

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—以北澤國際餐飲事
業樹太老大里店為例



指導老師：林玉華 老師

學 號：BZ101002

姓 名：黃子建

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

樹太老堅持日式定食傳統，期望以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有最有價值的待遇與享受。

而店內商品包含了炸物、炒類、鍋物、魚類、飲品、甜點等。多達二十多道定食供顧客選擇。

在樹太老日式定食實習過程中，我從廚房環境認識開始學學習所有的食材切料，還學會了餐點擺設的盤子裝飾，從一個什麼都不懂的新人到可以帶領其他新進人員的老鳥，這一路走來吃了不少苦，認識了許多人也得到了他們的幫助讓我從中學到了很多，真的很感謝他們即這個實習機會，讓我從中從長也更為做好畢業的準備。

開始實習到現在已經九個月了，我的時數也超過了學校所需的時數，已和主管說明會繼續任職升上組長，之後要開始準備自己即將要走進社會的知識與技術，希望一畢業就能布路正軌。

致 謝

我首先感謝，樹太老大里店的主管，因為他提供職缺能讓我在這實習，而從中獲取自己的工作經驗及學習如何成長。

有幾位現在已經離職的同事，當我剛進入時細心不厭其煩的教導店內事務，使我能迅速的上手甚至之後也能擁有帶領新人的能力。

而樹太老大里店與我一起上班的同事們，當我被主管責罵時因為有他們的陪伴，才能讓我像現在這樣有說有笑地走過來，剛進來有幾次天天被責罵，讓我想放棄這份工作，但就是因為他們的支持和陪伴讓我還是覺得上班是很快樂的。

也非常感謝林老師來店裡給我們探班，在我真的很想放棄這份實習工作時，給我支持和想法，也會適時地告訴我們該如何去處理應對，讓我有了信心堅持下去。

因為這事的三明治實習讓我看見了許多在學校所看不到的，即學不到的事，也因此遇到了許多困難及幫助，真的很感謝在這段期間所有幫助過我的人，就算只是小小的事，對我而言都是大大的幫助。

目 錄

| | |
|--------------------|----|
| 摘要 | I |
| 致謝 | II |
| 目錄 | 1 |
| 一、前言 | 1 |
| 1.1 實習動機 | 2 |
| 1.2 實習目的 | 2 |
| 1.3 實習公司甄選過程 | 3 |
| 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 | 6 |
| 3.1 實習部門 | 7 |
| 3.2 工作環境與同事 | 7 |
| 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 | 9 |

| | |
|--------------|----|
| 四、結論與建議..... | 15 |
| 4.1 結論..... | 16 |
| 4.2 建議..... | 16 |

一、前言

1.1 實習動機

因為本身想做跟餐飲有關的事業所以選擇北澤企業當作我的出發點。餐飲這塊是需要大量經驗累積才能有所成就，所以我希望可以透過大四這年不太需要回學校上課的時間，多多學習餐飲這方面的東西。

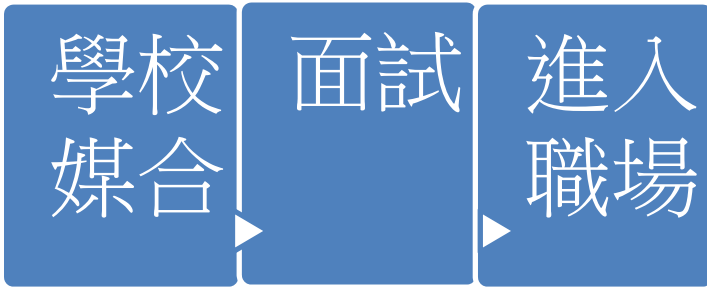
1.2 實習目的

我希望可以透過實習學習到公司的 SOP 流程以及人力管理的部分。

1. SOP 流程:學習 SOP 流程可以讓速度變快,並且減少時間達成目的所以多學 SOP 流程是我實習目的之一
2. 人力管理:該在什麼時段排幾個人力是非常重要的,太忙就需要排多一至兩個人,這樣才可以維持餐點速度以及品質,那不忙的時間就需要減少人力,不然人事成本會過高
3. 製作餐點:公司可以自己煮自己的員工餐,那員工餐是有提供材料,所以每天可以製作不同的員工餐,也可以跟別人交流自己的私家菜。

1.3 實習公司甄選過程

學校開放了一個企業博覽會讓我們可以比較要去哪個單位實習,那因為我一開始就要往餐飲的方向走,所以就直接選擇的北澤國際餐飲集團,那北澤的負責人一開始就很喜歡我的履歷,五分鐘不到就入選並通知我 7 月份會有電話聯絡至哪間店,那選擇大里樹太老是因為離家近,不用再多花一筆錢搬家,而且是日料與 SOP 結合所以我很有興趣,那目前是希望能多學內場的東西累積經驗,以便畢業之後我就多別人一年的廚房經驗



2.

我會選擇北澤是因為餐飲業重視服務是服務提供者提供物品、勞力、技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間之中的某些項給顧客的一序列活動所構成的流程 (Process)，以產生顧客所需之價值，如為顧客辦理事務，解決顧客問題，或者娛樂顧客、服侍顧客、讓顧客愉悅、舒暢等等」

3

我對北澤的看法是他的公司福利比起其他的實習廠商不錯所以希望之後能做得更好看有沒有升遷的機會

二、實習公司

2.1 公司簡介

北澤國際餐飲集團創始於 2000 年，創辦人秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。

旗下餐飲品牌包括「樹太老日本定食專賣店」、「北澤壽喜燒專門店」以及「光麵拉麵專賣店」，2012 年全台門市預計超過三十家，並持續穩定成長中。

目前門市數最多且風靡全台的「樹太老日本定食專賣店」及「北澤壽喜燒專門店」，更是全台首創以專賣「日本定食」和「壽喜燒」為主題的餐廳，引領全

台掀起一股「日本定食」和「壽喜燒」的新潮流。

北澤國際餐飲集團除保有本土充滿人情味的人性化管理外，並融合日式專業與嚴謹的企業文化，擁有最優質的企業文化與完整的連鎖餐飲管理制度。

本公司升遷管道暢通，工作環境單純，團隊氣氛融洽，歡迎有志從事餐飲業的青年伙伴加入我們。

北澤國際餐飲集團現正擴大招募人才中，只要您對餐飲服務業有著無比的熱忱，都歡迎加入北澤國際餐飲集團，與我們一起實現偉大願景，一起打拚美好的將來，成為最優質的連鎖餐飲集團。

2.2 營業項目

1.創辦人秉持「以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！」之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。

2.經營項目是:日式定食. 壽喜燒. 拉麵.和洋食

主要服務客群為:學生.家庭.聚餐

2.3 競爭力分析

1 淺在進入者的威脅：絕對成本優勢、規模經濟、客戶轉換成本、政府規範。

2.現有廠商間的對抗：產業成長、廠商規模以及數量、產品本身的差異性與轉換成本、廠商的固定成本與產品性質、產能閒置程度、退出障礙。

3.替代品的威脅：替代品的相對價格、替代品的價值、消費者的習慣與偏好。

4.供應商的議價能力：產品的重要性、轉換成本、供應商具有較高的集中度、供應商向前/後的整合的能力。

5.購買者的議價能力：購買者的購買數量與集中性、購買者的轉換成本、產品差異性與替代性、

6 購買者向後的整合能力、購買產品的重要性。

2.4 SWOT 分析

| SWOT 分析 | |
|---------------------|--|
| 優勢 Strengths | 1.以產品多樣化，讓消費者有多項選擇。 2.提供商品之外送服務。 3.以平價內容豐富的料理吸引消費者。 4.定期推出促銷活動，回饋消費者。 5.進門時用日語歡迎顧客。 6.有專門運送食物的升降梯，減少消費者等候餐點的時間。 |
| 劣勢 Weaknesses | 1.沒有固定可供消費者停車的地點。 2.等候區座位少，使消費者等候不易。 3.廣告行銷太少，導致知名度較低。 |
| 機會 Opportunities | 1.外食族群人口增加。 2.健康意識抬頭，消費者追求精緻美食的同時，也顧及健康。 3.國人生活水準提升，消費的能力增加。 |
| 威脅 Threats | 1.食材成本上漲，獲利減少。 2.許多平價日式料理店逐漸興起，競爭者增加。 3.消費者飲食偏好容易改變。 |

三、實習內容

3.1 實習部門

1.職務與工作內容 樹太老店長必須管理內場及外場環境，在外場顧及服務狀況及臨場應變能力，在內場顧及出餐品質及出餐速度，每個月開一次檢討會議，及總部回傳訊息，店內大小事務都與店長參予討論，也要顧及員工生心理狀態，及教育訓練。



2.

3. 我所擔任的職務是正值我們正值跟工讀必須互相合作來把工作做好 組長負責我們的排班跟貨物的掌控店長則是在一旁負責監督督處我們的上班情況

3.2 工作環境與同事



圖 3-1 內場工作環境



圖 3-2 實習參訪



圖 3-3 實習參訪



圖 3-4 工作環境



圖 3-5 工作環境



圖 3-6 上班情況



圖 3-7 上班情況



圖 3-8 上班情況

3.3 工作內容

- 1.每日固定作業:早上十點為開店作業，內場開始備料，把冰存的肉類菜類歸為崗 為，內場開始備料，味噌湯茶碗蒸之類，十一點為營業時間，出 餐及備料及洗碗，晚上九點為收班人員，開始進行環境清潔，把肉品菜 類放置冰箱保存。
- 2.輪值方式:平日早班基本人數六人，晚班基本人數六人。假日早班基本人數 10 人，晚班 11

3.4 作業流程分析

出餐流程:出單機會跑客人要吃的餐點,然後菜口喊單給下面各工作站的同事(主,烤,炸)之後遵照 sop 流程製作餐點,東西好了喊給菜口,菜口再裝飯湯與所需醬料,之後按鈴叫外場近來送餐,再來就是整理環境補其食材,餐點吃完後的碗盤再由外場收進來,內場拿去洗區洗碗



3.5 問題點分析

1. 針對工作內容的標準作業流程，運用方法/工具(例如：觀察法、調查法、特性要因圖)，找出作業流程中的問題點

標準 SOP 有一項炸機粉的比例有問題,一包 1500 的粉需要 2300 的水那四分之一的量是 300 的粉和 460 的水,但是一半的量 750 的粉需要 1150 的水卻說不行

2. 加以說明發生問題的緣由或原因

我在教新進人員調粉的比例的時候被主管聽到說我的方法錯誤

3. 將所提出的問題與主管討論、確認，是否正確？(討論、確認過程內容，請加以撰寫在報告中)

我和主管討論後確認我的想法是對的,只是每家店用的量不一樣

3.6 改善方案

在教新進人員實還是要以標準 SOP 上的數據教導,之後才告訴他店與店的方式會因為現場營運狀況做微調

3.7 工作日誌

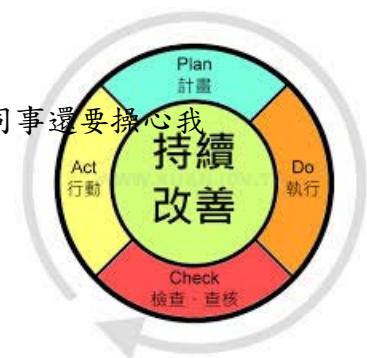
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表

| | | | |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：形四甲 | 學號：BZ101002 | 姓名：黃子建 | 撰寫日期：104/10/16 |
| 撰寫期間：104/7/6~104/10/1 | | 期間總實習時數：480 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：北澤餐飲事業集團樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：廚務專員 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>常常因為漏炸或漏主餐點被罵</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>應該要多注意主管給的指示做事情不該分心</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>學到做事的順序 比如要炸的東西先拿好 待會再喊出來的餐點就不會漏丟</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>雖然常常被罵 但是每天休息或下班時我都會問主管或資深一點的員工我該怎麼做才能進步 所以這三個月的每天我一天天都有在進步</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| 指導教師： | | 系主任： | |

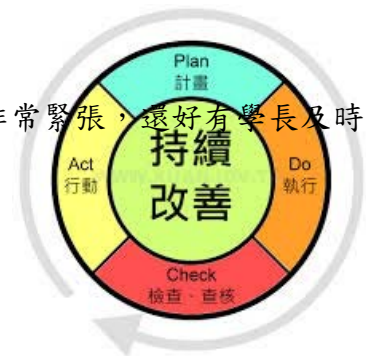
工作日志表

| | | | |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ101002 | 姓名：黃子建 | 撰寫日期：104/12/15 |
| 撰寫期間：104/11/1~105/12/15 | | 期間總實習時數：176 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲事業/樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：廚務專員 | | | |
| 工作日志內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除) | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>空班客人突然很多忙不過來</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為我不夠強害得大家要多花一些注意在我身上,我不應該讓同事還要操心我</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這和 Plan 有關聯，我應該要給自己一個學習計畫,並依照自己的計畫循序漸進的進步</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會在一個月內加強自我訓練,要把所以崗位都學到可以獨立自主</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| 指導教師： | | 系主任： | |



工作日志表

| | | | |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ101002 | 姓名：黃子建 | 撰寫日期：105/01/07 |
| 撰寫期間：104/12/15~105/1/7 | | 期間總實習時數：172 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲事業/樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：廚務專員 | | | |
| 工作日志內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除) | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在用餐期間我忘記繼續開火煮飯，導致出餐到一半沒有飯可以裝</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為我一直忙著出眼前的餐點，卻忘記了飯的量，當下當然非常緊張，還好有學長及時叫我別慌，要我馬上打電話</p> <p>給其他連鎖店借飯</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這和 Check 有關聯，我應該要在餐期忙碌時不時去檢查我的量是否充足</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會在用餐期間時時刻刻去注意我所有的食材用量，提早去作準備，避免同樣情況再次發生</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| 指導教師： | | 系主任： | |



工作日志表

| | | | |
|---|-------------|----------------|---------------|
| 班級：行一甲 | 學號：BZ101060 | 姓名黃子建 | 撰寫日期：104/3/18 |
| 撰寫期間：105/03/10-105/03/18 | | 期間總實習時數：201 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：內場廚房/實習生 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>每到用餐時間或是假日都會積很多出餐單，卻出不完，還會被客訴，堆積的盤子和杯子也會對內場廚房裡的夥伴造成困擾。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>覺得當內場再忙的時候可以幫忙收的就收。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>學習到在職場上能互相幫忙就幫忙，不然就會堆滿一堆事情搞得大家都煩惱</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我們開會時有仔細討論這個事件 當下就馬上致歉 並且重新製作一份餐點 果無法平息再請主管處理</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| 指導教師： | | 系主任： | |



工作日志表

| | | | |
|---|-------------|----------------|---------------|
| 班級：行一甲 | 學號：BZ101060 | 姓名黃子建 | 撰寫日期：104/3/18 |
| 撰寫期間：105/03/10-105/03/18 | | 期間總實習時數：201 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：內場廚房/實習生 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <p>4. 發生什麼事(Do)</p> <p>每到用餐時間或是假日都會積很多出餐單，卻出不完，還會被客訴，堆積的盤子和杯子也會對內場廚房裡的夥伴造成困擾。</p> <p>5. 反省(Check)</p> <p>覺得當內場再忙的時候可以幫忙收的就收。</p> <p>6. 學習(Action)</p> <p>學習到在職場上能互相幫忙就幫忙，不然就會堆滿一堆事情搞得大家都煩惱</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我們開會時有仔細討論這個事件 當下就馬上致歉 並且重新製作一份餐點 果無法平息再請主管處理</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| 指導教師： | | 系主任： | |



修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日志表

| | | | |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ101002 | 姓名：黃子建 | 撰寫日期：105/02/15 |
| 撰寫期間：105/1/1~105/2/15 | | 期間總實習時數：252 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲事業樹太老大里店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：廚務專員 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>站在菜口跟同事吵架</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>站在指揮的地方口氣上要注意一些,廚房很熱大家火氣都很大</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>跟行動有關係,我必須改進自己的脾氣我才能指揮好大家</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>站在指揮的地方火氣大,一有問題就罵同是沒辦法解決問題,應該要選擇最有效益的方式去做好指揮,先以把餐點送出為主要,而後在去討論溝通以後要如何進行很好的方式出餐</p> | | | |
| 指導教師輔導紀錄 | | | |
| | | | |



四、結論與建議

4.1 結論

1.實習前對公司就是感覺跟之前打工的差不多,就是出餐給客人吃而已

實習後才知道一間公司的營運不只是做餐而已

2.說明實習前、後個人的預期與實際感受

實習前我預計大概就是學會怎麼炸豬排,實習後我才知道在一間公司營運要會很多業務,而且也學會怎麼到一個新的地方做我實習裡學到的東西

3.工作環境人與人之間的相處和氣氛和諧度,有年資多寡的比較;多年資的講起話來比較不客氣讓人難以適應。

4.學到如何與高階主管溝通討論公司的業務處理部分。

5.實習快接近尾聲,來到了樹太老快一年的時間,雖然一路跌跌撞撞,從工作崗位炸台開始學習,一開始在炸台的我,總來不及把餐給菜口讓他好出餐,所以每一次來不及實我一定會被主管罵,但是被罵的每一次,是後我都會回家檢討自己,今天為甚麼被罵呢?每一次只要工作時間,只要一有機會工作崗位是到炸台,我便會開始把前幾次被罵的原因和解決的方式拿出來檢討和使用,就因為這樣,所以我的工作崗位炸台的部分,進步神速!連主管都誇獎我了!我是「樹太老炸台之神」。

6.我希望來前就能在學校學到哪些東西?

7.在校所學,拿到業界最有用的是什麼?

8.餐飲業不僅僅只是簡單供應餐點給客人吃而已,內部的管理;餐點的品質、食材的挑選、每樣實品的貨物來源廠商都是很重要的!

9.希望未來的自己在餐飲業這條路上,可以在日本料理的部分發揚光大,我喜歡把好的品食物呈現給客人品嚐,這是我未來最想完成的。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

可以再多進一些新進人員並讓一些有能力的人升遷

2. 對實習制度的建議

老師探望的次數應該要增加

3. 對學弟妹的建議

要選北澤的話最好是要有一些抗壓性