

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—臻愛婚宴會館



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ104903

姓 名：陳秣芸

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

我的實習公司是臻愛婚宴會館烏日店,之所以選擇做服務生是因為我本身就對餐飲有很大的興趣,在實習期間也學習到很多不可或缺的經驗,雖然有時候工作會超時,但是可以跟同事們一起努力打拼,是我覺得最幸福的事。

致 謝

感謝老師鼓勵我們到外面實習累積經驗,感謝學校有這個校外實習的機會,也感謝跟我在一起工作的夥伴們,在職場上我們一起相互扶持、一起同甘共苦,因為人力上的問題,大家很拼、很辛苦,因為有你們在身邊,所以才有堅持的動力,團結的力量真的很重要。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
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	4
三、實習內容	5
3.1 實習部門	5
3.2 工作環境與同事	5
3.3 工作內容	6
3.4 作業流程分析	6
3.5 問題點分析	7
3.6 改善方案	7
3.7 工作日誌	8
四、結論與建議	14
4.1 結論	14
4.2 建議	15

一、前言

1.1 實習動機

職場是一個很現實的生存遊戲，【適者生存不適者淘汰】這句話應驗了在職場上的戰爭。在職場上不管是新手還是老鳥，每個人一定都要面對未來的改變，當所有的一切都在快速轉變時，在職場上的我們也要快速的學習新技能或是知識，不管是公司內部的工作能力增加，或是外部的環境迅速變化就算再困難，身為職人的我們還是要快速的適應，甚至不管保證這是否對於以後的自己適不適用都要學會。公司的運轉也很重要！你的主管或是公司的上層是否能正確領導底下的員工，或是在非常長時期還是在你爭我鬥不能團結一心！這對於自己和公司都是不可獲缺的。

參加三明治校外實習計畫是我大一進這所學校就決定的！人生下來不可能就是十全十美，所以我想透過這個實習計畫可以讓我們提早適應畢業後的就業認知，在學校的幫助下也可以讓我們快速的適應實習的工作或是未來我們會面對到的問題處理方法或是同事與主管之間的問題怎麼處理，大一到大三學校的課程也可以幫助我們在未來職場上發生的時候要怎麼處理與解決。在這實習的期間也可以學到很多做人處事的道理，遇到事情該怎麼解決或是請教上司！面對客人時怎麼親切問候，親切帶位之類的，在未來的職場上或是生活中我們一定會遇到很多大大小小的事情或是問題，所以我覺得在我們畢業前讓我們有個概念和體驗是非常好的。

1.2 實習目的

我從國三畢業就開始在工廠工作在大學學校上課的課餘時間也在早餐店和學校的餐廳攤販打工過，但我覺得這遠遠比不上在未來畢業後上戰場的壓力和現實。所以我選擇實習的原因是在這期間可以學習到很多做人處事的方式與態度。藉由這個學校的實習希望我在畢業後可以在此公司有一份工作，起碼可以不用在畢業之後面臨著負債又沒有工作的雙重壓力。在這實習的期間也可以學習到很多在學校學不到的經驗，我在這間公司已經有打工過的經驗但是我知道我的工作能力還有學習的事務都還不夠，只是個菜鳥。所以我決定繼續在這間公司工作，同事之前的相處很好！不管裡裡外外我們都一定會互相的幫忙，老實說像我們這種類型的餐廳通常裡和外或是外和外的相處關係是很不好的，大家通常都是各過各的有什麼是都是丟來丟去的，我覺得我們餐廳內的同事之間的相處真的很好所以我決定的是自行推薦這樣才可以和同事一起打拼，不管有多忙還是多累只要和他們一起努力。

在實習的期間也有薪水可以領，雖然工資不高只有按照勞基法的底薪。但我也覺得這是難得可貴的因為在一般實習的薪水是非常低的甚至是我們要付薪水給公司，所以我們在實習的時候可以有薪水和學習經驗我覺得是非常好的。

- 1.可以在公司卡位不用擔心畢業後沒有工作或是找不到工作
- 2.可以存一點積蓄
- 3.可以學習到未來出社會時會遇到的問題與經驗

1.3 實習公司甄選過程

一開始大一的時候朋友介紹我到這間餐廳幫忙，就這樣從一個單純端菜的小小服務生，做到婚宴 DJ、菜口一路努力到廳長的位子。副總非常看重我加上同事之間的感情非常好，不管有什麼難題我們都會團結一心一起解決。所以我決定要在臻愛婚宴會管做這一年的實習。

但在實習的前一個學期，因為美村店原本的房東要把租的場地收回去蓋新的房子，原本在我們店的副總不得已被調到台北，因此我們必須迎來新的上司吳雪珠總經理，在和她面試的過程中她告訴我說月休有 8 天但是薪水只照著勞基法走就是 22k，薪水的部份如果適應的話會在三個月後做小調整，也沒有年假或是正職員工該有的福利。一開始我覺得不太合理，因為我們這種工作只要忙起來就會是無法休息的，如果遇到假日都是大場或是有太多新人要帶的話我們一定會累個半死。但是我真的很喜歡這間公司也很喜歡這邊的同事們所以我選擇答應。

會選擇在婚宴會館工作是因為我的興趣就是餐飲，在這間公司工作可以讓我學習到很多，可以訓練自己如何應對客人，如何控場和管理人員，如何和師傅溝通上菜速度或是菜有什麼問題，這些都是值得我學習的我的未來目標是管理一間餐廳，所以我非常樂意學習。

二、實習公司

2.1 公司簡介

林志成出身農家，她從小想當老闆，16歲那年，不顧親朋好友反對，北上當餐廳學徒，退伍後與朋友合夥開了{易牙居點心坊}，創立於民國81年(1992年)，由林志成一群熱愛廚藝工作的年輕人共同創辦。2007年，遇上西式餐飲興起分食市場，決定轉行跨入婚宴事業。

分公司:易牙居、新北永和店、台中烏日店、台中豐原店、台中晶華城店、高雄岡山店

易牙，古中國春秋時代齊人，齊桓公身邊的御廚。知味且長於辨味，精於烹調、擅刀工，廚藝精湛，出神入化，後人尊為『食神』。藉其名『易牙』是用以勉勵學習追求美食千變萬化的精神。

而『居』則是希望用良廚技藝來滿足客人的味蕾之餘，更要讓客人有賓至如歸的感受，是為『易牙居』。

20餘年，透過企業不斷地自我提升及蛻變，易牙居由初期的小吃型態，慢慢轉型為包羅萬象的婚宴會館。為更契合婚宴市場的氛圍，2014年正式推出新品牌『臻愛婚宴會館』。

2.2 營業項目

臻愛婚宴會館以「幸福」為基調，持續拓展華麗場地。繽紛氣派的空間設計，洋溢甜蜜溫暖的氣息；而「顧客至上、以客為尊」更是我們的座右銘

多年來，我們始終秉持著「用心·創意」、「完美·品質」、「合理·價位」三大核心價值。突破以往婚宴市場「場地講究、菜色將就」的刻板印象，堅持用最新鮮的上選食材、兼容傳統與創新的技藝，來呈現專注原味精華的豐盛佳餚，讓每一場婚宴都成為締造賓主美好回憶的珍貴饗宴。

臻愛婚宴會館以「幸福」為基調，持續拓展華麗場地。繽紛氣派的空間設計，洋溢甜蜜溫暖的氣息；而「顧客至上、以客為尊」更是我們的座右銘(臻愛)用心「創意」、完美「品質」、合理「價格」是公司成立以來不變的經營理念,除了採用新鮮食材、堅持手工製作並不斷的研發創新產品,深受廣大消費群眾之信賴!公司的經營項目或所提供服務、主要顧客：婚宴喜慶,新居落成,除夕年菜,年菜外帶,小吃,節慶聚餐,尾牙春酒。婚禮企劃的服務項目：

1. 婚禮全程規劃交由婚禮企劃師，量身訂做婚禮，為顧客撰寫最美的浪漫故事，讓全場的賓客隨著幸福飛舞的主角，留下幸福的回憶！
2. 流程場控 專業貼心的婚禮企劃師，為顧客掌控整場婚宴節奏，提早一步解決一切問題，讓婚宴流程順暢。
3. 音樂挑選頂級聲光音控讓婚宴絕不冷場，奢華浪漫氣氛，結合音樂聽覺，給顧客視覺及聽覺上極大的享受。
4. 現場主持 由專業的主持人，為顧客創造婚禮上的火花，將所有困難化為無形，讓顧客享受到最後的甜美。
5. 婚禮小秘書 專屬秘書，為新娘提供體貼入微的精緻服務。

2.3 競爭力分析

1. 新加入者的威脅 企業被逼做出一些有競爭力的回應，不可避免的要耗費掉一些資源與經費，降低了利潤。
2. 替代性產品或勞務的威脅 市場上有可以替代企業的產品或服務，那麼企業的產品或服務的 價格就會受到限制。
3. 購買者的議價能力 本公司產品，依照菜單上價格作為付款依據。
4. 供應商的議價能力 如果供應商企業佔優勢，便會提高價格，對餐廳的獲利能力產生不利的影響。
5. 現有廠商的競爭強度 競爭導致餐廳需要在行銷、研究與開發或降價方面做更多的努力，也將影響利潤。

2.4 SWOT 分析

S (優勢):

- ◎ 擁有良好的周邊設備。
- ◎ 優質的品牌形象。
- ◎ 熱忱的服務態度。
- ◎ 獨特的生產水準。

W (劣勢):

- ◎ 現在年輕人不是有人想工作，就是 有人不想工作，再不然就是好吃懶做；造成人手不足。
- ◎ 若是宴會場地全開，沒有多餘的場 地，造成新進顧客無法用餐。
- ◎ 沒有健全的資訊網。

O (機會):

- ◎可與其他產業進行產品組合

T (威脅):

- ◎ 近年來，結婚平均年齡層增加。
- ◎ 可進攻多元食品的發展。
- ◎ 現代年輕人追求高品質的婚宴氣氛。
- ◎ 利用置入型行銷，推廣婚宴這項產品。 婚率逐漸下降，人口結構改變，造成供給增加，需要減少。
- ◎ 市場上同性業者逐年增加，競爭激烈。
- ◎ 台灣結婚採登記制，舉辦婚宴可有可無。

三、實習內容

3.1 實習部門

烏日分店/餐廳服務: 婚宴喜慶, 新居落成, 除夕年菜, 年菜外帶, 小吃, 節慶聚餐, 尾牙春酒/外場服務生

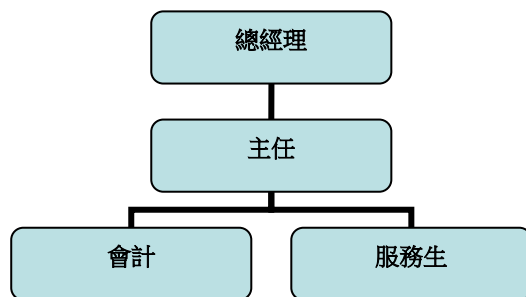


圖 3-1 組織架構圖

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 工作環境與同事

3.3 工作內容

外場服務生

- 1.月休 8 天(自選三天,另外五天由吳總排定)
- 2.訂席 8 桌以上和大檔前禁休
- 3.正職人員要輪流值班

3.4 作業流程分析

大門

- 1.定點於大門口，客人接近門口時，送往迎來，隨時注意門口之情況。
- 2.賓客進門之詢問口語：「午（晚）安您好：請問是用餐還是參加喜宴呢？」，並指引前往。進入館內之目的約可分為：小吃、用餐、訂席、婚企接洽及後勤單位洽公，須詢問清楚。遊覽車可指引前往停車場之停車場停放。
- 3.如遇有客人提重物或車輛物品須搬下之情形須立即前往協助。
- 4.遇有新娘或遊覽車到達須立即前往協助，並通知該檔宴會主管
- 5.如客人需要叫計程車，先告知櫃檯，請櫃檯叫車，取得車號，再為客人服務。
- 6.常情況 以下情況須立即告知主管：(1)現可疑之人、事、物接近館內；(2)館外發生車禍；(3)客人有酒醉、或意外情況等；(4)館內、外發生鬥毆；(5)任何不屬正常營運內之情況。

外場服務生

- 1.集合開會.分配廳房及服務的位置.說明注意事項及善後工作。
- 2.準備果汁.濕紙巾.瓦斯爐.水果叉.檢查工作檯骨盤夠不夠.端莊儀容等待客人到來。
- 3.見到客人要以親切用語歡迎並且帶位.詢問客人是否需要茶水(如果主人家有準備烈酒須詢問客人需不需要並服務到位。
- 4.上菜前要到菜口做準備,並且注意廳長是否要交代注意事項。
- 5.上菜時要走穩站穩拿穩,注意自己拿的菜餚上是否有公筷或是分匙,隨時注意周圍狀況不可用跑的切記不能在小孩的旁邊上菜,上菜時親切問候客人並小心上菜.上菜前要確認有沒有空間上菜沒有的話就請問客人要不要換小盤或是打包,切記不可以讓客人端菜。
- 6.當上蝦子.魚後或是客人需要換骨盤上濕紙巾後,拿著托盤先收髒的在放新的,為客人服務時需親切問候。
- 7.當有陶盤時要掀蓋,一手拿托盤一手用紙墊著蓋子掀起來時托盤迅速接起
- 8.切記蓋子上會有水氣不可沒有托盤就去掀蓋,萬一水氣燙傷自己或是客人都不好。
- 9.上甜點或水果前詢問客人是否有需要打包。
- 10.收桌時確實做好分類,這樣善後工作時才好做。
- 11.分類整理.掀檯布.掃地.扑檯布,詢問廳長是否需要設下一場的工商或喜宴餐具如果不需要就可以拖地整理下班。

3.5 問題點分析

基本上在工作中沒什麼問題,但有時和總經理一起的時候問題就會慢慢地浮現出來,可能是年紀的想法上或是做事的方法不同,我們會有很多不同的想法和做法,我們認為可以的總經理反而喜歡把事情複雜化。像是我們在打桌的時候可以直接定位就好,但是總經理會拉來拉去最後才能定位這樣我們反而會更勞累和辛苦。

每一件我們覺得這樣比較好或是比較快都會遭到反駁,雖然我們有反應和建議過很多次了但他還是堅持著自己的作法。

3.6 改善方案

其實在一個職場上大家的目標都是一樣的,都是為了讓職場品質得到更好的提升,而我們都應該站在對方的角度想想問題的點,並且討論溝通,而得到更好的解決方式。不應該糾結過去老舊的方法,而浪費更多的人力與時間,應該利用集思廣益結合大家的想法,讓事情更簡潔有序。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：107/10/5
撰寫期間：107/7/1~107/10/5			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>那天我是晶華廳的廳長,原本的一切都很順利,上菜到一半的時候幫工突然跑過來跟我說他有一個菜少了三盤沒有上,於是我馬上到廚房跟師父要了三盤,但是師傅補過來之後才發現根本沒有少。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>盧蟒行事的後果不但讓多出來的菜只能倒掉處理,也因為自己的失誤讓食材的成本提高自己也因為這是被總經理訓了一頓,真是禍不單行</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>當下應該先詢問菜口菜的數量,之後到現場確認是否真的有缺少三道菜,才能到廚房和師傅報告數量的缺少,並且提醒幫工下次如果有這樣的問題發生,應該確認餐點是否有被擋到而沒看見</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>做事情一定要再三確認過後再有所行動,事情必須先構思再行動,做好事前的準備,就好比今天我們要去一個陌生的地方,如果沒有先導航好,就有可能或迷路或者會走不到目的地,所以『反覆思量,仔細盤算』是不管在職場或生活都應該學習的。</p>			

表 3-2 工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：107/11/10
撰寫期間：107/10/6~107/11/10			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>那天我是晶華廳的廳長，有一位幫工在上班的時候一直玩手機講電話，一開始我有勸阻跟他說上班時間不能用手機，但是他還是不以為意的玩他的手機，中間我去巡場的時候他的客人和我要冰塊而我當下再找他的時候竟然還躲在菜口玩手機，我就有點生氣告訴他說，先生你是來上班的還是來玩手機的，他竟然直接回答我說是你們吳總找我來幫忙的，你不爽那我走啊！直接轉頭就走，當下我直接請吳總過來我先告訴他事發經過，但他卻說他請人來幫忙我為什麼要趕走，就在這時候我的怒氣直接上升到最高點我和吳總大吵了一架。這是我第一次和主管在大家的面前大吵。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我不應該和主管吵架，但是我覺得他真的太過分了，憑什麼大家都在忙就他一個人在講電話玩手機，還仗著有主管撐腰</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>以後如果有這種問題不要衝動行事，雖然你是場子裡面最大的但還是要注意分寸。如果有這種問題一定要馬上報告主管，請主管來幫忙解決。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>要學會控制自己的情緒，不要衝動行事，即使有再大的事也要冷靜的處理解決。</p>			

表 3-3 工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：107/12/31
撰寫期間：107/11/11~107/12/31			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>那天我是巴黎廳 40 桌喜宴的菜口,當時發生了一件重大的事情,現在提倡環保很多店家的塑膠袋都要收錢,當然我們烏日分店也不例外,當菜上到尾聲的時候很多客人都會開始請服務生打包,當時有一位客人要跟我們的服務生拿提袋時,他竟然和客人說你要提袋要去找蔡英文拿,當下客人非常生氣的直接客訴到吳總那邊,主人家也非常生氣。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>我們要做好幫工上班前開會的告知,這一次的客訴雖然有處理好但是我們一定要再加強員工訓練,這種事情不管是面對誰也絕對不能有這種回答</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>絕對不能這樣和客人說話,如果幫工有什麼不懂的地方我們要幫忙解決問題才不會再發生這種事情。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>我們要增強幫工的基本禮貌訓練,就算他們不懂也要請他們來問廳長,不應該擅自回答</p>			

表 3-4 工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：108/2/5
撰寫期間：108/1/1~108/2/5			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>今年開始提倡環保所以現在塑膠袋要收錢,我們公司也不例外。當時是喜宴我在服務客人時有位客人跟我要一個塑膠袋,我就告知客人因為要提倡環保所以袋子要和您收錢,但客人聽到這句話後就開始表現出不高興說為什麼要收錢,當時我們也只能微笑的和客人說,是環保局規定的。他就跟我說黑啦你們都這麼黑!</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然現在的服務業都是以客為尊服務至上,客人有時候已會故意酸完我們之後又說要買,遇到這種時候不管我們心裡有再多的不愉快或是無奈我們也只能和客人笑笑地說是環保局規定或是上級規定的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>要多多學習和客人的交流應對,如果和客人可以打成一片的話那就是最好的,可以把客人當成是自己的家人或是朋友用心的把我們的服務與貼心的關懷關心,除了菜好吃以外服務也是非常重要的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>因為提倡環保所以大家要以身作則帶環保袋,地球的環境已經被人類破壞了現在要守護,所以客人如果有來餐廳用餐需要袋子的話我們還是會賣給他們但是也會提醒客人們還是要隨身帶個環保袋出門才不會不方便。</p>			

表 3-5 工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：108/2/20
撰寫期間：108/2/6~108/2/20			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>那天我是晶華廳的廳長, 11 桌婚宴全場都吃素食,因為那天是好日子所以中午就有兩場的喜宴,但兩廳的主持人只有一位要兩邊跑,當時客人都到齊了主人家也說可以開始無奈的是主持人正在在隔壁廳房第一次進場,所以我只能面帶微笑地請主人家在稍等一下,但客人等不及一直要我們先上菜,在這種情況下我只能硬著頭皮拖一下時間。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>公司應該事前培育幾個主持人,讓主持人可以專心負責當場的的流程,以免為了趕場而忽略細節導致客戶不開心或不滿意,或者培育的主持人不夠,那至少安排的場子錯開,才不會有空場的風險。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>要學習事前的溝通,適中的安排,別因為緊張而讓自己亂了分寸,事後的團體檢討,讓團隊更進步,使工作更加的事半功倍。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>自己應該先擬定計畫,跟主管討論分析,是否有改善的空間,進行組織研討,出來的成果才可以幫助公司的未來,讓客人更愛臻愛會館餐廳的服務。</p>			

表 3-6 工作日誌表 6

班級：行四甲	學號：BZ104903	姓名：陳秣芸	撰寫日期：108/3/15
撰寫期間：108/3/1~108/3/15			
實習機構(含分店名)：臻愛婚宴會館/烏日店			
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>那天我是巴黎廳的菜口,當時我們兩個人要顧四十桌的菜和回收的東西,我那時候快上菜了還有其他廳房也要上菜了,上菜時冷盤一定要第一個先出。大家都知道廚房的師傅很辛苦所以我都看需要什麼幫忙我一定會及時出現,當時我去喊菜看到師傅很忙就請我的搭當到廚房去幫忙擺冷盤但不知道是他太急了還是太緊張,不小心把冷盤的其中一道菜打翻,當時師傅直接抓狂罵人事後雖然有和師傅道歉了但他還是很不開心覺得我的搭當都是去亂的。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當我跟我的搭當要去廚房幫忙時,我應該事前的告知他,待回有甚麼事情要他幫忙,要注意廚房的環境,小心行事,別欲速而不達,因為這樣才能熟能生巧。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>集中精神的做事是必然的,但在做事之前我們必須要謹慎行事,想想有沒有更好的想法,讓事情更簡潔有序。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我覺得雖然犯了錯不應該 但是至少還願意去跟主廚道歉,因為犯錯是人人都會有的,要學著道歉完之後不再發生一樣的錯事,這樣才是從錯誤中學習,讓自己更熟能生巧,就如刀要石磨,人要事磨,所以我們應該求值不求量,人力訓練是我們應該重視的。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

公司光鮮亮麗的背後，有看不到我們辛苦的一面，這種大型 婚宴會館大部分是工讀生居多，正職人員少之又少，流動率相較之下會偏高，導致人力不足，在不足情況下就得跨區學習去補足人力，所以工作份量就會增加，雖然這是缺點，但能力能相對提升反而是優點。

在實習前我只是幫工也有做過幾個月的工讀生，一開始覺得還好就算很忙很累也做得很開心，因為主管有換人，原本我也打算要另外找實習的工作，但因為我捨不得和我同甘共苦的同事們，所以我還是繼續和我的同事憶起打拼，主管做事的方法和想法都不一樣，所以比較起來就會比較辛苦一點，在我進去做實習生之後我發現主管都不會為員工著想，都覺得他自己說的就是對的就是要照著他的想法以及方法，但我們員工加上我都覺得這樣做不行。也和他反應過但是也沒有什麼用反而會把矛盾越加越深，而且主管有時候會把他的不開心發洩在我們的身上，連詢問個客人的問題也會被劈頭蓋臉的責罵，雖然我沒有出現過這樣的情況但我們還是會為同事們打抱不平。雖然很難適應新來主管的做法，但在我在整體的工作上還是做得很開心引為我有一群愛我的同事們，我是他們的開心果每天都逗的她們笑嘻嘻。一般婚宴會館的內外場關係都不是很好但我們烏日店不一樣我們內外場的感情都非常好，所以我非常喜歡在那間餐廳工作。

在婚宴會館工作其實要有很大的決心，因為沒事的時候真的很閒你還要一直找事做，很忙的時候就會非常非常的忙，忙到連吃飯的時間都沒有或是你已經忙到不想再吃任何東西只想休息，有時候面對客人的問題和主管給得壓力真的會讓你很想死，要學的東西也很多但只要肯做肯學同事們一定會毫不猶豫地在旁幫助你，或許是我很有天分同事們對我也很照顧主任也一直幫助我，我會的工作崗位已經有很多了，從最基本的外場服務生做到婚宴的 DJ 間接的學習菜口和廳長的職務，在這個期間雖然也有遇到挫折與問題也有一個時段不想再做了，但我還是熬過來了。現在的我不管要我到哪的位置我都可以做得很好也都不用擔心我，偶爾還會有小費可以拿。和客人的對話溝通也可以做得很好。

對我來說這份工作是個不可或缺的經驗，很感謝以前主管的提拔我才能在眾多人之中脫穎而出從一開始的學習應對客人，上菜技巧，到後來學會控制燈光音效和主持人廳長還有攝影師的配合，在來學到和內場師傅溝通配合廳長上菜打包和回收，最後要配合客人和師傅溝通，人力配置上菜速度等等。很榮幸我可以在這邊工作認識了很多朋友，如果可以再讓我選擇我還是會選擇在那邊實習。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

在公司實習的日子有甘有苦，有累的地方當然也有輕鬆的地方，我想建議公司多多看看我們這些底層的員工，有時候我們被壓榨或是被欺負的時候，公司只有看到他們的好處卻都不知道這些好處的背後是因為我們沒有選擇的餘地，上司說什麼我們一定要照做但犧牲的永遠都是我們。

2. 對實習制度的建議

我覺得這個實習的制度很好，可以從中學習又可以賺錢，在我們出社會前可以做好心理準備，了解自己該有的保障、遇到問題時要怎麼解決等。這些工作經驗在未來對我們的幫助非常的大。

3. 對學弟妹的建議

在這邊以老人的身分建議學弟妹，實習的路不好走，但他就是現實社會，現在還有學校的保護老師的關心就盡量去體會，將來畢業後，就會知道出社會是多麼的累，所有的壓力都扛在自己身上時，就會想起以前在學校時是多麼的無憂無慮，趁著現在快去學習累積經驗，將來出社會時必定有用。