

第一章緒論

第一節 實習動機

目前在永豐棧的穎餐廳裡擔任外場服務人員，因為工作的場所是在飯店裡，所以在顧客方面，能夠時常碰見外國客也不會覺得大吃一驚，反而應該高興能夠隨時利用語言這項工具，因應我是應用系的學生，能夠在飯店內工作，除了能夠瞭解飯店服務上嚴謹態度，更能夠接觸許多外國客而使用符合科系的教材，提升自己的語言能力，除了以上敘述以外，在飯店工作最大的學習是，如何接待客人，跟客人溝通，處理客人的任何需求等，更重要的是自己處理方式和態度的應對，就算碰到再糟的狀況下，良好的應對態度和機靈的思考像也必須在工作場合所必備的，提升自己的社會經驗和磨練服務態度，同時也要學習與同事之間的團隊合作，而更加融入職場。

第二節 實習目的

在飯店部門裡，餐飲部門可以說是重要一環之一，因為當客人走進大門用餐之時，就會馬上反映出這間飯店所培育出來的服務生的服務態度品質為何，來代表說這間飯店所有的服務，可以說是背負著整個飯店服務的名聲，對於上級而言，極為重要也極為謹慎，在應徵外場人員的條件上算是非常嚴格，我之所以選擇應徵餐飲部門的目的在於，想體會日文不只在觀光業或是旅遊業才用的上，也能在飯店裡實用，希望能夠發揮所學的日語能力，進一步使用日文跟日本客人溝通，不僅讓客人也能身處在異國卻又聽的到母語的親切感，也能從中學習到有關日本的相關文化，很多用餐方面的基本禮貌、規矩，是我們值得向他們學習的地方，不僅如此還可以學到很多來自不同國家在用餐方面有何不同，以及針對了解許多用餐的禮儀和餐桌上的擺設還有服務的態度。

第三節 實習內容

一、預先準備：

在客人還沒來之前，清點桌上餐具是否齊全，看菜單上的注意事項，果汁暢飲的話先請菜口準備果汁，我們則準備果汁壺，或者是有喝熱飲的話，也預先準備茶壺，還有全部的菜色是否有備齊，如果沒有則請廚房的師傅準備。

二、端菜上桌：

等訂位客人開始進門以後，幫客人倒第一次的果汁或開水，如果有紅酒的話主動詢問客人是否預先開瓶，起菜之後，有空閒時間巡視一下果汁或開水是否要倒的動作，收桌上客人食用完的盤子，有剩餘的話也先別急著收，等發現客人未動那個盤子很久以後，在上前詢問是否還有需要食用，由於實習的場所為火鍋餐廳，所以再把鍋上桌之前，應該先向客人提醒，以免讓客人覺得你沒禮貌，或是燙傷客人，不管是上鍋還是上菜，每一道料理名稱都要向客人一一作介紹，放盤子時也必須輕放，不可以發出聲音，不然會使客人覺得你沒耐心或是你對他有意見。

三、善後收拾：

把所有餐具依據順序先後擺放，廚餘的話就倒在大盤子上，垃圾的話都是最後才收，盤子、碗、筷子和筷架和湯匙全部放在拖盤的旁邊，然後直接托著沈重的托盤走進廚房放好，有口布的話 10 條綁在一起，水杯和紅酒杯放回廚房的杯籃裡一起送回給阿姨洗，洗好的餐盤，餐碗以及餐具等，都要擦拭乾淨，在推小餐車出來依序放回原來的地方。

四、重新 Set 桌：

正常一桌 4 個，準備好用托盤送上桌，然後開始 set，先放盤子，距離桌緣 5 公分，上面靠左放碗，右上放水杯，右邊放橫筷架，然後筷架左邊放湯匙，筷架右邊就是放筷子，筷子長短要一致，盤子上需放口布。之後再把濕紙巾擺在餐碗的正下方，杯子的部分正常都只會放水杯而已。

第二章 餐飲基本概念

第一節 餐飲部的重要性與功能

本節將介紹餐飲部門重要性與功能。餐飲部為飯店的主要商品之一，也是飯店重要的設施，而服務的態度為飯店主要所維護的良好形象，因此，餐飲部在飯店中扮演著重要的地位。餐飲部主要為提供顧客一個清潔、舒適的餐廳以及使顧客能夠體會完美的服務等功能，而讓顧客留下一個美好的印象。

一、餐飲部的重要性

餐飲部為飯店內專門負責房客提供飲食的部門，也可說是最繁忙與最重要的核心部門。假如顧客如果需要群聚聊天得時候，最理想的方法就是找間餐廳坐下來，然後邊吃著餐點邊談天說笑，為確保用餐的顧客的舒適和安全，在飯店裡的餐飲部門所有的服務人員針對顧客的所該享有的服務，凡是在餐飲部作的員工必須隨時保持專業與高水準服務，體貼顧客的需求，使顧客滿意進而向其親戚朋友、工商媒體業界人士介紹，而保持良好的形象與口碑，無形中成為最直接及最有效率的免費宣傳，進而贏得更多顧客光臨，達到業績成長最有效的辦法，是餐飲部最大目標。餐飲部的重要性除了上面的敘述之外，其中包括餐飲管理所耗的大量人力、物力的管理和購買成本。餐飲部雖然只能在營業期間提供顧客需求服務，也因為這樣，為了不讓客人有覺得餐廳有慢待客人的疑慮，必須需要不同單位部門前來支援，因此它需要大量員工，其薪酬的支出相當龐大再加上用餐所使用到食材，物料及清潔用品的消耗其成本計算是飯店內龐大支出，故能直接影響飯店的收入。因此餐飲部應在財務管理及消耗品之控管上，務求做到以最低的支出而得到最高的效能。

由於餐飲相當繁瑣，因此，餐飲工作者須用高品質和高效率的方法以提升其工作效率使每一細節環環相扣，讓客人有賓至如歸的感受。

二、餐飲部的功能我們已經了解到餐飲部的重要性，接著將說明餐飲部的功能。其功能有：

(一) 環境整潔：確保餐廳內每一個角落都保持最高的清潔水準，包括外場、包廂、甚至在廚房也必須維護整潔等。

(二) 舒適：餐廳內的每一個角落須保持恬靜和幽雅，使顧客能在溫馨的環境下度過寧靜美好的時光，尤其是桌椅的調整，是否坐的舒服，

椅子是否搖晃等更為重要。

(三) 吸引力:餐廳內的設備擺設及裝飾，除強調一致性之外，設計上應兼顧藝術與實用，以吸引顧客再度光臨。

(四) 食材安全:為了避免客人在食用上出現問題，對於食品的安全可說是嚴上加嚴，除了配合衛生署的安全檢查之外，再進貨的過程也是層層把關，絕對不許出任何一點差錯，如果因為這樣而導致用餐客人發生食用上的安疑慮，所要付的後果絕對不是單純說賠償或關門這樣就可以解決的。

(五) 微笑:親切而具活動力的微笑與專業是所有飯店從業人員待人時應具備的基本無論在任情況下，皆要以友善的態度去接受以及為客人解答疑難，使他們有享受到來到飯店消費的價值。

(六) 優良的服務:迅速地提供消費者的有效的服務，適當的滿足客人的每一要求，因此，飯店從業人員更需具有一定的敏感度，才能適時地瞭解顧客所需。

第二節 餐飲部與其部門的關聯

在觀光飯店的整個組織範圍內 餐飲部門皆須與飯店其他各部門保持密切聯繫，因為餐飲的事務很繁雜，故需其他部門之支援與合作，與其他部門之接觸很頻繁，可說是習習相關。因此，餐飲管理人員與館內各部門保持良好的工作關係是非常重要的。

一、櫃台

須不斷地互相提供每家餐飲部門的最新情況，讓客人產生是否待會要到哪一家飯店餐館用餐的意願。

二、工程部

提供資料給值班工程師，處理任何維修保養事宜，安排電燈，桌椅，餐檯等維修與保養。如冷暖氣機故障，工程部的電器技術人員若能及時接到通知，便可即時修復，免得餐飲人員傷腦筋；其他如油漆匠等均須和餐飲人員保持密切聯繫，通力合作，隨時粉刷房內油漆剝落的地方，而使來用餐的客人都能看到保持完美如新的景觀。

三、餐飲部

在飯店裡所擁有的餐飲部有好幾個，儘管彼此也是算互相競爭的狀態，但是對於本身在同一家飯店裡經營，對於不同在餐飲部門工作的員工們，也不能因為彼此工作場所的不同就視為競爭者而互相仇視，包含經營業者也一樣，都必續依據自己的業績向飯店的董事長負責和報告，既然都是在同一家飯店工作，目標應蓋如何讓消費者能到該

飯店裡用餐，而不是指為了自己本身利益，應該要互相幫忙才是上上之策。

四、會計部門

由會計單位核定帳單及支付薪津，並核定成本或提醒管理不良現象。

五、採購單位

餐飲部所需的一切物品均由採購單位辦理，但採購品牌、庫存、品質及規格應由餐飲部的師傅做決定，雙方應研討採購品之特性及成本等。

六、業務部

業務人員為加強潛在客戶對旅館產品的認識與信心，常不定期的拜訪的方式來巡視各個餐飲部門的狀況，同時，也順便讓自己能夠與客人有現場的接觸，因此餐飲部應隨時保持待客的良好狀況，以便讓客人留下第一次的良好印象。

七、行銷組

為加強客人留下第一次的良好印象，行銷部門須提供餐飲部環境和食品的實景照片，餐飲部則須配合其促銷部分擺上適當物品，但不宜過分誇大，包含照片過於華麗，這樣只會造成反效果，讓消費者有種被欺騙的感覺。

八、管衣部

現今有很多飯店因成本等考量，故將洗衣工作由外包廠商來負責處理，餐飲部的同仁在結束完工作時，難免會讓工作服在乾淨整潔上出現問題，為了確保服務上衣服的整潔，才能給在服務客人的眼中，有乾淨整潔的良好評價。

第三節 餐飲部服務理念和注意事項

服務是所有飯店經營業者和員工們的最為重要的職責，對於服務客人這項工作，是給客人無形的免費商品，無論飯店內外裝飾的多麼華麗，設備多麼舒適方便，如果不給予消費者完整的服務，對於消費者的眼中，這家飯店就好比中看而不中用一樣，還不如希望這家飯店趕快倒掉比較好，不然很礙眼，而相反的，對於一家非常重視服務品質的飯店而言，即使這家飯店沒有說裝飾的常出色，但是因為這家飯店的服務上的要求，符合了消費者所獲得的絕佳服務和來消費的真正價值，反而使業績大幅成長，不但使老顧客不斷的登門造訪，同時，藉由顧客的對外推銷，也使知名度大幅提升，換來的是

更多顧客的消費和媒體的正面評語等，能否有效的挽回業績和客人的重要關鍵還是在於飯店內對服務的要求與訓練。

一、永豐棧酒店的服務理念、精神：

(一)Team work with enthusiasm

團隊合作的熱忱精神：透過互助使所有部門能夠彼此互相達成理想目標。

(二)Exceed customer expectations

超越顧客的期待：給所有來用餐的顧客享受到至高無上的服務，體會到來高級餐廳從未擁有的服務品質。

(三)Memorable experience

值得回憶的美好經驗：在服務客人的同時，也讓客人感受到服務的熱忱和用心，使他們產生流連忘返的美好回憶，增加響下次再度光臨的意願。

(四)Professional presentation

呈現專業素養：讓客人體會到外面的參停服務品質和來飯店用餐的最大差異，展現出對客人的細緻化和專業化的服務。

(五)Unique facilities

獨特完善的設施：除了細緻化服務，客人所使用到的設施也是提供最簡單最方便的服務，哪怕只是最簡單的拿衛生紙，除了在放置位置上近距離的取用之外，坐在靠窗的座位也能邊吃邊欣賞外面的風景，使客人感受到充滿溫馨浪漫的氣氛。

(六)Striving to the tip-top

追求頂尖卓越：服務的沒有所謂的最高境界，光是只有好是不夠的，人家說活到老，學到老，這句話用在服務業身上是個非常實用的一句話，天底下沒有完美無瑕的人事物，每天所發生的事情都是難以捉摸的，不過也因為這樣在發生的同時，也能看清自己還有哪些不足的地方，追求完美是每個人的目標，如果每天都能刻苦耐勞的認真工作，並對於犯的錯勇於改正與學習，相信自己一定能比以前的自己更加的進步。

二、餐飲人員應注意事項：

(一)客人進場時，必須特別留意餐廳的公物有否被拿走或損壞，如果有，必須立即向主管報告。

- (二)應注意客人的情緒和精神是否穩定和正常，如果發現有不尋常的客人的情形 應立馬報告主管，以防發生不可預料的事務。
- (三)在清理客人用餐完的桌面時，若有顧客忘記帶的隨身物，應馬上告知主管， 看是打電話提醒或等待顧客返回領取。
- (四)若遇有尚未完成的工作時，基本上都要在當日完成，如遇到關於金錢帳單尚未完成時，應填入日報表，以免有任何失誤。
- (五)清理桌面時，務必聲音放低，以免收的過程時，碗盤的碰撞聲影響客人用餐氣氛。
- (六)如發現餐廳設施、電器損壞、廁所需要修理等，報告主管並報修工 程部處理。
- (七)在服務的過程時，收取到任何來自消費者的小費時，應按照規定高知出納並 交出，不可私底下私藏
- (八)在餐廳內做整潔時，若有電話響起，一律要等到響第二聲才能接聽，不然， 會因為你馬上接聽而嚇到客人，回應客人時，也請溫柔的語氣接聽，而不是用平常跟朋友說話的方式來回應。
- (九)當營業開始時，在顧客還沒前來消費之前，再一次快速的確認所有設施的狀況，以免發生尷尬場面。
- (十)引到客人入席時，在引導座位的同時，也請回頭觀看客人的走路速度，而 不是只顧著你走而丟下客人不管。
- (十一)不論這位客人是否之前有來過，在點餐的同時，第一句請說：請問今天是 第一次來本餐廳消費嗎？這句話，如果是，也別急著說明這裡餐點的點餐方 式，因為有可能要等人到期之後在一起知道詳細說明。
- (十二)在顧客用餐的同時，請保持餐廳內的寧靜，嚴禁群聚聊天、嬉笑及製造碰 撞聲。(十三)與客人交談時，除了要注意語言上之輕重與禮貌之外，眼神也一定要看著 顧客，而不是東張西望的的態度去面對需要幫助的客人。
- (十四)推工作車時請放慢速度，避免在推的同時，餐盤之間發生碰撞，如遇客人， 應停車讓顧客通過後才前進。

第三章 工作環境與內容介紹

第一節 永豐棧酒店的介紹

- (一)擁有 334 間客房，成立於 1997 年的永豐棧酒店(圖 1)，不但致力於提供高品質的服務予所有的旅人，在企業公民的角色扮演上，

亦是不遺餘力。永豐棧酒店在回饋社會的理念下，積極參與各式公益活動，如：福袋義賣、搶救血荒，全員捐血、兒童認養、甚至員工自發性的賑災募款等等。在全球溫室效應的威脅下，永豐棧酒店也主動進行環保減碳活動，除了鼓勵長住房客減少更換床單及毛巾的次數，酒店內所有員工也響應隨手關燈、關冷氣行動，館內設備也同步更新為節能系統。珍惜資源、關愛人群、擁抱世界，永豐棧酒店真誠對待每位旅人，來自真誠關懷世界的經營理念。



圖 1 永豐棧酒店外觀

(二) 再來介紹穎餐廳(圖 2)的部分，穎為店名是一家專賣火鍋料理餐廳，至於穎的意思有新穎、獨特、出色的美食佳餚，提供多種全新概念主題鍋物，以及季節性主廚獨家私房菜，是每位貴賓招待貴客的最佳私人招待所，也是主廚演譯創意料理的舞台。

另外以諧音取自隱，代表的意思是隱身在永豐棧酒店二樓，充滿藝文

氣息的用餐空間(圖 3)和(圖 4)，烹上一鍋熱湯，緩緩升起的 蒸氣，彷彿雨後的山嵐，存在卻飄渺，各有獨特韻味。五間獨立包廂，更讓您在暫時隱身城市，享受彷彿置身仙境的美食與空間。最後是癮，指精采藝品視覺過癮、私房美食一吃上癮、舒適氛圍令人成癮。



圖 2 穎餐廳大門



圖 3 穎餐廳內部



圖 4 穎餐廳桌椅擺設

(三)另外穎餐廳具備有五間獨立包廂，是好友聚會、招待親友、宴請貴賓最佳選擇。包廂名稱呼應穎餐廳新穎、創意的菜色概念，以及限量私房手工菜可遇不可求、稍縱即逝的特色，取隱身在自然界中，擁有此特色、如夢似幻的自然美景，映襯穎餐廳私房鍋物料理的美好。

包廂介紹

穎餐廳備有五間獨立包廂(圖 5)，是好友聚會、招待親友、宴請貴賓最佳選擇(圖 6)。包廂名稱呼應穎餐廳新穎、創意的菜色概念，以及限量私房手工菜可遇不可求、稍縱即逝的特色，取隱身在自然界中，擁有此特色、如夢似幻的自然美景，映襯穎餐廳私房鍋物料理的美好。

霓 - 10 人桌

虹 - 10 桌

嵐 - 10 人桌共兩桌，雙入口，可隔兩間

雲 - 8 人桌共兩桌

露 - 10 人桌共三桌



圖 5 包廂入口



圖 6 包廂環境

第二節 服務流程

一、預先準備：

在客人還沒來之前，清點桌上餐具是否齊全，看菜單上的注意事項，果汁暢飲的話先請菜口準備果汁，我們則準備果汁壺，或者是喝熱飲的話，也預先準備茶壺，還有全部的菜色是否有備齊，如果沒有則請廚房的師傅準備。

二、端菜上桌：

等訂位客人開始進門以後，幫客人倒第一次的果汁或開水，如果有紅酒的話主動詢問客人是否預先開瓶，起菜之後，有空閒時間巡視一下果汁或開水是否要倒的動作，收桌上客人食用完的盤子，有剩餘的話也先別急著收，等發現客人未動那個盤子很久以後，在上前詢問是否還有需要食用，由於實習的場所為火鍋餐廳，所以再把鍋上桌之前，應該先向客人提醒，以免讓客人覺得你沒禮貌，或是燙傷客人，不管是上鍋還是上菜，每一道料理名稱都要向客人一一作介紹，放盤子時也必須輕放，不可以發出聲音，不然會使客人覺得你沒耐心或是你對他有意見。

三、善後收拾：

把所有餐具依據順序先後擺放，廚餘的話就倒在大盤子上，垃圾的話都是最後才收，盤子、碗、筷子和筷架和湯匙全部放在拖盤的旁邊，然後直接托著沈重的托盤走進廚房放好，有口布的話 10 條綁在一起，水杯和紅酒杯放回廚房的杯籃裡一起送回給阿姨洗，洗好的餐

盤，餐碗以及餐具等，都要擦拭乾淨，在推小餐車出來依序放回原來的地方。

四、重新 Set 桌：

正常一桌 4 個，準備好用托盤送上桌，然後開始 set，先放盤子，距離桌緣 5 公分，上面靠左放碗，右上放水杯，右邊放橫筷架，然後筷架左邊放湯匙，筷架右邊就是放筷子，筷子長短要一致，盤子上需放口布。之後再把濕紙巾擺在餐碗的正下方，杯子的部分正常都只會放水杯而已。

第三節 穎餐廳的 SWOT 分析

所謂的 SWOT 分析是分別指出業者所面臨到經營上所有事情所進行出來的統整調查，

又稱為強弱微機綜合分析法或優劣分析法，而最常說的是直接以英文來表示說 SWOT 分析，而這 SWOT 分別是由優勢(Strength)是指超越競爭對手的能力 或者只能提高競爭力的東西，劣勢(Weakness)是指某種缺少或 做不好的東西 或指某種會使自己處於劣勢的條件，而機會(Opportunity)則是透過方法來扭轉局面，至於威脅(Threat)就是相對競爭對手會用其他來壓制你，使你沒辦法繼續下去。

優勢(S)：菜色多樣化，讓客人有多種選擇性。

劣勢(Weakness)：地點過於隱秘，不易讓人知道飯店有這家餐館，業績大受影響。

機會(Opportunity)：推銷廣告，透過媒體，網際網路，來提升知名度。 威脅(Threat)：同行競爭激烈，透過促銷，降低價格來獲得客數。

針對以上「穎餐廳的 SWOT 分析」的結果，作以下說明及建議：對於服務上對客人的感受，大部分都能夠接受，有的感到溫馨，服務品質也很好，不過，針對不清楚的客人也會詳細說明，如有不想被打擾的客人，也可已告知服務人員，如需要被服務時舉著手，服務人員就會馬上向你詢問，其實很方便就能告知服務人員是否需要的需求。工作時會詢問每一桌的客人是否在餐點的口味上還滿意的基本詢問，不過也是再詢問前稍微觀察客人現在的情況，避免被誤會刻意打擾或讓人感覺不被尊重的尷尬場面。

第四章 實習單位工作報告

第一節 每月實習報告

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第二月份(104 年 12 月 1 日~12 月 31 日)

職稱：外場服務人員

工作記錄內容

12月，也就是開始實習後的一個月，馬上就是餐廳最忙的時候，因為我所工作的場所是一家火鍋料理的餐廳，那時候的天氣真的是非常的冷，寒冷的冬天是最適合吃火鍋的季節，相對的餐廳生意，就會變得更好，同時，要做的事情也相對的多，不管是中午還是晚上，客人的數量總是蜂擁而來，真的可以說是手忙腳亂，可是在忙的同時，也一定要記住，不但動作要快，而且事情也要做得好，而不是隨便做事，向客人出的菜，不能因為忙而出一點錯，那樣的壓力真的是無法形容，除了外場的忙碌之外，被分配到廚房做事的同事也不是沒事情做，因應龐大的客數量，所有已使用過的餐具必須馬上被洗出來，不然會無法供應，每天幾乎都是忙到晚上快 12 點才下班，也因為這樣，回家總是快速的料理自己以後，就直接倒頭就睡了，就這樣每天都這樣的過日子。

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第三月份(105 年 1 月 1 日~1 月 31 日)

職稱： 外場服務人員

工作記錄內容

在這個月裡，其實也是跟去年 12 月一樣，尤其是除夕那個禮拜，從除夕到初四的這段時間，應該是最辛苦的，在這段期間，晚上的用餐時段也被分成兩段，第一段是從下午 5 點 30 分到 7 點，過了 7 點以後，會有一個小時給我們把已經洗好的餐具重新放，好迎接第二段的客人，第二段的時間是 8 點一直到 10 點，我們又 再一次重複相同的事情，從除夕到初四這五天都是這樣過，實在是相當的疲累，結束的時間都已經是凌晨 1 點或 1 點 30 左右了，真的是辛苦自己了。

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第四月份(105 年 2 月 1 日~2 月 28 日)

職稱： 外場服務人員

工作記錄內容

在這個月裡，應該算是比較可以放鬆的月份了，客數相對的少，還有完全沒客人的，來彌補所有同事在前兩個月的辛勞，也因為這樣，所以時常早早就下班了，除了回家休息之外，不然就是跟其他同事一起去吃點心或正餐，開開心心地談論很多事情，除了討論在工作時所碰到的奇怪客人狀況之外，不然就是自己本身聽到的其他八卦，當然連我的是情也都被拿來當做話題，問我工作的進展，是否還能適應，或著是否還有其他問題需要請教等，讓我感受到非常的溫馨和感謝，除了跟其他同事們說聲感謝話之外，也向大家表達自己的狀況和看法，從這家餐廳裡所學到的知識更加廣闊，自己做事的速度也變得比以前更有效率，不只對其他人，對自己而言，非常的佩服自己能夠做到這一步，實在是非常的感謝所有同事們的耐心指導。

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第五週(105 年 3 月 1 日~3 月 31 日)

職稱：外場服務人員

工作記錄內容

在這個月裡所有人都是在忙著算著有哪些餐具需要進行購買，而餐廳的裝潢設備也都是在這個月一個一個檢查，而我們是外場人員，所以我們也要去參與檢查的工作，桌椅是否有出現問題，牆壁是否有碰撞痕跡，窗簾是否有被拉扯損壞的情況以及電燈是否有忽明忽暗的情況等，都是我們外場人員的工作，如果有的話，必須向飯店裡的工程部申報，申報以後就會立馬派人處理，至於進貨也會儘快趕到，最多就是明天也會趕來，雖然辛苦，可是一旦完成以後，整個餐廳宛如全新的一樣，讓人感覺非常的舒暢。

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第六週(105 年 4 月 1 日~4 月 30 日)

職稱：外場服務人員

工作記錄內容

時間過得也非常的快，一轉眼也到了 4 月了，在這個月裡，跟 3 月的情況差不多，客人也沒說很多，也是算非常輕鬆的月份，但是雖然沒客人，不過也不是沒事做，在這段時間也是稍微擦拭桌面，或是巡邏餐廳內部，包含桌椅的排放，裝飾品地擺放位置，地板有沒有整潔等，做了很多雜事，基本上是都是只是看一下而已，因為在每次結束營業之前，或著開班時都會去做檢查整理的工作，我們只要再次檢查就好。

校外實習單位名稱：永豐棧酒店穎餐廳 合作學校：修平科技大學

實習生姓名：陳彥勳

日期：第七週(105 年 5 月 1 日~5 月 15 日)

職稱：外場服務人員

工作記錄內容

在這個月份中，因為有母親節的關係，所以都會向我們說明許多注意事項，包含當天來用餐所想有的優惠之類活動，從開始到結束，這過程中依舊是非常的忙碌，從開始大家忙著的點餐，忙著帶位，到中間出菜的先後順序差一點搞砸，不過還好也非常的順利，結束收場以後所要面對的，就是堆積如山的餐盤餐碗和餐具，擦到手酸也還沒擦完，不過，天下沒有白吃的午餐，工作再怎麼辛苦，也只能說為了賺血汗錢，今天我跟所有同事們真的是累癱了，也還好沒出什麼差錯，算是不幸中的大幸。

第二節 實習心得與未來建議

一、心得

因為我是應日系，當然希望可以為日本人服務，因為來到這飯店實習的目的就是為了提升我們的日語會話能力，但是剛開始還是不會很主動去服務日本客人，不太敢跟日本人對話，面對日本客人我的心情很謹慎既想去服務他們可是又害怕自己說錯，但是一直這樣回避也不是辦法，終究還是要去面對，儘管因為聽不懂使場面變得非常尷尬，但也因為這樣，更容易記下，不易忘記，挫折反而是激勵自己向上的動力，查尋有關餐飲的日文書籍或請教老師，也可以請教跟導遊日本有關的資訊，在這裡可以學習到很多東西，學習到餐廳禮儀、以及可以看到世界不同國家的飲食，說話，習慣等，讓我能夠在這裡學到更多的知識及基本常識，不只是可以加強自己的語文能力，也可提升自己在工作上的服務能力及怎麼去處理客人所需的解決能力，服務過程中，要去巡視注意客人的一舉一動，有問題馬上過去詢問並馬上給予客人需要的協助，講求的就是你的態度、速度及眼光，才能完全投入這份工作，這都是我在這裡所學到的東西。不管以後在任何的工作環境，都要勇於嘗試去學習。

二、建議

對穎餐廳未來的建議是，有時候因為太多的客人而導致人員不夠，希望能在人力方面調整更佳的確實，也希望能夠借用工作輪調和教學課程的示範來讓我們這些員工們更加了解穎餐廳對客人的服務有更好的改進，也會加深對穎餐廳的印象。對於公司未來建議也有因為餐廳設置的地點過於偏僻，因為本身的設置位置雖然是在二樓而已，但是也因為剛創立不久，不知情的人根本不會去注意到飯店裡還有開一家火鍋店，也不會認為飯店本身會設置火鍋店在裡面，因此忽略了穎餐廳這家餐廳，為了想讓餐廳更好，針對目前所面臨的情況來提出有利於未來餐廳的生意的建議，好讓更多的消費者能夠知道在永豐棧酒店裡有開一家火鍋料理的專賣店。將來的我雖然不一定能長久地為了穎餐廳而為來消費的客人作服務，但是能夠到更多的飯店去學習更多工作內容，好讓我的工作經驗不斷的累積，將來能夠提供客人完善的服務，讓每位客人都能感受到真正消費的意義和價值，這才是服務業的精神，另外，對於人力問題如何妥善的安排，如果當天臨時有新增多組訂位時，對於員工是否能到場幫忙的問題，也請打電話做詢問，不然，直接未經同意的安排他人的班次時，會讓很

多人覺得根本不被尊重，而讓很多人的休息時間因此被打亂，為了怕又會發生相同的事情，對於安排自己的時間也不知道該怎麼安排，而最好的辦法是如果覺得隔天的訂位確實不足的情況下，可以透過訊息或電話的方式來做溝通，不要當天突然緊急通知，不然也可以從其他部門緊急調人來，不要遇到非常時期就只想找自己部門的人，另外，對於前去支援其它餐飲部門的同事，不能因為我們是從別的部門來支援的，就沒告訴我們的工作就直接指揮我們，還用他們的規矩來交代我們做事，每個部門的規矩不盡相同，來新的環境就只能聽他們部門的人的教導，一邊教的同時，也可以順便學習，不然一開始來就把大家情緒搞砸，嚴重影響工作效率。

第三節 實習照片分享



圖 7 走菜：工作項目之一按照客人所點的餐點向師傅拿



圖 8 出菜

第四節 我的未來計畫

我的未來計畫是，趁著自己還年輕，多多到外面闖一闖，將來如果還有機會的話，希望能夠在到不同的工作場合工作，進一步的了解每個工作環境上的不同及作法，還有服務的精神，因為在實習當中我們在穎餐廳裡碰到了曾經在林酒店還有新幹線花園飯店的員工來這工作，但是當他們接觸到我們的工作所有的做法卻和我們完全不一樣，因為這樣時常搞錯很多地方，弄的場面非常尷尬，在飯店裡不只有餐飲部，我也希望能夠道去一樓的接待區學習幫前來住宿的客人們接拿行李，在接待的同時，又可以運用到外國語言，這樣對於語言又有更深刻的了解，如果能夠到日本的飯店去作實習的工作就會更好了，不僅能夠提升日文的程度，讓我不僅在工作上、生活上都能夠順暢的使用，也能夠徹底了解當地的文化及風俗，在職場上也能運用的適當的禮貌語氣和講法，縱使工作上遇到了挫折，越是困難越是要克服，以後的成功必定是自己才享受得到的。

第五章 結論

透過這次在永豐棧酒店裡穎餐廳的實習之後，使我真正瞭解到如果沒有親身體驗職場的試煉是根本無法只靠自己去想像和體會的，因為人必須要從自己有做過的事情來累積自己的經驗，而不是只靠想來獲得，想一步登天是不可能的事情，只有腳踏實地的工作，慢慢替自己累積豐富經驗跟實力，日後搞不好老闆看上你已經累積的差不多了，就會讓你把你自己從以前到現在所累積的實力展現出來，我剛一開始進永豐棧時，就已經知道我會被分發到穎餐廳這個單位來服務，我從一開始是很害怕和好奇的心態去面對新環境和事物，慢慢地學會如何跟同事相處，而這單位所有的技巧和重要資訊也開始努力的學習，包含如何跟客人點餐，如何待客人入座，和幫客人做介紹等，而早餐的部分，由於是飯店的緣故，所有的早餐的種類都是統一下去分配，早餐雖然很累，都要七點準時到公司去做準備，但是，也是唯一可以接見大量的外國貴賓前來用餐，這時語言就可以拍上用場了，日文英文都會用到，也讓我覺得來飯店實習可以學到的東西往往都是收益良多。

另外，實習也讓我明白到工作比讀書辛苦太多了，在學校與職場和別人互相合作是不一樣的，在學校同學們的互相合作，只是單純想贏得對大家有力的事物，不過在社會職場上，所獲得的利益，不僅僅只是服務者與客人那樣而已，實際上也有兼到公司還有所有同事之間，以及個人的利益，只要沒進入過社會的人就會缺少真實性收穫，雖然在工作上有時會出現許多未知問題，但那正是一直在當學生的我早晚也必須面對的現實，有時不能只靠書本或是從老師獲得的教導來應用於工作上。經過實習發現自己還有許多不足的地方，短暫的實習所獲得的知識有限，工作時間越久就會了解到自己不足的地方有哪些，不管發生的事情是否學校有教導到過，餐飲部門的事項還是需要專業人員帶領才能做得更好，過去對於面對陌生人我都不敢勇於開口去做回應，但經過實習的磨練，逐漸習慣這份工作。這是我感覺自己進步較多的地方，未來進入社會時會發生的事物，很多事情還是迷惘的，能勇於表達出要說的話真的很重要。

非常感謝公司與學校給我實習的機會讓我能融入社會嘗試職場生活，不會只是毒死書的學生，第一次體會到賺錢的辛苦，現實社會所給的壓力，是人生寶貴的經驗，未來一出社會面臨各種壓力和挑戰，才不會如同人家說的「草莓族」一般。

在永豐棧酒店穎餐廳的工作期間，飯店內的日籍客人不在少數，知道學習好日文的必要性，就是多接觸日本客人，在服務的過程就可以從他們口中瞭解到他們所使用的禮貌語氣，也能使他們感覺到親切感，在未來如果要從事日文相關工作，就必須要精進日文所有的教材，包含聽，說，讀，寫，不只是這些精通就好，對於跟餐飲和導遊這方面的日文學習上也要多加詳讀，相信只要勤能補拙，希望在未來能有機會到日本的公司上班。

參考文獻

http://www.tempus.com.tw/chinese/03_restaurant/02_restaurant_detail.php?RID=7

取自永豐棧酒店官方網站(2016年12月12日)。

http://www.tempus.com.tw/chinese/03_restaurant/01_list.php

取自永豐棧穎餐廳官方主頁(2016年12月12日)

<http://hero910904.pixnet.net/blog/post/359678030-%E7%A9%8E%E9>

[%A4%90%E5%BB%B31a-maison%E3%80%82%E4%BA%AB%E7%94](#)

[%A8%E6%A5%B5%E5%93%81%E9%8D%8B%E7%89%A9%E7%9A](#)

[%84%E7%BE%8E%E5%91%B3@%E5%8F%B0%E4%B8%AD%E8%97%8D](#)

取自痞客邦網站(2016年12月12日)

圖片來源

圖 1 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 2 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 3 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 4 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 5 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 6 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 7 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 8 拍攝於台中永豐棧酒店

圖 9 拍攝於台中永豐棧酒店