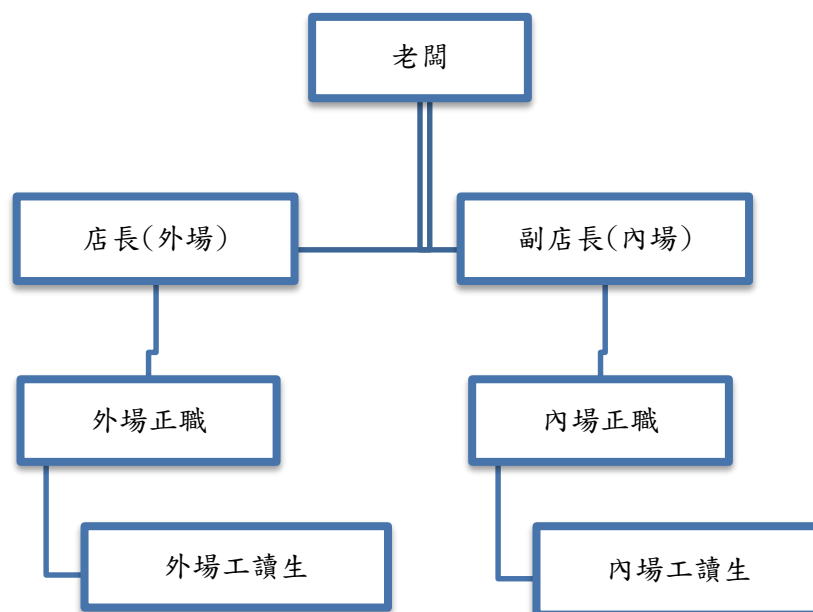


圖 2-1-1 公司組織型態

2.2 營業項目

1. 公司的經營使命與目標：提升企業獲利，促進員工及家庭幸福、重視食品安全，確保顧客安心與滿足、傳承創新美食，弘揚餐飲文化及教育。
2. 公司的經營項目：TEN 屋主要營業項目為日式大阪燒、廣島燒、摩登燒、東京文字燒等等…的道地料理，最特別的是進行桌邊服務現場製作餐點，讓顧客滿足視覺及味覺的饗宴。
3. 公司的主要顧客：主要客群為大小家庭、大學生、日本客人。

2.3 競爭力分析

1. 公司的外在競爭環境：

地理位置於各大餐飲業集中的公益路附近，臨近又有百貨公司美食街的競爭者，導致顧客有眾多的選擇性。

2. 公司的外在競爭者：

而類似企業有月島文字燒、道頓堀 Doutonbori、味浪漫大阪燒、輕酌 Shiso 大阪燒。

3. 公司的核心競爭力：

TEN 屋在口味上本著不斷研發、創新，讓顧客不須遠赴日本也能享受到正宗日式料理，而餐點中使用到的蔬菜類食品都是每天從市場送來的新鮮蔬菜，在清洗方面也非常講究流程，在食品上的把關都是用最嚴格的標準去處理，並定期在特定節慶舉辦許多特色活動吸引顧客。

4. 公司進行五力分析：

(1)新進入者的威脅 - 現在越來越多日式餐廳興起，例如：月島文字燒、道頓堀 Doutonbori 都是和 TEN 屋性質相似的餐廳，這兩間餐廳雖然都有桌邊服務，但是餐點的變化性是比較少的，而 TEN 屋在餐點上有提供多種選擇從沙拉、前菜、主餐能滿足各種不同類型的顧客。

(2)現有同業之競爭壓力 - 在公益路上已有許多競爭者，在同條路上就有二家同性質的競爭者，而主打的也是桌邊服務吸引顧客。

(3)顧客的議價能力 - TEN 屋的餐點價位偏中上，而同性質的餐廳價位也和 TEN 屋差不多，所以購買者對我們的議價能力較高。

(4)供應商的議價能力 - 公司所有貨源都從總公司統一發放，總公司都採取大量進貨，而供應商也會依原物料價格去做調整，因此供應商的議價力會較高。

(5)替代品的威脅 - 替代品有比較符合台灣人口味的鐵板燒，而價位上也比較便宜，因此會有顧客選擇其他餐廳。許多顧客會將大阪燒和鐵板燒混淆，鐵板燒的價位又偏低，所以選擇到鐵板燒用餐的顧客相較會比較多。

2.4 SWOT 分析

表 2-4-1 SWOT 分析

S 優勢(Strength)	W 弱勢(Weakness)
1. 餐點多樣化，提供許多選擇 2. 提供完善的員工教育訓練 3. 明確的市場定位 4. 推出許多活動給予優惠 5. 地理位置優越	1. 餐點價格偏高，導致顧客回流率低 2. 加盟店提供的餐點少於直營店導致顧客不願前往用餐 3. 學習事項較繁瑣，人員流動率高 4. 服務人員少，影響出餐速度
O 機會(Opportunity)	T 威脅(Threat)
1. 外食需求高 2. 特色餐點吸引客群 3. 許多哈日、韓族會前往用餐	1. 許多替代品的威脅 2. 餐廳位置有許多競爭者 3. 現代人講求便利導致不願花時間等待 4. 原物料上漲加重企業壓力

S 優勢(Strength)：

(1)公司菜單多樣化，提供許多燒物、麵食、飯及沙拉開胃菜。

(2)公司有專人教育訓練，從點餐到做餐都有專業標準，並提供明確的作業 SOP 流程。

(3)有明確的市場定位，主打道地日式大阪燒專賣店。

(4)在特別節日會定期推出優惠的活動，例如：萬聖節打卡送雞翅、留言抽獎送烏龍麵。

(5)公司位於 SOGO 後方，TEN 屋本棟有提供停車場，而 SOGO 的停車場也在隔壁。

W 弱勢(Weakness)

(1)公司價位屬於中高價位，所以顧客回流率不高，或是特定日子才會來 TEN 屋用餐。

(2)直營的 TEN 屋提供許多特色餐點，而加盟店卻沒有，導致顧客會挑選而不願前往。

(3)屬於專業性比較高的工作內容，許多員工抗壓性不夠或是學習慢而選擇離職。

(4)用餐座位有 21 桌，如果同時進單，服務人員的做餐速度會受到影響。

O 機會(Opportunity)

(1)現在許多家庭不開火選擇到外面餐廳用餐，附近也許多上班族前往用餐。

(2)現在台中比較少日式大阪燒的店，因此吸引到許多好奇的顧客。

(3)會有哈日族前往用餐，或是曾經去日本吃過的顧客會前來試試味道是否和日本一樣。

(4)綠園道這幾年進駐許多不同類的餐廳，因此更加熱鬧吸引更多人前往做選擇。

T 威脅(Threat)

(1)鄰近有許多類似的餐廳，讓顧客有更多選擇。

(2)公司地理位置有許多其他餐廳，所以其他競爭者會造成威脅。

(3)餐點是現點現做需要時間，無法吸引趕時間的顧客。

(4)近日許多物價上漲而影響了成本壓力，例如菜價上漲提高了許多成本壓力。

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 實習直接負責單位及職位：

本店位於 台中市西區明義街 6 號 1 樓 - TEN 屋台中店

而我所擔任的職位是「實習生工讀」，負責外場部分。



圖 3-1-1 外場部門

2. 與你相關的工作人員、主管與利益關係者有哪些：

店長、副店長、內場正職、外場正職、早晚班工讀、實習生

3.2 工作環境與同事



圖 3-2-1 整體外場工作環境



圖 3-2-2 我與店長合照



圖 3-2-3 製做餐點的鐵板



圖 3-2-4 TEN 屋外觀

3.3 工作內容

1. 實習工作內容：

我的職位是外場服務人員，如果上早班要負責開場(掃地、拖地、擺醬料)，另外平時外場工作有收銀、介紹餐點、點餐、送餐、製作餐點、巡桌、整理桌面、外場環境維持、吧檯調製飲料、提供客人服務、晚班收場時會分配工作下去給每個同事(拉溝槽、倒垃圾、掃廁所、補美乃滋、整理醬料台)。

2. 工作時間與輪值方式：

(1)早班：早上 10 點至晚上 9 點 (中間空班 3 點至 5 點)

(2)中班：中午 12 點至晚上 10 點 (中間空班 3 點至 5 點)

(3)晚班：晚上 6 點至結束營業

幾乎每種班都會輪到，配合排班為主。休假方式很彈性月休 8 天左右

3.4 作業流程分析

1. 外場工作作業內容的標準作業流程 SOP：

(1)依據標準作業流程擺設餐具

(2)接待招呼客人，帶位、打開鐵板溫度、介紹菜單、點餐、送餐、製作餐點

(3)製作餐點，**大阪燒**→攪拌高麗菜丁→把夾層配料炒熟→倒高麗菜丁製做成形→等

待上色翻面→詢問客人美乃滋要的口味→淋上美乃滋→按客人人數切等份

文字燒→把配料炒熟→倒入高麗菜絲→拌炒至 8 分熟→倒入文字高湯→炒勻→鋪平

(4)按照 SOP 製作飲料

(5)巡桌並隨時觀察客人是否有需要服務的地方

(6)遇到顧客抱怨立即向主管反應

(7)客人用餐完畢幫忙結帳，並清理桌面接下一組客人

2. 外場服務流程 SOP：

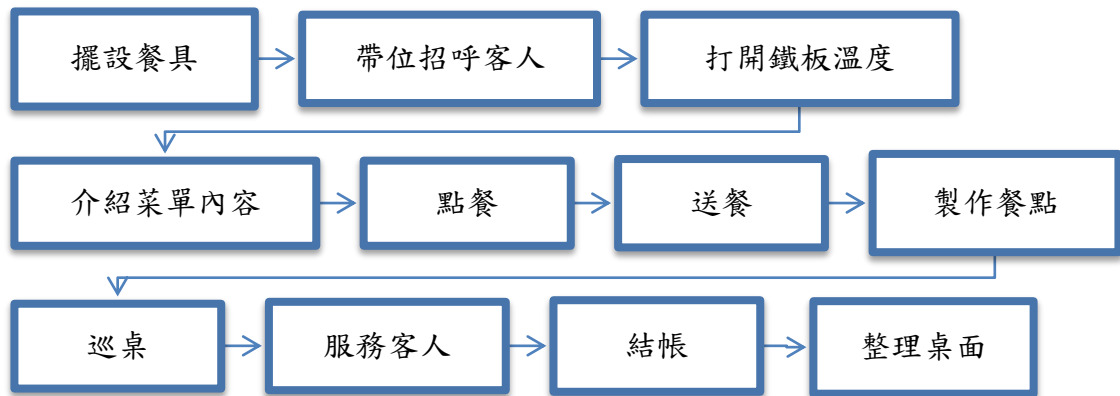


圖 3-4-1 外場服務流程

3. 大阪燒製作流程 SOP：

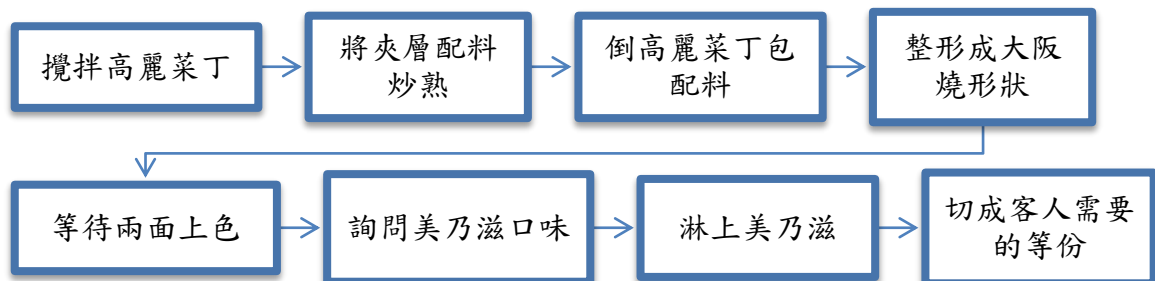


圖 3-4-2 大阪燒製作流程

4. 文字燒製作流程 SOP：

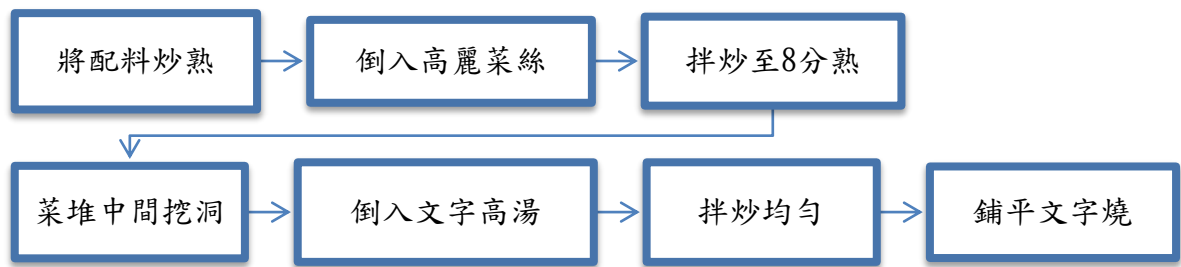


圖 3-4-3 文字燒製作流程

3.5 問題點分析

1. 在用餐的尖峰時段廚房出餐的速度太慢，客人會因為等待而過久而不耐煩，出現客訴的情況。
2. 有時會碰到客人一次進入太多，內場來不急備料，例如：切高麗菜絲、醬料填充、抓料台來不及準備鐵板配料及外場製作餐點的備品等等…會導致現場出餐不流暢。
3. 有跟店長反應這樣的狀況，店長也認為的確會造成大家工作節奏上面的困擾，也會影響餐點品質好壞，也會讓客人對店家留下不好的印象。

3.6 改善方案

1. 外場要隨時注意客人進來的數量，如果有很多客人同時進來的時候要馬上通知內場要多準備一些備料，才可以避免配料不足的情況發生，這樣才不會讓客人等太久。如果客人猶豫很久沒有點餐，可以主動上前介紹菜單，來減少同時進單的狀況，這樣內外場都可以出餐的很順利。
2. 與店長討論我的想法，他很贊同，覺得的確是一個可以改善現有問題的好方法。同時也建議我們不管在內場還是外場都應該要隨時提高警覺，才不會都認為對方會主動告知而缺乏自行判斷的能力，因為有時候忙起來真的很難去顧到全場的情況。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

表 3-7-1 工作日誌

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：104/10/07
撰寫期間：104/07/01~104/10/07		期間總實習時數：385 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>當時店裡來了兩位中年男子用餐，那位新竹的同事過去幫他們做點餐，但是因為顧客看不懂菜單內容讓服務人員多介紹了很多次，沒多久就發生了客訴的問題，顧客感到非常不滿，認為那位服務人員的態度非常差、說話口氣很糟，所以顧客的嘴裡一直念念有詞表現非常不滿意的樣子，而來支援的同事並沒有覺得自己做錯事，認為是因為顧客太刁難才導致起爭執，而事後店長把來支援的同事請去休息室了解整個事情經過，並前往向顧客致歉給予一些補償，最後店長也直接教導來支援的同事一些處理方式並指正做錯的部分。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這件事情在台中店算是第一次發生，覺得會導致這樣是因為新竹店基本員工訓練沒有做確實，而員工本身的心態也沒有調整，和顧客溝通的方法也需要改進，因為我們餐廳菜單屬於比較特別的內涵，有些顧客也許不是一次就能看懂菜單內容，我們必須更有耐心去替顧客介紹、解說讓他們了解，我認為這組客人今天如果是我前往去服務也許就不會發生客訴的問題，當下心情其實是蠻慌張的，如果前往做餐顧客一直抱怨我該如何處理，而現在想起覺得是一種警惕，並不是所以顧客都能接受相同的服務方式，人是活的服務就更該用心去做到好，要去融會貫通做事的精隨。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>認為服務業要的就是做到將心比心的服務，這次發生的問題給當天在場的員工都上了一課，我們要做的是活的服務而不是死板板一套的 SOP 流程，在和顧客溝通上要多加注意自己的說話口氣是不是太過強硬、並隨時留意顧客臉上的表情變化，書上有說過黃金三秒，雖然談的是推銷的黃金三秒，但也可以適用於服務上的黃金三秒，而如何讓人第一眼就感到舒服呢？最簡單的就是親切的微笑了，而做點餐時要直視對方的眼睛，眼神接觸也是一個小細節，最後就是讓自己看起來順眼，整齊的服儀乾淨的妝容，附上最真的心去應對每個顧客吧。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>會更加用心去服務客人，並給予自己好的作息，讓每次上班都能擁有好的精神狀態，也會多加觀察其他前輩，找尋優點去學習、看見缺點去改善，並多加訓練自己口條部分，面對日本客人即使語言不通也能用身體語言(微笑)去感動他們，讓他們感受到我們最用心的服務，用最熱忱的心去服務每個人，讓自己成為工作團隊上不可或缺的角色。</p>			

工作日誌表 2

表 3-7-2 工作日誌

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：104/11/20
撰寫期間：104/07/01~104/11/20		期間總實習時數：541 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>我這次一同參予了公司的活動企劃，這次企劃是為萬聖節舉辦活動提升業績並達到宣傳的效果，從活動日期、活動內容及場地布置全部一起參予提供意見，整個過程當中學習到了許多，不像以往課程只是單純寫企劃書，而是真的將企劃執行出來，也為活動成效感到驕傲，這次活動我發揮了自己擅長的美術部分，替公司各個員工設計不同的恐怖妝容，而來用餐的顧客也有融入氣氛的感覺，每個員工幾乎都有被找去拍照做紀念，而在服務的過程當中也受到顧客誇獎，在門口發活動傳單的時候路過的人也感到新奇而過來邀請照相，在整個活動當中收穫滿滿，並更期待下一次的特殊節慶也舉辦活動。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>而這次活動過程中發現許多小問題，例如：活動的宣傳沒有執行徹底，只是在臉書上發布消息，並沒有吸引到更不同客群。實際執行時發現員工人力不足的狀況，沒有預設到顧客量會提升而沒有排到足夠人力上班。員工要提前上班化妝，因為員工多化妝的人少，導致一些員工因為等待而遲到。整個活動並沒有做到完美，有許多小細節在真的發生問題才發現，不過也因為這樣更加深刻記得並改過。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>從這次公司的活動企劃學習到很多事情，也有種被公司重視、信任的感覺，因為這次活動知道了提前做好宣傳有多重要，要運用更多管道去宣傳才能有更多的收穫，不能單純在FB上做分享而已，可以請員工到外面發送傳單、請部落客幫忙宣傳、在結帳時可以告訴顧客之後有這個活動等等.....，而店長在人力調度上也是學習的一部份，可以學習到人力管理的相關事情，一個好的活動要用心去準備才會得到更多的收穫，也希望下次能有機會在參予公司的活動企劃。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>可以多參考其他餐廳辦活動的內容、宣傳手法、海報設計等等.....，積極主動在公司的任何活動上，並把在行流系學到的相關行銷專長運用在工作上，提升自己的價值、能力，藉此吸取更多的工作經驗，讓自己有更好的發展。</p>			

工作日誌表 3

表 3-7-3 工作日誌

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：104/12/18
撰寫期間：104/07/01~104/12/18		期間總實習時數：605 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近公司有新進員工，店長把帶新人的工作交代給我，這是在這個公司第一次帶到新人，我覺得是一個很不錯的經驗因為其實做久了有很多事情都已經習慣，或者是會用自己的方式去處理和面對，但是因為要教新人要用最正確的方式去教導他，因為要交給她最好的 sop，並且要很有耐心，還好之前教我的人也很有耐心所以我會覺得要把好的傳統延續下去才能有好的上班氣氛。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然是說要很有耐心，但是因為在上班還是有客人的事情要忙，所以當客人很多又要幫她處理他不會的狀況就會覺得很無力，有時候就會控制不了情緒，露出不耐煩的感覺。我想這位同事心理一定會很難過，會覺得自己這樣的行為不太好。並且在過程中發現自己其實也有很多工作並沒有這麼清楚 sop，所以在教導的時候會用自己的方式，但有時候不見得真的是最正確的方式。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到就算是忙碌的狀態也應該保持好的態度，而不能當作是可以不耐煩的藉口，並且在這個過程當中我要怎麼教導她應該要自己有一套想法並把自己的工作經驗分享給她，這樣才能讓他更快的上手，也不會在客人很多很忙碌的時候他沒有能力幫上忙，造成自己和同事的困擾。自己應該在教人前先把 sop 再複習一次，可以避免教錯，也能夠讓自己在更熟練一次。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>藉由這次教新人的學習中我發現自己不足的地方，我會把這些要改進的地方記錄下來，並且把改進的方法也都寫進去，讓自己下次帶新人的時候能夠更快上手，也更清楚需要傳達到的重點。</p>			

工作日誌表 4

表 3-7-4 工作日誌

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：105/03/01
撰寫期間：104/07/01~105/03/01		期間總實習時數：830 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在幫顧客桌邊服務的時候，被稱讚誇獎動作很熟練，並開始跟我聊起這份工作的甘苦談，而服務過程中客人還問我有沒有想要換工作的想法，稱讚我很適合跟他一起去學習賣房子，而在工作過程中只要被稱讚或是誇獎都覺得心情很愉快，很有成就感。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>在服務客人的過程中也曾經有過把餐點翻失敗的經驗，但是在平時巡桌過程中都會看一些前輩們如何服務客人，從中去吸收、學習，並且向幹部及店長學習許多接待客人的技巧，以及發生客訴時應該如何處理最適當，所以當我遇到製做餐點上的失誤可以很快的去應對及處理，而面對顧客時就像是對待自己的家人一樣，要給顧客一種像家一樣的親切感及溫暖，很喜歡客人主動跟我談話的過程。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>認為服務業要的就是做到將心比心的服務，在實習的過程中學習到很多說話的技巧，和處理突發狀況的能力，有時候同樣的一句話用不同方式去表達傳達出來的意思也會不一樣，而這次顧客的工作邀請也讓我思考到我可以轉換工作跑道，也給予我工作上的肯定。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>會多加利用工作空閒時間去找其他工作相關資訊，可以去挑戰不同的工作跑道，嘗試更多元化的工作性質，或是與長輩及主管討論未來方向。</p>			

工作日志表 5

表 3-7-5 工作日志

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：105/03/02
撰寫期間：104/07/01~105/03/02		期間總實習時數：830 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近員工餐每一道菜都有蔥花，因為負責訂貨的員工沒有掌握好數量導致貨量過多，很多備品都快過保存期限，只好把過多的菜量納入員工餐讓員工們處理掉，雖然加菜很開心但是這樣的狀況會導致過多不必要的支出，影響公司的收入問題。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>可以向有更多經驗的前輩學習或是討論，更加細心去判斷訂貨的數量是否可行，並注意備品保存期限去決定要訂多少貨量，也可以用過去幾個禮拜的生意量去判斷，假如有過多的食材可以納入員工餐內，這樣就把員工餐的餐費省去抵銷過多貨源的漏洞。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>從這次事情發生了解到訂貨的重要性有多高，如果訂不夠多有些餐點會因為備品不足而無法出餐，而減少賺一些錢，但是如果訂過多的食材而超過保存期限，這樣也是浪費掉許多成本，從這次事情發生記取教訓，如果下次我有機會進行訂貨這項工作我一定會更加細心仔細去完成。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>多加注意平常訂貨人員的訂貨數量，或是去判斷剩下多少食材及食材保存期限，參考一些過去生意量的訂貨單來判斷之後的訂貨數量。</p>			

工作日誌表 6

表 3-7-6 工作日誌

班級：行四丙	學號：BZ101342	姓名：許觀嬋	撰寫日期：105/03/03
撰寫期間：104/07/01~105/03/03		期間總實習時數：830 小時	
實習機構(含分店名)：油屋有限公司/TEN 屋台中店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近平日生意量沒有假日那麼好，所以有很多做環境清潔的時間，在做環境清潔的時間內也有很多思考的時間，而簡單的一個擦玻璃、擦椅子、擦桌子也可以看出一個人的細心程度及做事的態度，我在做清潔的期間也默默觀察許多同事們在做什麼或是怎麼做，就擦桌子來說，有些同事在擦桌子時只會去擦沒有放餐具的部分，而不會去動手把餐具拿起來把整個桌子擦乾淨，給人一種做事情做 50 分的感覺，我也時時警惕自己不能變成這樣的人。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>有些同事會認為店長沒看到或是不在，所以做事情就隨隨便便敷衍了事，但是這樣的行為不僅影響到其他同事，也影響顧客用餐的環境感受，一個簡單的工作就這樣敷衍，那請你去做其他工作時是不是也會偷工減料，在職場上不論有沒有主管盯著都必須自有擁有自制力，在工作上也要全心投入不能抱持偷懶的心態，做好自己才有去指導別人的資格。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>從這次的事情中我更加警惕自己不能夠變成 50 分的員工，小事情都做不好怎麼能成大器，從基本功做起慢慢往管理階層爬上去，雖然是簡單的清潔工作，其中也有許多學問在，擦桌子就有分擦得很乾淨的人跟怎麼擦都擦不乾淨的人，一個簡單的小技巧就造就兩種不同的結果，一件事情的成敗在於你的態度，肯做就一定可以做好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>更加確實的做到 SOP 工作流程，在清潔工作上也不能敷衍了事，乾淨的環境能使人心情變好，也可以加強顧客對餐廳良好的第一印象，並適時去提醒同事沒注意到的細節，彼此互相學習。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

1.說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

實際進入公司後了解到熟能生巧這件事情，一開始非常害怕失敗，擔心做給客人的餐點很醜或是失敗，會選擇逃避或是去找其他的工作完成，但是主管們會嚴厲要求我去完成這件事情，一次失敗兩次失敗開始掌握到一些訣竅，練習很多次之後對於製作餐點這件事情不再害怕了，也可以很好的完成，而公司的裝潢也打破我對日式的刻板印象，會認為所有日式餐廳的裝潢應該都很有日本味，木頭桌椅、日本國旗、日文歌等等，但是TEN屋的裝潢完全感受不到日本味，工業風格裝潢、英文歌曲。

2.說明實習前、後個人的預期與實際感受

起初覺得實習是一件很麻煩的事情，因為有時數的問題，幾乎一整天都待在公司裡，也擔心自己無法好好勝任工作，並開始抱著算時數倒數實習結束的心態在工作，但是時間久了，每天接觸各式各樣的客人，覺得滿新鮮的，而主管的關照也讓我對工作態度有所改變，會要求自己凡事盡善盡美，做一個人人稱讚的好服務生。

3.說明實習最難適應或難過的事

在實習的這段期間最難適應得就是「工作倦怠期」，這也是一般人所會經歷到的狀況，會感覺每天都在做一樣的事情，毫無新鮮感和挑戰感，一天一天長期心理的累積，就會顯得工作疲倦，或是自己明明很努力去完成工作卻被責罵，會感覺自己的努力沒有被看見。

4.說明實習最大的收穫

在實習過程中最大收穫當然是學到新的知識及經驗，這些都是要親身去體會才能學習到的東西，而這實習期間也認識許多朋友，擴大了自己的人際圈，並且了解到人脈廣在工作上也會有很多的幫助，也受到很多長輩及主管們的照顧，儘管工作

上遇到瓶頸，主管也會像家人般開導我，讓我感覺在職場上擁有第二個家一樣。

5. 實習甘苦談

整個實習過程中覺得遇到不解人情、沒有同理心的顧客最累人，覺得人與人之間是互相有來有往的，即使是一個簡單的笑容都感覺很溫暖，而沒有同理心的顧客把別人的服務視為理所當然，甚至提出無理的要求讓人感到無奈及疲憊。

而剛進入實習職場時，會希望自己不要造成別人的困擾而很努力積極去學習，在被誇獎時得到的成就感真的很大。

6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

學校提供的實習廠商大部分都是服務業為主，希望可以加強外語學習課程的部分，不要把外語侷限在只有外語科系可以學習，並加強人際相處等相關課程或是經驗累積，不要一到職場而感到畏懼。

7. 在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

在行流系最印象深刻的就是寫企劃書，在學校這段時間磨練了許多寫企劃書的能力，以及廣告創意設計相關課程，在實習場所上我將這些知識及能力發揮出來，和公司一起完成活動企劃以及設計。

8. 對個人從事相關產業的省思

服務業是一個製造溫暖及愛的產業吧！不只是單純送餐或是結帳而已，人跟人之間的溝通，一個簡單的笑容或是一句謝謝都可以讓人感到滿滿的力量，而服務業包容顧客，是要在合理範圍內的行為舉止，不能夠把顧客寵壞，沒有顧客永遠是對的這種道理。

9. 個人生涯規劃與未來展望

在這次校外實習裡，領悟到了在業界與在學校所學習的是完全不同的東西，謝謝系上讓我們有這樣子的學習機會，也希望實習教學能一屆一屆的推展下去，讓業

界了解修平的學生很認真也肯努力學習，相信對未來進入職場是有很大的幫助的，而經過實習之後對於未來也更懂得了解自己不足的地方，知道要往哪個方向改進與補足，充分充實自己，將來接觸到的業界也會更廣闊、更多選擇，找到未來目標努力下去。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

希望實習公司各項制度能夠更明確訂出來，員工來去的流動率蠻高的，實習這半年期間就看到許多員工待沒多久而離職的問題，希望公司可以讓員工們填寫意見表或是聽聽員工們的心聲，同時也對於工讀生或實習生的管理有更完善的制度。

2. 對實習制度的建議

其他各系也有實施了實習制度，但多為半實習半專題，可讓實習生有更充裕的時間完成實習報告，這樣在正式上台報告時也能呈現更完整的報告給大家，不然幾乎大半時間都在實習工作上。另外每份工作都有適應期，希望在前面選擇廠商階段能在實習開始日期前一個星期做為適應考慮期或是能夠提前至職場體驗。

3. 對學弟妹的建議

校外實習會是個不錯的選擇，能夠提前適應職場生活，並去了解及嘗試自己是否適合這項工作，而實習過程中可以學習到很多學校不會教到的經驗，在這段期間也可以認識到許多不同的人事物，而不是所有顧客都能物體會服務業的辛苦，若無同理心或帶有抱怨的心態去做服務業這份工作，在實習過程中會是很辛苦的，並一定要好好利用休假時間安排完成作業的進度。

4. 對系上的建議

每個月安排一次回學校，希望可以把日期避開星期五，有些服務業同學在這天很難安排到假，會影響到公司工作進度，而返校的時間希望可以多半在討論專題的

部分，而講座的安排可以有更多元的主題，不要一直侷限在職涯的部分，另外希望可以在一開始就把專題格式完整版釋出，而避免在繳稿日一再修改。

5. 對師長的建議

謝謝老師要排出時間來探望我們的實習狀況，而專題部分希望老師可以利用回學校時間和同學們做講解，或是給類似廠商實習的同學一些範本，不然有些不是在門市類實習的同學會不知道要如何做起。

6. 對學校的建議

基本上大四實習生大部分時間都在校外實習，對於學期學雜費的收費仍有許多爭議，希望學校能針對此部分問題做調整或說明，勢必能解除未來許多家長及家境清寒的學生們心中的疑慮。

4.3 參考文獻

1. <https://www.facebook.com/tenya.taiwan/>
2. <https://www.facebook.com/Ten%E5%B1%8B%E5%8F%B0%E4%B8%AD%E5%BA%97-1404271986530700/?fref=ts>
3. <http://www.tenya.com.tw/store.php>