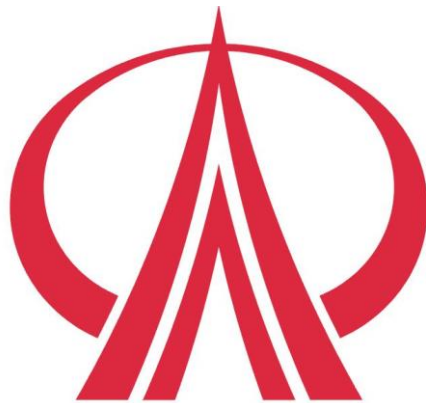


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題－雲雀國際股份有限
公司 GRAZIE 義式屋古拉爵



指導老師：章綺霞老師

學號：BZ101507

姓名：易雅婷

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

我在 104/07/01 開始為期一年的實習生活，在古拉爵實習的一年當中擔任外場服務生，負責點餐、收桌、收銀、甜點飲料製作等工作。在這裡實習的收穫不只是薪資的報酬，最棒的是我學會在有限的時間將事情做到快狠準，在翻桌時也更懂得手腦並用節省時間，增加了我在生活上控管時間上的能力。另外因為是義式料理的關係店內常常會有外國人來消費因此也時常有機會訓練英文會話能力。

致謝

謝謝系上有這樣的課程提供給學生，一來讓我們提早和社會接軌多看看外面的世界不會變成溫室裡的花朵，二來也可以累積工作經驗增加人生的豐富度也為自己多少存一些積蓄。也謝謝古拉爵餐廳願意給我機會在這裡學習，也不吝嗇教會了我許多事情。更謝謝指導老師總在百忙之中抽空來關心我的實習狀況，也常常會收到指導老師的關心訊息，成為我在外實習的堅強後盾。

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
表目錄.....	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.....	3
2.1 公司簡介.....	3
2.2 營業項目.....	3
2.3 競爭力分析.....	4
2.4 SWOT 分析.....	5
三、實習內容.....	5
3.1 實習部門.....	5
3.2 工作環境與同事.....	6
3.3 工作內容.....	8
3.4 作業流程分析.....	8
3.5 問題點分析.....	9
3.6 改善方案.....	10
3.7 工作日誌.....	11
四、結論與建議.....	17
4.1 結論.....	17
4.2 建議.....	18
4.3 參考文獻.....	19

圖目錄

圖 1.3-1 甄選過程.....	2
圖 3.1-1 分店內組織圖.....	6
圖 3.2-1 工作環境圖.....	6
圖 3.2-2 指導老師&店經理	6
圖 3.2-3 切 pizza 桌邊服務.....	7
圖 3.2-4 甜點製作.....	7
圖 3.2-5 收桌清潔.....	7
圖 3.2-6 卸餐.....	7
圖 3.2-7 送水.....	7
圖 3.2-8 點餐.....	7
圖 3.2-9 結帳.....	8
圖 3.2-10 為客加水.....	8
圖 3.4-1 作業流程分析.....	9

表目錄

表 2.4-1 SWOT 分析.....	5
----------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

1.請說明對於未來畢業職場的認知？

經過三個月的實習我最大的感觸就是職場和學校的環境真的差別非常大，上學時對時間的控管能力很差，但自從上班後不論對時間的管理或是控管上都有大大的改善，也不是再抱著得過且過的心態去面對事情，轉而用盡心盡力問心無愧的態度對待現在所選擇的工作。

2.請說明為何參與三明治校外實習教學計畫？

本就希望透過最後一年在大學的生活中能多少和社會接軌，對現今社會多少能有些了解體悟，所以選擇了參加實習。一來增加自己的社會歷練二來可以到外面的世界看看不是只繼續單純的一直讀書未去了解現今社會的局勢也多少能為自己存上人生上的第一桶金。

另一方面也希望透過實習的這一年當中期望能挑戰自我，了解自己的抗壓及溝通的能力，遇到極度挫折的事件又要如何去解決並釋放情緒。

1.2 實習目的

1.請說明期望藉由三明治教學計畫獲得那些目的或成果？

最明顯的就是精神上的體悟及金錢上的回報。我了解到一個剛出社會的新鮮人一切都要重頭開始學起不管你的學歷多高或多低，重要的是你肯不肯學有沒有願意學習的心態，跟學校的學習最大不同的地方就是在於一個是被動的學習一個是你必須去學習的生活技能，因此面對兩者間的態度也有相當大的差距。

2.請先段落式敘述完成，在條列式分點彙整實習目的。

(1)讓自己了解現今社會局勢

(2)提早體驗即將踏入的職場生活

(3)讓自己知道所學能不能用在實習的工作上

(4)測試自己的抗壓能力

1.3 實習公司甄選過程

1.說明參與學校引薦、面試至入選的整個流程。

面試前：開始撰寫自己的履歷，找尋任何可為自己加分的任何條件，並蒐集欲面試的公司相關資料進行分析。

面試時：和主管的談吐間要不時展現親切的笑容，就算沒入選也要留下好印象。

入選後：感激主管願意給機會嘗試並表達對自己將來工作的熱情和鬥志。



圖 1.3-1 甄選過程

2.說明為何選擇目前實習公司？

我認為它是最為具挑戰性的工作性質。是要手腦並用靈活展現的一份工作。面試前也仔細看過相關的資訊覺得是一間蠻有前景的一間公司，相信在這裡上班可以得到許多寶貴的經驗。其實另一方面也是學校能媒合的廠商真的也是非常的少，因此自行推薦了相關產業的單位做實習。希望系上能為學生多爭取更多廠商讓學生們有更多的實習機會。

3.說明你對實習公司的初步看法為何？

真正接觸餐飲才能真正了解餐飲的甘苦，因為我剛進入時正是公司的旺季，幾乎天天都有忙不完的事情，沒有任何一刻閒得下來，用餐尖峰時期甚至連喝水上廁所的時間都沒有。但慶幸的是每天都有便宜到不行的供餐可以吃，所以目前我每天的煩惱都是想著午餐要吃些什麼。我想對員工來說也是一大福利。

二、實習公司

2.1 公司簡介

1.說明公司現況：

雲雀國際股份有限公司為日本 Skylark 餐飲集團 100% 轉投資之企業。採日本 Know-How，董事長、總經理、商品菜單開發、店舖設計等，均為日本派員在台灣經營管理。日本 Skylark 株式會社之關係企業相關業態在日本國內之店家數，直至今年 1 月份已達 2,999 家店，營業額將達 3,418 億日圓，成為日本外食產業第一位，遠超過日本麥當勞。

2.說明公司的發展沿革

經營理念是【創造有價值的豐盛感】。

提供顧客豐富的 Life-Style 提案，對其生活有所助益，並以持續提高顧客滿意為使命。

每一家店的 Manager、Chef 都被充分授權，在各店自主營運的基礎下，我們鼓勵員工都能夠自由發想，並抱持高度自我學習的態度，以發揮自主性或主體性。

2.2 營業項目

1.說明公司的經營使命與目標

- (1) 尊重個人 (Respect for the individual)：尊重個人價值，讓員工真正掌握工作。
- (2) 誠實信賴 (Be honest and trustworthy)：誠實對待工作夥伴，成為對方生命中的貴人。以說到做到的態度，建立信賴的工作關係。

(3) 追求卓越 (Pursuit for excellence)：不斷追求超越自己，成就精彩的職涯與創造網訊獨特的價值。

2.說明公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

連鎖餐廳加州風洋食館 Skylark、古拉爵 Grazie、藍屋日式料理、しゃぶ葉 syabu-yo 日式涮涮鍋。

目前於大台北、宜蘭、桃園、中壢、新竹、台中、彰化、嘉義、台南、高雄、屏東地區皆有分店。

2.3 競爭力分析

1.說明公司的產業現況、外在競爭環境、外在競爭者等

外在競爭者：隨著社會經濟環境的轉變，消費者對產品的服務品質需求不斷增加，再加上食安的影響，因此個個餐飲業都打出餐點透明化。因競爭者的進入障礙並不高，同業間的競爭激烈。

公司現況：採用外商管理制度，重視公平、公開與激勵的工作環境，人際關係互動和諧的工作氣氛，同時讓所有員工能不斷成長與學習。

2.說明公司的核心競爭力、進行五力分析

(1) 遠大夢想／企圖心(2)明確的目標(3)執行目標的意志力及決心(4)重視速度及創新(5)肯定傑出的表現(6)嚴謹而紀律的文化

五力分析：

現有競爭業者：產業生命週期已達成熟期，開店快，但關店(倒店)亦多

消費者的議價能力：現今消費者重視服務品質及食安，餐點越透明化讓消費者安心

供應商的議價能力：產業內的企業業主大都致力於拓張其拓點的數目，若把成本壓低，相對獲利高

替代品的威脅：同性質產業多給消費者多元選擇

潛在進入者的威脅：開店的技術高，委外業崛起，業主的忠誠度低

2.4 SWOT 分析

1.說明公司的 SWOT 分析

優勢：多樣的、道地的義大利料理。、滿足異國風味蕾

劣勢：人員流動率高

機會：受年輕族群喜愛，現在也越來越多人有享受下午茶的習慣

威脅：所在地理位置同業競爭非常激烈

表 2.4-1SWOT 分析

優勢	劣勢
1. 義式創意料理 2. 套餐、下午茶優惠 3. 輕鬆自在的用餐空間	1. 較無法滿足傳統口味客 戶 2. 人員流動率高
機會	威脅
1. 受年輕族群喜愛 2. 套餐、下午茶風氣盛行	1. 同業競爭激烈

三、實習內容

3.1 實習部門

1.說明實習直接負責單位、單位業務內容與你的職位

我擔任外場服務生，每天會分配不一樣的站區。

2.以部門組織圖或分店內的組織圖，呈現你的職位或工作單位



圖 3.1-1 分店組織圖

3.說明與你相關的工作人員、主管與利益關係者有哪些？彼此間業務的關連性

餐飲業是非常重視團隊合作的工作性質，因此當中若少了一個成員都會使他人一個人做兩份工的情形產生，可謂牽一髮而動全身。

3.2 工作環境與同事



圖 3.2-1 工作環境圖

圖 3.2-2 指導老師&店經理



圖 3.2-3 切 pizza 桌邊服務



圖 3.2-4 甜點製作



圖 3.2-5 收桌清潔



圖 3.2-6 卸餐



圖 3.2-7 送水



圖 3.2-8 點餐

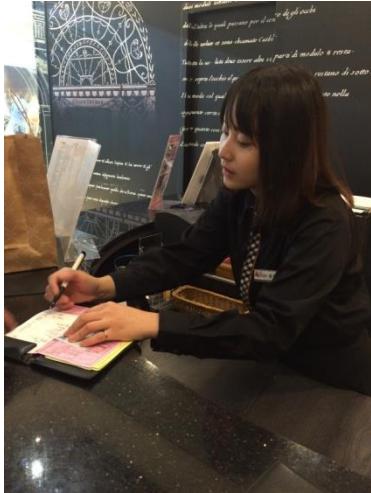


圖 3.2-9 結帳



圖 3.2-10 為客加水

3.3 工作內容

1. 說明直接負責單位工作內容

擔任客席：需隨時注意客人用餐狀況，在對的時間點上餐避免客怨產生。

擔任 OP 卸餐：外場及內場溝通的橋樑及備品清出的重要角色。

吧台人員：負責製作甜點飲料。

櫃台人員：結帳及處理客怨，算大小帳。

2. 說明你的工作時間與輪值方式

通常中午 11 點到 12 點之間上班，排班自由彈性。

3.4 作業流程分析

1. 請說明清楚你負責的工作作業內容的標準作業流程 SOP

客席人員須注意的流程

送水：客人入席先送水並介紹菜單

點餐：隨時注意客人是否有需要點餐

送餐：記得每桌客人吃什麼樣的餐點並在對的時間提供甜點飲料

補中途：在客人用餐期間加水跟衛生紙及撤盤以免餐點無法上桌

離席收桌：客人離席後清潔桌面準備翻桌讓新客入坐

2.將上述標準作業流程 SOP，繪製成標準作業流程圖

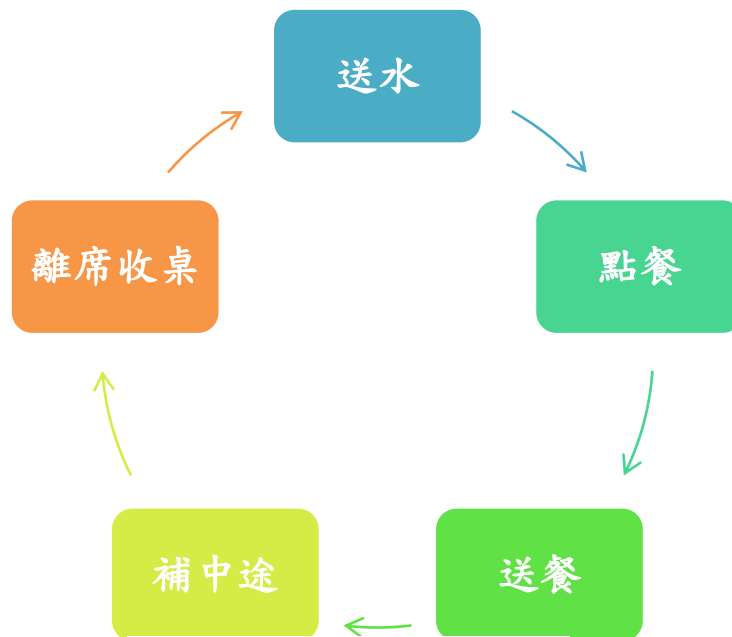


圖 3.4-1 作業流程分析

3.5 問題點分析

1.新客→送水→點餐→送餐→加水、衛生紙、撤盤→離席收桌→新客

問題點：

①在翻桌時容易遇到餐具水杯不足的問題以至於無法將水或餐具送到桌上給客人

②很多主餐要走時會來不及送其他客人的甜點(導致甜點融化)或飲料(熱飲變涼)

2.加以說明發生問題的緣由或原因

①因為卸餐人員只有一人，既要幫忙出餐又要清理備品和卸餐導致無法提供

充足的餐具水杯

②在同時間很多餐點出來會先被要求走主餐點因而無法走甜點飲料

3.將所提出的問題與主管討論、確認，是否正確？

①和主管討論後若之後當遇到備品出不來的狀況會適時調整站區，安排人員進去幫忙。而我們也可以隨時注意餐具及水杯的數量提早告知卸餐人員讓他有多餘的時間準備備品供客人使用。

②當餐點一次出來導致餐檯爆掉使餐點延遲或食物冷掉會引發客怨，再加上甜點和飲料重作的時間比起主餐少很多，所以比起甜點飲料先走主餐是更重要的。要走很多主餐跟甜點時主管建議可以請支援幫忙走甜點飲料，也可避免重做的成本。

3.6 改善方案

1.針對找出的問題提出解決方案並進行可行性分析說明

①可以多幫忙卸餐人員走餐讓他有更多時間去清理備品，再加上提前告知備品數量有更多預備時間來準備，以這兩種方式可大大降低急需備品卻無法提供的機率發生。

②當自己在走主餐還有甜點飲料要走時我會試著請支援幫忙或者請隔壁區域的夥伴幫忙，降低甜點融化或是熱飲冷掉的機率。

2.將所提出的改善方案與主管討論、確認，是否可行？

①最直接的方式就是多幫忙卸餐員走餐加上提前告知備品狀況讓他有充裕的時間將備品清出。

②當需要幫忙時就要請求支援！因此當自己忙上加忙需要別人協助就要請人幫忙，就像自己要走很多主餐又要走自己區域的甜點飲料，這時就要請人

幫忙。

3.7 工作日誌

工作日誌 1

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰寫日期： 104/10/17
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：雲雀國際股份有限公司 GRAZIE 義式屋古拉爵			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為先前在網訊待過四個月的時間，我將客服的一套方式帶到餐飲業服務客戶，有一次遇到一對母子來用餐，我是帶著親切的笑容為他們送上餐點，將心比心，如果我是用餐的客人不會想看到服務生面無表情甚至是擺臭臉，沒有人想吃一頓飯搞得自己生悶氣，因此用笑容對待來用餐的客戶是我的堅持也是我的招牌。也因為這樣那對母子對我的印象特別深刻，只要是我送餐點上去他們也會用微笑跟我說聲謝謝，甚至在離席時把我的名字寫在意見回饋表上讓我覺得很是欣慰。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>雖然有時因為忙碌而忘記微笑，但我會繼續保持提醒自己面帶笑容。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到面帶笑容待人雖不一定會有回饋，但可以讓你看起來是親切而且是美麗的。當你能做的貼心小舉動能比別人多時，你就成功了！</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每天上班前對著鏡子微笑，也是對著自己微笑，給自己加油打氣。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌 2

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰寫日期： 104/11/21
撰寫期間：104/07/01~104/05/15		期間總實習時數：600 小時	
實習機構(含分店名)：雲雀國際股份有限公司 GRAZIE 義式屋古拉爵			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次在送餐時客人覺得餐點跟圖片差異甚大，當下我卻不知道如何應對，只好將此事轉告給老鳥知道讓他處理。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>後續針對這件事情主管也和我談了一下，讓我明白以後如果遇到這件事就直接跟客人說為他重新製作一份餐點請他稍等，一切要以客為尊，而且目前我正為公司工作腰應該更軟一些，也要向客戶致歉。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我明白所謂的致歉並不是真正去道歉，而是一個禮貌性的回應，而且目前我正為公司工作腰應該更軟一些，也代表 HTC 向客戶致歉。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>既然已經知道遇到類似事情該如何處理，下次遇到時就直接照做避免惹禍上身。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌 3

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰寫日期：104/12/18
撰寫期間：104/07/01~105/05/15		期間總實習時數：650 小時	
實習機構(含分店名)：義式屋古拉爵/家樂福文心店			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>目前 12 月是古拉爵的旺季，而我現在擔任的職位是負責卸餐並整理餐具還有出餐，很多時候都會來不及將這些事情做好以至於累積了許多東西無法及時完成</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為事發在用餐的黃金時間，所以大家都會特別忙，又只有我一個人負責撤餐及整理餐具，當下覺得自己能力似乎真的不夠，因為才剛踏入餐飲第 3 天還有許多事務需要學習，我會繼續努力向上學習並讓自己速度加快，能更快勝任此職務。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>因為才剛踏入餐飲第 3 天還有許多事務需要學習，我會繼續努力向上學習並讓自己速度加快，能更快勝任此職務。相信熟能生巧，不要怕犯錯，對同事及主管都要誠實並勇於認錯，有不懂的地方也要不吝請教，可以讓自己學得更快。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>遇到不會的地方要懂得請教，並找出方法能讓自己的行事速率更快，從每次的錯誤經驗中學習，天下無難事只怕有心人。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌 4

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰寫日期： 105/03/04
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：義式屋 古拉爵/文心店			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次在跟客人點完餐後，送上主餐食客人卻說他點的不是這個餐點，因當時點完餐我未跟客人再確認一次主餐所以也不確定是客人點錯還是我點錯，只能重做一份新餐點給客人。到了下午我為了避免同樣的事情再次發生，點完餐後會跟客人重複一次主餐的部分免得重蹈覆轍，但其中有一組客人我很確定不是我點錯因為我跟他們覆誦兩次主餐他們也說正確，但主餐送上時他們卻說沒有點這道餐，當下我是既傻眼又生氣。我不喜歡被同事誤會的感覺。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>現在想想當時的情況雖然我覆誦了餐點但他們顯然沒有再聽的樣子以致於這種情形發生，當然最後也只能重做一份餐點，但我心中難免覺得委屈生氣一方面要跟廚房道歉又要被同事誤會，心中真的很不是滋味。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到以後如果要確認餐點時再說得慢一點也邊確認客人是否有注意在聽我說話，避免同樣的事情又發生。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>(1)確認餐點時再說得慢一點</p> <p>(2)確認客人是否有注意在聽我說話</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌 5

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰 寫 日 期： 105/03/04
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：義式屋 古拉爵/文心店			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>我們點完餐後都要到 pos 機上面 key 單，有一次我不小心將客人點的豬小排 key 成牛小排，直到牛排送到客人面前才發現點錯了，因為排餐單價高最後得由我自行吸收，還得跟廚房人員和客人道歉，還好客人脾氣很好並沒有因此刁難。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當我發現點錯餐時立刻對了當時的點餐單，發現我是點豬排沒錯但是 key 單時卻 key 成了牛排，當下很自責也很緊張，更害怕被主管訓斥，但因為事出原因在我所以道歉根處理事情都是我該做的，趕緊先跟客人致歉然後跟廚房人員說明一下狀況並安撫客人避免客怨產生。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到以後 key 單時要小心看字，然後 key 單出來時再次檢查提早發現錯誤。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>(1) key 單時要小心看字</p> <p>(2)單出來時再次檢查提早發現錯誤</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌 6

班級：行 101 丙	學號：BZ101507	姓名：易雅婷	撰寫日期： 105/03/04
撰寫期間：104/07/01~105/05/15		期間總實習時數：1000 小時	
實習機構(含分店名)：雲雀國際股份有限公司 GRAZIE 義式屋古拉爵/文心分店			
部門(單位)/職稱：外場服務生/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>剛出來站客席時因為不熟悉常常不知道什麼時候該做什麼事而常常被主管訓斥，久而久之我開始害怕跟主管一起上班甚至感覺到壓力連作夢都會夢到被罵，工作上做好的地方很少得到鼓勵嘉獎一旦做錯就會被兇一度讓我想放棄這份工作，時常就會感覺要被主管的眼睛殺死，因此我們關係並沒有很好。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我知道我還有很多地方需要加強改進，而每次我也都虛心接受主管的指導，但每次都是用兇的方式久而久之心靈難免受傷進而之衍生出害怕跟逃避。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我會努力把主管說得小細節做好，努力去改變越變越強讓被罵的次數減少。最近也跟主管溝通了一下我們之間關係的部分，為彼此製造破冰的機會，這件事我學習到如何和主管溝通，把事情說明白總比互相猜忌對方來的好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>(1)努力去改變越變越強讓被罵的次數減少，多注意主管曾經提點的細節</p> <p>(2)用對的方式跟人溝通，勿埋在心中不說越想越難過</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

四、結論與建議

4.1 結論

原本以為只是跟高中時期的打工環境一樣很簡單沒有什麼困難的地方，第一次接觸連鎖的餐飲業，每個環節都會有重要的 SOP，上班時必須保持頭腦清醒並學會手腦並用才能事倍功半，在站客席的這段時間是我認為最為艱難的一段日子，隨時要注意客人用餐的進度還要記得客人吃了那些餐點，並在對的時間出甜點飲料，避免產生客怨。而在實習期間我還遇到了一件對我來說是既難過又很難去解決的事，那就是和主管之間的關係。在學校身邊都是同儕並沒有什麼階級甚至敬畏的感覺，但在職場上我第一次遇到嚴厲的主管，一沒做好就會被罵，甚至擺出不好的臉色，我不知道怎麼去處理這樣的關係，只能不斷提升自己的能力以降低被罵的機率，但成長需要時間，在這段時間我身心飽受煎熬，最後我決定找個機會和主管談談我心中的感受，終於藉著這次的機會我們化解了彼此心中的疑慮，而我學習到的是不論同儕或同事有效的溝通是一件非常重要的事，有了好的溝通不僅能破冰還能避免不必要的猜疑。養成良好的溝通習慣到哪裡都能受用無窮。

因為在餐飲業工作在翻桌時需要很強大的行動力，因此在這段時間我學到如何手腦並用加快腳步用最短的時間將事情做好，對於時間上的管理能力也增強了許多。最重要的是在這份工作上的成就感，有好幾次得到了主管的肯定其實心裡很開心而這也成為我繼續努力的動力，這些都能讓我在餐飲業的苦裡面繼續向前走。而在這裏的甘苦談我想說的是，餐飲業，一個不需要太多學歷的工作，卻需要高超的 EQ 跟口條。很多人都會排斥服務生的工作，但是我認為沒做過餐飲業要說工作多辛苦我都不相信，因為餐飲業真的是需要非常好的體力跟耐心。在餐飲業才深刻體驗到有錢人不一定有高水準，很多人都會認為自己有錢是大爺，呼喚服務生都很沒禮貌，其實每個服務員都

很願意好好善待客人，但是這是互相的，客人尊重服務生，服務生自然會用快樂的心情來服務你。好笑的是，以前自己因為不知道其中的辛苦也常做出令服務生討厭的動作，但透過這次經驗，每次都服務生送餐或是做任何桌邊服務時，我都會很主動的說謝謝，因為服務好不是應該的，服務不好大不了以後不來，但至少不要刁難服務生，因為真正有問題的是高層的作法而不是基層的人員！

各行各業都會有自己的辛酸，不論自己將來會接觸什麼樣的工作，我都會秉持把事情做好做對而且選我所愛愛我所選，用正向的心態面對每一件事。術業有專攻，工作不論貴賤，有志者事竟成，一定會成功！

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

若有客人反應某樣餐點太鹹或是不好吃公司採取的策略就是為客人重做，但我個人認為在這過程也需要給客人機會教育，比如說我們的牛排因為帶骨所以堅持一定會堅持烤到七分熟以上所以吃起來會比較有嚼勁，我給公司的建議是當客人點牛排時可以加入這樣的話術避免食材上的浪費甚至是奧客的產生。

2. 對實習制度的建議

我認為系上有提供這樣的實習機會對學生是好的，讓我們提早跟社會接軌才不會一片茫然，只不過可惜的是願意跟我們合作的廠商屈指一算實在不多，以至於學生的選擇變少能接觸的產業也不多，希望之後在廠商的數量可以增加提高學生參加實習的意願。

3. 對學弟妹的建議

不論將來實習或是真正出社會都要抱持認真的心態，做每件事都要

認真面對，把握機會表現讓主管看到你才有晉升或是加薪的機會，即便沒有但至少在他心中留下了一個很好的印象。而且要有提早十五分鐘到班的習慣，整頓一下自己的心情或是上個廁所再上戰場，因為公司不是花錢請你來偷懶甚至在上班的時候做自己的私事，這些都不是正確的態度。

4. 對系上的建議

希望系上再過濾探訪學生的老師時能更加用心，因為有許多學生遇到的是自己的輔導老師只探訪過一次後就無消無息甚至連一通電話都未曾關心過，我知道每位老師都有忙的時候但絕不可能忙到抽空撥個電話或傳個訊息的時間都沒有，而還要繳全額學費對學生來說感覺實在很差。

5. 對師長的建議

我感謝我的指導老師在我實習的這短時間不斷給我的關心跟問候及鼓勵，讓我覺得還有學校當靠山我不用怕，在此感謝每位認真老師不辭辛勞地奔波。

6. 對學校的建議

希望學校可以多跟學生倡導實習的好處，增加學生到企業實習的意願，也可以在實習前了解學生的興趣增加實習的廠商，讓學生了解自己興趣所在對未來有方向不會徬徨迷惘。

參考文獻

http://www.grazie.com.tw/menu_typeDetail.php?cateid=42