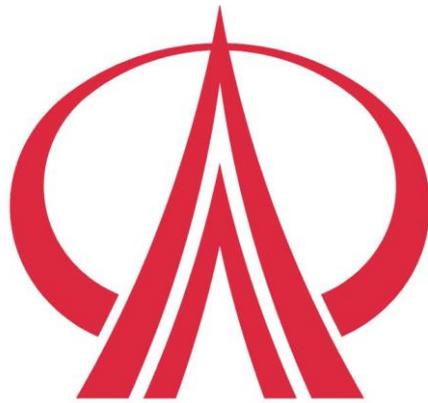


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題
古典玫瑰園-創始店



指導老師：盧文欽 老師

學 號：BZ104077

姓 名：林佳賢

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

因這次的校外實習課程，能比別人提早一年進入職場、體驗職場，也算是先累積一年的實力好畢業就能就業。我在去年的 7 月 1 日進入古典玫瑰園這家公司學習，而古典玫瑰園是目前全台灣算是標榜下午茶專賣的一間連鎖企業，也因為進入了這家公司，讓我學習到很多。

藉由這次的實習機會讓我了解到服務業，真的是很辛苦，這次的實習過程中，學習到該如何面對客人，也磨練自己的耐心，還有待人處事的態度。

人際關係、同事相處也是工作上必修的課程，如何分工合作以最大的效率做完事情，和同事也能培養默契，工作上也能更愉快。

致 謝

感謝修平科技大學讓學生們在大學最後一年有這個機會可以到校外學習，除了比別人提早一年體驗職場外也學習到如何跟同事之間的相處、對待客人必須要有的態度、並且了解公司的內場烹調等等.....讓我們更進一步的成長以及提升自己對外的認知。

在實習的這段時間裡，感謝全體的員工們，因為是實習，所以讓我了解到內場很多餐飲的相關知識，當我有不會做的事情，同事都會教我如何去解決讓我好上手。

也很感謝我的指導老師盧文欽老師，在實習期間會來探訪並了解我的工作環境。

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	2
1.3 實習公司甄選過程	3
二、實習公司	5
2.1 公司簡介	5
2.2 營業項目	6
2.3 競爭力分析	6
2.4 SWOT 分析	7
三、實習內容	8
3.1 實習部門	8
3.2 工作環境與同事	9
3.3 工作內容	9
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	10
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
五、參考文獻	21

表 目 錄

2.1 SWOT 分析	7
3.1 問題點分析	10

圖 目 錄

1.1 實習徵選流程	3
2.1 組織架構圖	6
3.1 內外場職員	8
3.2 店門口招牌	9
3.3 候位區(中廊)	9
3.4 內場工作環境	9
3.5 冰茶專賣區	9
3.6 作業流程分析	10

一、前言

1.1 實習動機

對於職場，我認為每個職場都有老闆和主管，不同行業有不同的工作模式，也有不同的管理方式。職場上角色的不同，思考方向也不一樣。我對職場上的認知就是有個公司提供一份工作，有管理及福利制度，與主管和同事間有溝通和合作，每個月固定時間發薪水。與同業之間互相競爭、交流，才能跟的上這變化快速的世界。

職場上有許多事情是在學校學不到的，像是人與人之間的互動溝通，工作上的應變能力，狀況的排除，管理方式等等，從最基本的慢慢做起，一開始會有人教你怎麼做，到後面是要有能力獨自的去處理。職場上多多少少會有壓力的存在，我們也要試著去學習及適應，有壓力才會成長。學生時期剩下一年的我，面對未來即將踏入的社會，充滿了未知數。而學校提供了專題和實習讓我們選擇，我選擇了實習，在實習前我曾經在便利商店工作過，也待了一段時間，看到學校提供了許多的企業和廠商，包含了服務業、餐飲業等等，想體驗其他不一樣的行業，所以我選擇了餐飲，讓自己進一步的了解該職場上的實務經驗，運作方式，以及對社會上的了解，進而累積自己的工作經驗，多方面的學習，找到自己的興趣及專長。

1.2 實習目的

實習的目的是提早了解社會上工作的模式，在職場不像在學校只要做好學生的本分就好，職場上有很多該學習的地方，培養對工作上的責任感、態度、技能、人際關係等等。工作職場上難免會有壓力及不適應的地方，我們都要學習著去克服與溝通。上班時間應準時上班，不遲到，面對不了解的地方，應保持良好的態度勇於發問，把份內工作做好，培養對事情處理上的責任感，並與同事間建立良好的關係。我期望我在實習期間能學到餐飲的基本知識，及食材料理的方式，環境的清潔及設備的運用，做好內場的每一項工作。一開始到實習單位的時候，我對餐飲業完全不了解，從餐飲的每一道餐點都有不同的料理方式，擺盤也不一樣，更重要的是品質的把關。環境也有許多該注意的地方，及機器設備，像是爐臺或烤箱都要小心不要去燙傷。清潔保養也很注重，如果清潔不乾淨，就會有汙垢或螞蟻蟑螂，這樣觀感也不好。從實習開始我跟著師傅學習及了解，並實作讓自己更快的熟悉，及快速的進入狀況，公司也有安排考核，讓自己知道不足的地方，在進行改善。

- 一、做好每一份的餐點，確認餐飲品質
- 二、整理好環境整潔
- 三、培養工作上的態度及溝通
- 四、能夠獨立完成所有流程
- 五、排除問題

1.3 實習公司甄選過程

大三下學期的開始，系上舉辦實習說明會，提供了媒合的機構，邀請廠商來進行說明的工作內容及福公利制度，再依個人志願填寫三個機構，以及完成履歷表，再由學校寄出到該廠商，等待廠商佈名單，在安排面試，最後再由廠商公佈錄取名單，於實習期間內前往該機構學習。聽完廠商說明會後，我填寫了家樂福、台中港酒店、古典玫瑰園的志願，陸續收到該公司的面試的機會，也都有順利的錄取。家樂福提供了倉儲、台中港酒店提供房務、古典玫瑰園提供內場的實習機會。在實習前學校還有安排一些講座，讓我們知道一些職場上常見的問題，及調適好心態準備實習，最後我選擇的是古典玫瑰園。會去玫瑰園的動機是因為沒有從事過餐飲業，想要了解餐飲的模式並學習。

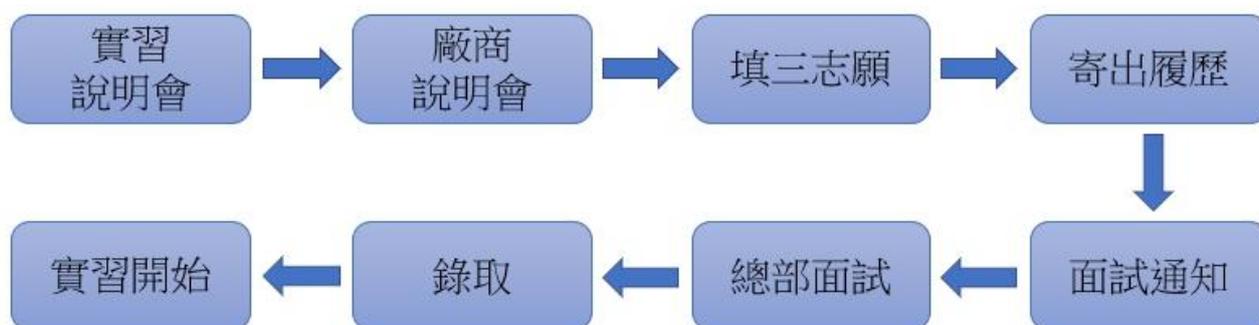


圖 1.1 實習徵選流程

古典玫瑰園從面試到錄取及正式開始實習，人事部的專員都有持續的跟我聯絡，還在中區辦了一場說明會，讓我更加了解整個體系的作業流程，以及工作的項目。面試的時候，是到該公司的總部，由總經理面試，之後由人事的專員電話通知錄取及分配的實習地點，之後再中部辦一場說明會，大約簡單的說明了各個工作項目及注意的事項，公司的制度等等，還有介紹公司的由來。我們的董事長是一名藝術家，喜歡玫瑰花，而創立了 ROSE HOUSE 古典玫瑰園，也經營了快 30 年的歷史，陸續還有在北中南及國際上開設分店，也有在車站及百貨發展飲料店的體系。餐飲門市的餐點部分有套餐、午晚餐、義大利麵，都相當的精緻好吃，茶飲也非常濃郁，有英國茶、台灣茶、咖啡等等，最大的賣點就是下午茶，透過擺盤及多種甜點，會讓客人有種驚喜的感覺，很適合親朋好友一起來聊天的地方。實習的開始，跟著內場的主廚學習，針對每一道餐點的擺盤及做法

詳細的解說，還有內場該注意的機器設備，物料的管控、環境的清潔，在學習好之後公司會安排考核及評分。店內的主管與同事也都很好相處，公司在餐飲品質上有一定的水準，制度方面有尾牙、節慶禮盒，對專職人員、實習生，工作氣氛也不錯，我不懂的地方他們都很用心的會在一次的教導，也會透過一些技巧分享，做起是來更快速方便，下班後偶爾找個時間到附近聚餐聊天。

對該生也有考核的模式，把關好公司名譽，分店內部的裝潢也很有特色。對於申訴的問題，公司也有提供管道，持續得進步與改善。公司對於每間分店也會開會，針對一些建議及問題做出改善。

二、實習公司

2.1 公司簡介

古典玫瑰園 創立於 1990 年，創辦人為著名玫瑰藝術家黃騰輝先生，目前為臺灣最大的下午茶經營體系，也是廣泛被認同最具代表性的文化創意產業之一。

經營理念: 每個人心中都有一朵玫瑰承擔著幸福時光

「用心·創新·堅持」是我們的理念

分店:目前全球有 50 家門市，其中有 16 家位於台灣，是臺灣最大的英國茶連鎖體系，之後在倫敦、上海、北京等地開設旗艦店，並陸續前往韓國首爾、紐約、溫哥華開設分店，也開始進軍日本、澳洲等地市場。近年來也在台灣成立文創園區。網路上也開放購買瓷器。

發展沿革

1990 年:於東海成立創始店

2001 年：於倫敦成立分公司。

2002 年起：陸續在上海、北京等地開設旗艦店。

2006 年：於韓國首爾。

2007 年：於紐約開設第一家分店。

2009 年：開始進入日本、澳洲等地市場。

2013 年：於溫哥華設立分店。

2013 年：於高雄打狗英國領事館成立文化園區。

2014 天下金牌服務業調查連鎖咖啡類-銀賞

2015 天下金牌服務業調查連鎖咖啡類-銀賞

2016 年：於台中市役所成立文創園區。

公司組織圖

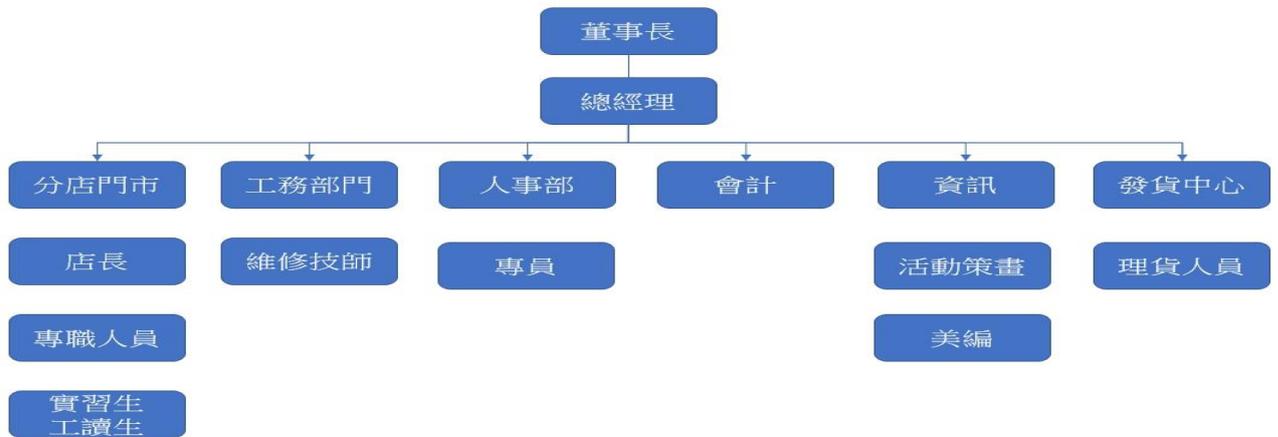


圖 2.1 組織架構圖

2.2 營業項目

在台灣擁有三大體系-「古典玫瑰園」、「文創園區」、「先喝道」，不斷追求產品創新,獨特的信念,及對服務品質提昇的堅持。

古典玫瑰園提供下午茶甜點、義大利麵、焗烤飯、午晚餐、茶飲，並與文創園區結合，也推出手搖飲料的先喝道，另也有專櫃販售瓷器、香精油、茶葉等等周邊商品。

2.3 競爭力分析

現有競爭者:咖啡廳、飲料店、甜點店，競爭多

潛在競爭者:自行創業者、簡式餐廳

替代品威脅: 社會各式各樣的餐廳，養生、輕食等等

消費者議價能力:古典玫瑰園會不定期推出活動，菜單上面也有優惠套餐，議價能力低

供應商議價能力:公司的貨品，統一由總部協調

2.4 SWOT 分析

表 2.1 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
<ul style="list-style-type: none"> 1.獨特的風格華麗的建築 2.網站的資訊，顧客能一覽分店訊息 3.產品不斷創新，讓消費者有更多的選擇 4.隨著特殊節慶推出特別餐點 	<ul style="list-style-type: none"> 1.店家多設立於鬧區，交通擁擠，停車不便 2.餐點比起飯店的種類要少很多較少選擇 3.座位數不夠多，較難容納更多的消費者，使環境擁擠 4.藝術收藏品、瓷器價位偏高，讓消費者比較不好決定是否購買
O 機會	T 威脅
<ul style="list-style-type: none"> 1.可以往著年輕族群發展。 2.將喝下午茶的習慣推廣。 3.加入會員即可享有很多折扣的消息 	<ul style="list-style-type: none"> 1.附近成立許多類似下午茶的餐廳 2.經濟不景氣，下午茶成為非必要商品 3.飯店陸續推出中價位下午茶吃到飽

三、實習內容

3.1 實習部門

我實習的單位是古典玫瑰園創始店，職位是內場實習生，我們門市屬於餐飲門市。

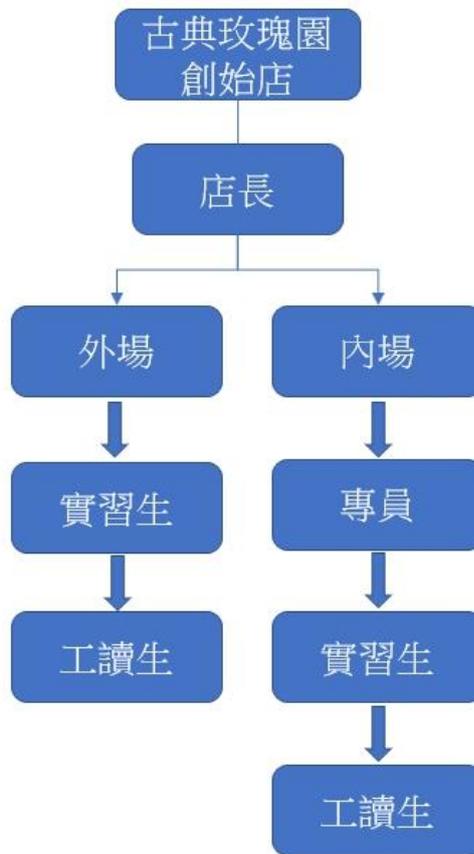


圖 3.1 內外場職員圖

內場的人員有主廚、實習生、工讀生，我們負責把每一份餐點做好，彼此合作

3.2 工作環境與同事

	
圖 3.2 店門口招牌	圖 3.3 候位區(中廊)
	
圖 3.4 內場工作環境	圖 3.5 冰茶專賣區

3.3 工作內容

我負責餐飲門市內場的工作，主要是餐點的製作，其餘是備料、環境清掃、設備保養。

排班的模式一個禮拜會休兩天假，基本上都會休平日，假日或國定假日是要上班的，除非有特殊原因則可以跟公司申請，至於國定假日上班，公司會提供補休一天的假期。我們的營業時間平日是 11:30-21:00，假日是 11:30-21:30，開店的人會提早一小時上班，假日則會提早一小時半的時間，月薪人員上班固定九小時，中間會提供一小時的休息時間，工讀生時數不一定，但不超過八小時。

3.4 作業流程分析

開早:熬煮高湯、檢查醬料配菜有無酸敗，準備餐期所需的備用量。

備料:削青花菜、切九層塔絲，切蒜片、切起司。

清潔:每日所安排的項目

閉店:工作吧檯整理乾淨、碗盤清洗、漂白抹布、機器設備關閉。



圖 3.6 作業流程分析

3.5 問題點分析

表 3.1 問題點分析

問題 1. POS 機器出單	內場接受外場點餐進機器時，要是同時大量進單會造成機器些許的餐點或飲品吃單情況本應該出現的單卻沒有出現。
問題 2. 製作餐點	每一份餐點都有一個標準的 SOP 製作方式，也有一個屬於該餐點的時間，為了維護餐點的品質要求按照 SOP 的出餐時間及方式，遇到同單多的時候，總是讓客人反應為何出餐這麼慢。
問題 3. 閉店清潔	開早開店流程時間 1 小時-1 小時 30 分鐘而閉店時間 30 分鐘，要求的清潔是越來越多，首先開早準備開店前的所有準備都需要 1 個小時，而閉店必須要把開早的所有東西全部東西都收拾還要處理完客人的所有碗盤。

3.6 改善方案

問題一：POS 機器出單

跟外場協調好客人很多的時候，希望不要一次性打單進內場，可以更加主動詢問客人是否需要點餐的動作。

問題二：製作餐點

這個問題跟我的主廚提出討論，得出就是更加努力加強我們的速度我們的穩定度把多餘動作減少不必要的事情不需要多做幾遍節省掉不必要的時間，讓客人能更快的吃到我們的餐點並且品質都是最好最完美的呈現。

問題三：閉店清潔

晚上餐期過去後，把不太用到的器具先提前歸位清洗乾淨，雖然還是要跟客人碰碰運氣賭看看晚上是否還有人，但是為了能準時下班這是可被允許可以去完成的事情。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：107/10/18
撰寫期間：107/07/01~107/10/19			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰國際股份有限公司/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>剛到實習的工作崗位，主廚教我每一道餐點的備料、醬料、配菜及料理方式，雖然都是大同小異，有的需要加配菜，有的不用。擺盤的位置，也有些許的不同，尤其是做蛋奶素、全素，要更加地注意不要搞錯。而當我在做每一道餐點的時候，會思考要準備甚麼，所以做的速度也較慢，也常常會搞混配菜。擺盤在捲麵的時候容易捲不起來，要多抓點技巧，才能讓餐點好看。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該下班或者休息的時間，多了解餐點的特色，也可以多詢問主廚及 SOP 表，讓自己更快的上手，出餐的速度也會增快許多。擺盤方面，要熟記各個餐點的位置，捲麵要多練習。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>從料理到擺盤，為了就是要提供給顧客最好的餐點品質，換個角度去想，我今天如果是顧客，看到餐點是好看美味的，心情也會不錯，身為內場的人員，也要注意到衛生，時時刻刻的保持乾淨，讓餐點既衛生又吃得安心。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我的計畫是在平日較為不忙的時候，多做餐點，把各個餐點的擺盤，做到最好，也可以多詢問主廚的技巧方式，讓自己做餐點時，可以順暢又可以把餐點做好，出餐的速度也會大大提升。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：107/11/15
撰寫期間：107/10/20~107/11/16			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰國際股份有限公司/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在古典玫瑰園也一段時間了，公司安排了考核，針對內場所有的東西，進行一次考試，這個考試是由公司的組訓老師來店裡從開店開始考試，從每個步驟環節，都會仔細的看，最後在評分，90 分以下為不及格，需在補考，也會扣績效獎金。最後我的成績為 91.5 分，缺失的部分也一一的列出，要做改進。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>考試的時候，需要一邊做一邊講解，要把老師當成新人教導，由於我平常在做的時候，不太習慣解說，也可能是緊張的關係，導致有些在講解上面不夠詳細，因而被扣分，或者順序錯誤。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>從考核可以看出公司對品質的要求，從環境的整潔，到動作熟不熟悉，都是我們值得學習的地方，一方面可以透過考試看到自己的不足，也可以讓我從錯誤中學習。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我的計畫是在精進自己的流程及速度，針對缺失做改進，把品質把關好，讓客人能夠吃到好吃的餐點。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：107/12/11
撰寫期間：107/11/17~107/12/31			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰國際股份有限公司/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在閉店的時候，正在洗碗，之後要把杯子盤子歸位，我不小心把餐盤跟杯子給打破了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該在閉店的時候要更加注意，小心一點，輕拿輕放，如果打破還有可能會讓自己割傷，所以會更小心一點。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這個事情可以讓我們學習到愛惜東西，店裡的每個東西都不便宜，雖然打破東西公司不會要我賠償，但這些東西都是店裡的資產，要愛惜使用。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我的計畫是盤子或杯子的時候，會更注意，太重的話就分批拿，在歸位的時候會注意工作台的邊邊角角，不會去撞到，才不會有破掉的可能。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：108/03/07
撰寫期間：108/01/01~108/03/08			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰國際股份有限公司/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今年的過年，假期蠻多天的，相對的我們內場的原物料也增加了好幾倍，因為過年期間廠商不送貨，假期的開始來客量跟訂位每天都很多，所以開早班的人，備料都會準備的比較多，營業時間開始，內場就開始忙起來一直出餐，有時候忙到有些食材沒有了就需要時間再去準備，這樣不僅會造成客人的餐點延後出餐，也會聽到客人的抱怨。雖然我們內場的同仁都知道快沒有食材的時候，會提前做準備，但因為過年期間來客量增加許多，造成一次進單，導致後面來的客人的餐點會等很久。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>看到食材快沒有的時候，應該告知內場的同仁，先去準備，先暫時由一人出餐，一人備料，之後再一起把餐點出完，這樣不僅可以更有效率地完成，也不會讓食材中斷。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這件事情讓我學到了，出餐的速度要快品質也要好吃，內場的同仁也要有個默契才能配合的好，過年期間雖然客人很多，也很辛苦默默在背後出餐的人員，做好每一份餐點也是很有成就感的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我們應該更敏感的去注意食材是不是快沒有了，如果快沒有的時候，應該提早準備，讓後續的餐點能夠順利的出單，也要隨時的詢問外場，有沒有新的客人，好讓我們知道該準備的量，才不會讓客人等太多或抱怨。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：108/03/21
撰寫期間：108/03/09~108/03/22			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰國際股份有限公司/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>三月份，我們店長要我假日到台中遠百店支援內場，可能是因為遠百店人力不足，又碰上假日，怕會忙不過來。支援的第一天，首先認識一下環境，畢竟跟原本待的店還是會有些落差，像是百貨煮東西只能使用電池爐，而我平常都是使用爐檯，做法也會有些不一樣，該店的同仁也有提醒我作法方面需要注意，還有一些他們店的規矩，可能平常在待的店習慣，到遠百店並不符合他們的要求，其他大致上都差不多，也很快就上手了。其它讓我不太習慣的是，內場的空間不大，冰箱內的食材擺放也很壅擠，導致做起來會不方便，電池爐再煮東西的時候也較慢。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>平常在店裡的習慣，別間店不一定會喜歡，當同仁告訴我的時候，我也覺得很不好意思，也盡快的改進。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>每間店的作業方式都有不同的規矩，雖然只有支援幾天的時間，也是要尊重該店的規矩，也能學到不同間店的作業方式，順便交流</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在往後的支援，會更加注意，也會跟該店的同仁多交流，遵照他們的作業方式，互相配合，讓餐點能夠更快更順利也能兼顧好品質，呈現給顧客上。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四乙	學號：BZ104077	姓名：林佳賢	撰寫日期：108/04/10
撰寫期間：108/03/23~108/04/12			
實習機構(含分店名)：古典玫瑰園/東海創始店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>實習快結束了，在結束前，公司有詢問實習生，是否有意願轉正職，繼續在古典工作，我繳交了轉正資料，但還不一定公司會錄用，要等總經理審核，而且也不一定會在同一個門市，有可能會被調店，這就讓我很猶豫是否轉正職</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然才實習 10 個月的時間，平時注意餐點的品質，設備的清潔度，做好該做的事情，也很感謝主管及同事的照顧，對於之後會繼續在古典工作。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>趁實習剩餘的時間，多看主廚是怎麼帶領及店務的處理方式，還有物料方面的管控，要更細膩一點，敏感度要高，對於未來如果有機會在到餐飲業工作時，會更加順手。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>努力地做好公司交代的事情，做好餐點品質。</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

透過系上的實習媒合才知道古典玫瑰園這間企業，一開始我完全不知道有這樣一間餐飲企業，門市雖然不多，但也積極的展店。

實習前先到市役所分店報到，跟主管店長見面，了解我們的工作的性質以及會接觸些什麼樣的工作內容。

這十個月下來的實習，也了解我在這間企業擔任的角色，工作職務都已經完全熟悉，主管也都很放心的讓我獨立作業，店內的裝潢擺設很有藝術氣息，空間也很寬敞，營業時間還會播放古典樂，進門到了候位區有我們外場同仁每個禮拜四自己動手插花的玫瑰花。

2. 實習前、後個人的預期與實際感受

實習前，有先到要實習的店外觀看，外觀看起來裝潢還不錯，也蠻大的，也順便看看附近的環境，也在附近找好了租屋處。

7/1 號是我實習的開始，我先學習開店流程及準備營業所需的食材，方便出餐。

當初聽到這間企業主打的是下午茶飲品之類結果進來內場才發現我們也有餐點的製作，雖然種類不多，但是各個餐點擺盤都有不同的擺法，學習過後照著公司要求的 SOP 製作流程，很快的就進入狀況，偶爾會忘記，當然也需要時間的磨練才有辦法讓自己更加的厲害。

實習還沒結束但是跟我預期的沒有什麼太大的出入，只覺得這一個實習機會讓我學習到了一個不錯的經驗也體會了職場上的一些人情面以及在教導方面的溝通技巧。

3. 實習最難適應或難過的事

我覺得最難適應的地方應該是與我本科系學的東西不一樣，餐飲的一些基礎我都不了解，所以從頭學起，主廚也很耐心的教導我，大概過了幾個禮拜後，基本上都學好了，但是到了假日或連假的時候，內場都會很忙，餐點很多，而我有時候會不知道要去做甚麼，導致被罵了一頓，而我也開始去檢討，如何讓自己做的更好更順利，培養與同事間

合作的默契，這樣才能快速的出餐。

4. 實習最大的收穫

這一次的實習讓我在做人處事的方面變得更加開明看的事物也越來越多
幸好自己選擇了內場實習學到很多的餐飲知識、刀工、烹調的一些技巧(例如:翻鍋、義大利麵捲麵技巧、火候的掌握。)還有咖啡的拉花。
也吸收了在工作職場上的態度，還有休假是多麼的美好，開始工作後才體會到父母工作的辛苦。

5. 實習甘苦談

我覺得實習真的是一個很好的機會，就像我從來沒有接觸過其他行業，讓我有步入職場前的準備，雖然實習就是進入職場生活，但是還是有學校的合約綁住的時候再累也無法說不做就不做這一點我覺得很好，因為這是自己所選擇的，就必須自己負責相關的工作責任及態度，並沒有什麼太大的事情有讓自己撐不下去，但是遇到國定假日以前都是開心期待連假的來臨，而選擇了餐飲服務業，這時候就是我們不能休假的時候，真的讓我感受到了連假的威力，手忙個不停的從上班到下班，中間只有空班的一小時能休息，也終於體會學生時期的生活真的是最幸福也最美好的，只需要好好的讀書、期待放假要去哪裡玩、無憂無慮，進入職場後才明白這些幸福的日子，不過如今是該面對自己的人生了，多虧這實習讓我明白自己一些未來的方向，也了解到各行各業都有辛苦的地方。

4.2 建議

1.對實習公司的建議

本公司在人力分配上真的非常的吃緊，幾乎是用最少人力在拼國定假日覺得做起來真的很疲憊，希望可以尋找正職專員來門市增加幫手，而不是全部都找實習生，便宜又被契約綁著有時候真的會感覺到疲乏。總部也會對該店的業績、人控、物控去比較，有時候業績不好，但又要有一定人力，就會很矛盾。

2.對實習制度的建議

覺得系上安排的三明治實習真的很不錯，幫助我們可以進一步進入職場生活，也讓自己能找尋自己真正想做的是什麼。但希望能有半年或一年的方案，廠商方面也希望能夠更多更多元。

3.對學弟妹的建議

如果真的沒有什麼工作經驗的人，希望可以選擇實習讓自己體驗到職場的運作模式，好好找尋自己真正的興趣去選擇工作。職場上有些是在學校課堂上學不到的，是需要經過歷練的。最重要的在職場上要保持應有的工作態度。

4.對系上的建議

系上很關心我們，也會安排定期返校，很棒！。

5.對師長的建議

老師們都很關心，也會來訪視實習狀況，感謝老師。

6.對學校的建議

希望修平能持續的進步，成為中部頂尖的科技大學，讓更多學生到學校就讀。

參考文獻

1. <https://www.rosehouse.com/pages/about-rosehouse>
2. <https://www.rosehouse.com/>
3. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8F%A4%E5%85%B8%E7%8E%AB%E7%91%B0%E5%9C%92>