

修平科技大學
應用日語系

題目：專業微笑下的汗水

指導老師：邱俞瑗

姓名：賴秀玲

學號：BX97010

中華民國 101 年 01 月 10 日

目 錄

第一章 實習動機與目的

第一節 序論.....1

第二節 實習動機.....1

第三節 實習目的.....1

第四節 實習飯店簡介.....1~2

4-1 餐廳簡介.....2~4

4-2 會議宴會簡介.....4~5

第二章 實習報告

第一節 工作內容.....6~7

第二節 工作流程.....8~9

第三節 實習心得.....9~10

第四節 建議.....11

第三章 照片分享.....12~18

實習動機與目的

第一節 序論

在這個正在往前進步的時代裡，讓我們技專校院的學生提高他們的競爭力就是學校讓我們去校外實習的目的。

在現今這個社會，為了讓我們可以懂得學以致用，學校跟各個業者之間的建教合作成為了一個主流。透過於合作單位內的實習過程，確認與增強自己的專業知識之不足的地方，以作為將來就業的準備。

筆者在就學期間，已在校外擁有工作，固因此這次的實習單位我選擇了我所工作的地點「全國大飯店」。此次實習的目的在於透過在飯店中的實習，學習如何接待客人、處理事物的方法與應變能力，並強化自己的專業知識，進而增加自身的社會競爭力。

第二節 實習動機

我所實習的地點在台中全國大飯店，會選在全國大飯店實習是因為高三畢業那時，我們的謝師宴選在全國飯店舉行，或許是因為他是國際觀光飯店的關係，服務周到親切給人留下專業的印象。

來到飯店會讓人有賓至如歸的感覺彷彿像是第二個家，直到大學才有機會到飯店實習，讓我學習到社會經驗，也順便體會職場上所接觸到的許多瑣碎的事務，藉此工作機會學會從父母的保護下獨立自主。

第三節 實習目的

在飯店的餐飲部宴會廳實習是因為在客人當中以日本客人最為居多，但實際上就連簡單問候語幾乎說不出口，日文不單單只是侷限在觀光或是出國旅遊，也能靈活運用在飯店，而在餐飲部實習能累積的經驗更是不計其數，例如：平常不太注重的餐廳禮儀等等。

在飯店的餐飲部宴會廳實習是想要在一個大團隊裡學習到團體生活的精神以及對事情的處理態度跟學習如何把眼光放的遠，為自己未來的社會職場預先做準備。

第四節 實習飯店簡介

全國大飯店於民國70年經交通部觀光局評鑑，成為台中市第一間榮獲「五朵梅花獎」第一名之最高榮譽。位於台中市中港路一段257號最繁榮的中港商圈，緊鄰經國綠園道，得天獨厚擁有綠意盎然的景緻，與國立自然科學博物館、國立美術館、植物園僅有數分鐘之隔；而廣三SOGO百貨及勤美誠品綠園道亦近在咫尺。周邊環境結合工商、購物、休閒、文化及藝術的生活機能，不論是商務洽公、市區購物或觀光旅遊都很適合。

擁有178間溫暖舒適的客房、4間聞名遐邇的中西餐廳、場地寬闊的宴會空間、400個平面停車位，綠園道上瀰漫著天然芬多精，晨曦午後浸沐綠園道，讓您在旅途之中忘卻塵囂喧擾，身心獲得平靜及舒緩。

全國大飯店擁有4間大小不一可彈性規劃的會議宴會空間，共可容納1,400名賓客。完善齊全的視聽設備及會議器材，優秀的宴會服務團隊，不論是璀璨耀眼的大型喜慶宴會、群英工商活動、私人餐敘社交聚會，使您的宴會活動完美順暢，賓主盡歡。

4-1 餐廳簡介

飯店內共有4間聞名遐邇的中西餐廳，分別為1F「The Lounge」、2F「全國café」、3F「全壽樓」、4F「全福樓」

1F「The Lounge」

The Lounge 時尚極致的形象，正在草悟道上盛開著。穿過大門的瞬間，奧秘的光影帶來滿室閃耀著鑽石般的璀璨光芒，挑高純淨的極簡空間裡，獨特時尚遇上華麗優雅的美酒，猶如偉大的魔術師變幻出一場奇幻的旅程。

如圖：

〔營業時間：週日 ~ 週四 11:30~24:00、週五 & 週六 11:30~01:00、午餐 11:30 ~ 14:00、下午茶 14:00 ~ 17:30、晚餐宵夜 17:30 ~ 24:00（週五&週六 延長至 1:00）

座位數：45〕



2F「全國café」

全新開幕的全國CAFÉ，低調奢華的空間與明亮俐落的落地玻璃窗，搭配上主廚團隊不定期創新推出的世界美食 buffet，讓全國CAFÉ成了草悟道上的新生活指標。

如圖：〔營業時間：早餐 6:00~10:00、午餐 11:30~14:00、下午茶 14:30~17:00、晚餐 17:30~21:00 座位數：120〕



3F「全壽樓」

全新落成的全壽樓結合東方人文藝術風情與諸多自然元素的配搭，神祕的東方現代風情及宮殿般的粵式名菜，增添了全壽樓不同於以往的粵式飲茶新奢華氛圍。

如圖：〔營業時間：午餐 11:30~14:00、晚餐 17:30~21:00 包廂：梅廳、蘭廳、竹廳、菊廳〕



4F「全福樓」

全新「全福樓」— 饕客嚮往的美食聖殿。不論是帶有東方色調的精采料理或是被巧妙安排與串連的主題故事宴，綻放了美食思想的光輝與完美呈現絢爛精饌之美食哲學。

如圖：〔營業時間：午餐 11:30~14:00、晚餐 17:30~21:00 包廂：鑽石廳、黃寶廳、

藍寶廳、翡翠廳、綠寶廳、珍珠廳 座位數：鑽石廳 60 人 /6 桌、黃寶廳 20 人 /桌、藍寶廳 20 人 /桌、翡翠廳 10 人/桌、綠寶廳 12 人 /桌、珍珠廳 10 人 /桌]



4-2 會議宴會簡介

全國大飯店擁有 4 間大小不一可彈性規劃的會議宴會空間，共可容納 1,400 名賓客。共分為：「國際廳」、「貴賓廳」

圖 1：

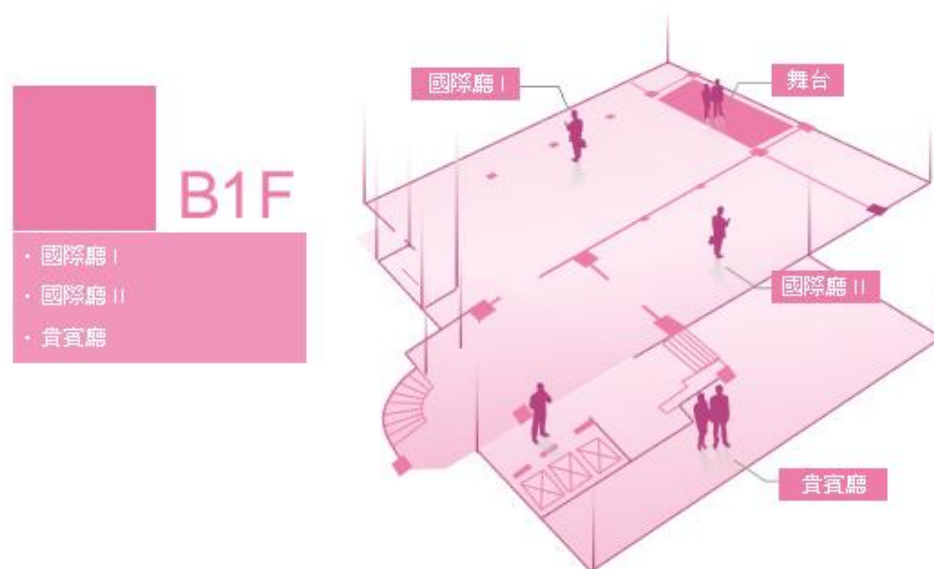


圖 2 :

廳 別 Function	樓 層 Floor	坪數 Ping	座位席次 Capacity			
			戲院型 Theater	教室型 Classroom	E 字型 E-Shape	圓桌 (桌) Table
國 際 廳 Grand Ball Room	B1F	211	600	270	200	50
國 際 廳 I Ball Room I	B1F	171	500	250	200	40
國 際 廳 II Ball Room II	B1F	40	100	70	60	10
貴 賓 廳 VIP Room	B1F	27	80	54	-	5

圖 3 :

場 租 Rental	平 日 (週一~週五) weekday		假 日 (週六、日) weekend		延 長 費 Additional
廳 別 Function	09:00~12:00 或 14:00~17:00	18:00~21:00	09:00~12:00 或 14:00~17:00	18:00~21:00	每小時 Per hour
國 際 廳 Grand Ball Room	\$ 70000	\$ 90000	\$ 90000	\$ 110000	\$ 25000
國 際 廳 I Ball Room I	\$ 60000	\$ 80000	\$ 80000	\$ 100000	\$ 20000
國 際 廳 II Ball Room II	\$ 15000	\$ 18000	\$ 18000	\$ 18000	\$ 5000
貴 賓 廳 VIP Room	\$ 12000	\$ 15000	\$ 15000	\$ 18000	\$ 4000

實習報告

圖示：旅館基本工作人員之職業名稱及代碼

職業名稱	職業代碼
旅館接待員	4222.02
餐飲服務員	5124.01
公共場所餐務管理員	5121.04
房務人員	9132.90
辦公廳、旅館及其他場所傭工及清潔工	9132
旅館行李服務管理員	9140.06
旅館行李服務員	9151.08

第一節 工作內容

Even order(以下稱EO單)

看EO單的時候，注意時間和廳別是否正確，其後，人數桌數。這些是做上排要注意的資料。往左半邊或右下方看，果汁酒水，以及最重要得是該Case的類型，可能是劇院型、喜宴、會議等等。整份單子最重要的點在這裡，除此之外，也要配合著辦公室黑色定宴本<備註>的部份，這裡會說明EO單上沒有的資訊，可能是比較特殊的要求或應注意事項等。

EO單有時後會有所謂的更改單，意思是該EO單因為顧客額外需求或新增變更而更改原本的EO單，所以有時候，同一個Case會有好幾張單，這時就要注意這疊單子的右上角，那裡會顯示這張單子的製表時間，最後就以最近期的更改單為主要單據。

在比對黑色定宴本的時候，首先先對上Case的時間和名稱是否正確，避免拿錯單子，其後<備註>的部份，舉例，特別著重服務，重要貴賓的定宴，或是要求相較於一般Case的標準或需求。

更改單的更改內容舉例，有可能是桌數人數的更改，或是要求紅地毯走道花、桌花等，酒水部份可能會改果汁、烈酒等或是新增菜色的變更，所以同一份Case有更改單時，除了以最近期為主外，會特別注意各更改單之間更改的部份是什麼。

喜宴

喜宴為宴會廳最常接的Case，也是最熟知的改場內容，是喜宴的話，就不花太多時間在看EO單上面，主要就以黑色定宴本的<備註>為重點。舉例一些九成會出現的固定擺設，走道花、桌花、十二人坐主桌、蠟燭、拉炮、該廳處入口擺設等。

所有的Case重點都在桌數以及如何配置，建立在有圖就照圖改的前提下。如果在沒有圖的狀況下，國際廳全開可以放下五十二桌。以面向舞台為例，

拉桌都是由前往後拉，第一桌的位置很重要。

如果國際一廳全開，最左排八桌和主桌左右兩桌是固定的，其餘四排各放八桌。總共可以放四十三桌。第一桌放在第一塊隔板中間的線處。椅背間採背對背零距離為單位。此時主桌會在地毯變色的底線處，此也是最後的底線。

如果國際一廳最左八桌及主桌含左右兩桌固定，中間四排放七桌。總共可以放三十九桌。第一桌位置同上，椅背間採一拳頭寬為距離單位。此時主桌可離地毯變色底線1/3距離。

如果國際一廳最左八桌及主桌含左右兩桌固定，中間四排放六桌。總共可以放三十五桌。第一桌位置可稍往後1/3至1/2，椅背間距離以一個腰身為單位。此時主桌及左右兩桌可留較大空間

若國際廳一、二全開，二廳通常都放十一桌，為通行及上菜方便，國一最右一排會較其他三排少一桌。國二第一桌椅背置地毯變色處，因為道路需要，所以兩排橫視不會對齊，最後三桌也會比較擠，右排椅背靠牆為距離。以上四點共同應注意：不管桌數，最後一桌椅背以國際廳兩門間門柱為底限。拉桌時中間走道應比左右兩側走到更寬方便新人進場，左右走道以一腰身含一拳寬為距離，以不影響上菜為主。

謝師宴

謝師宴可分為中式桌菜、西式自助式兩種。因桌數都不會太多，又配合通常謝師宴會有活動以及西式取餐方便，國際廳的空間可以在此時獲得發揮，換言之，桌與桌之間就沒有比較制式死板的間隔距離限制，主要以方便通行走動、方便取菜為要點。

西式自助餐需搭配餐台，以面向舞台為例。先冷台後熱台，在倉庫入口處置兩張長寬版或會議桌<IBM>，餐台長度需配合菜色樣式多寡決定。基本上，冷台以三張至三張半、熱台以四張至四張半。點心水果部份以三張擺L型。其他應注意：冷熱台直視需為一直線兩餐台不互相連接，冷台以國際廳入口所見方柱為第一張寬版或會議桌位置。所以寬版需配合相同高度之腳架、會議桌亦同，些許的高度差可以用紙板墊。放置大餐盤時應特別注意重量問題，因此，熱台一般而言較會用會議桌打。

扶輪社

扶輪社每週皆會在飯店各廳舉行例會，通常採先吃飯後開會的方式進行。吃飯時間為18：00 ~ 19：00，開會通常到21：00。以下，扶輪社通常為30~40人，置圓桌備白飯，開會以川字型IBM配合主席位為主。所以在18：00就必須開始上菜，19：00開會前需備烏龍茶。

川字型即是以單條IBM拍三排直行為主，配合其人數可為增減長度，通常是三條，每排坐七人且雙邊坐人，主席位通常為二至三張長，皆為雙拼。

以上IBM都需要注意高度和其桌腳穩定。

宴會廳工作事項流程 (The Ballroom workflow):

工作規範

1. 集合時間：a. m. 11：50 p. m. 18：20
2. 集合地點：地下二樓(B2)公佈欄前集合。
3. 應注意事項：(1)集合前服裝儀容應已整理完畢，而非利用集合時間整理。
(2)服裝儀容：指甲要剪、黑色皮鞋、高跟鞋，女生包頭需整齊並配戴髮網，不宜染髮，一定要上口紅。男生鬍鬚要剃，頭髮鬢角不宜過長。
(3)集合時應保持安靜聽從主管分配廳別及工作。

二、餐前準備工作

1. 準備工作：開紅酒，倒果汁，點蠟燭。
2. 檢查工作：自行檢查是否桌卡、菜卡已經上桌及桌面餐具是否完備。
3. 應注意事項：(1)點紅酒數量，應以該宴會保證桌數之兩倍為第一次準備量。
(2)到 B2 搬果汁前應注意是否 B1 冰箱已有之前冷藏的果汁。
(3)紅酒、果汁、啤酒的量應主動回報 leader 或主管。
(4)冷藏的整桶裝果汁使用前應事先確定是否變質。
(5)若有威士忌應準備冰塊，公杯。
(6)若在準備工作時已有客人到會場，應以主動服務客人為優先，非繼續執行準備工作。

三、菜口準備工作

I. 注意該場菜單：

- (1)該有的醬料和備品(推車、餽水筒、手套、辣椒、抹布等)需要準備齊全。
- (2)若有各客料理時(以魚翅羹例)，應準備長托盤及魚翅底盤，且量要足夠。
- (3)注意是否有素食桌，或詢問主管是否有素食套餐及其份數。
- (4)菜口出菜時應注意廚房出菜數量與該場桌數是否一致。
- (5)若有特殊人數或主桌的菜，應特別擺放或告知主管。
- (6)隨時注意控菜及變更桌數指示。
- (7)喜宴場，菜口應優先準備湯圓。

四、服務及上菜

1. 基本服務：

(1)引導：客人入廳後，應主動上前招呼並引導至座位上。

p. s. 標準用語：午安您好！ 晚安你好！（這邊請）

標準儀態：微笑且以開朗適度音量問候。

引導至座位後應幫客人拉椅子。

(2)攤口布：主動幫客人攤口布。拾起口布後稍微後退再攤，動作勿過大，折成倒三角形，以”順勢而不礙手”的方式為客人攤上。

(3)酒水服務：主動幫客人倒果汁，並詢問紅酒。

p. s. 果汁幫客人倒至八分滿即可。

倒紅酒應注意：紅酒瓶口不接觸杯口，量不超過 1/3 為原則，倒完輕轉瓶口並輔以口布擦拭，防止滴落檯布或餐具上。

2. 上菜：

(1)避免從老人或兒童身側上菜。

(2)上菜請報菜名，並知會客人特殊口味或沾醬。（牛、羊肉，辣味等）

(3)隨時注意自己的轉盤是否有空間可放下一道菜，避免讓客人幫自己端菜。

(4)每位 P. T. 應隨時注意負責的桌都有菜，發生缺菜或是少上的狀況應立即回報主管或 leader。

(5)收菜時，轉盤上至少要留一盤，避免轉盤完全無菜的窘況。

(6)即使上菜，也應隨時注意客人酒水是否不足或主動服務添加。

(7)湯品應主動替客人服務分湯，非詢問式服務。

(8)每碗湯品餡料湯量應一致，避免差別服務。

(9)收拾不需要的餐具，隨時注意桌面整潔。

第二節心得

我所實習的單位是宴會廳，宴會在於承辦大大小小宴客之事務或是會議，每天不可少的就是翻場，囍宴、尾牙、謝師宴、扶輪社等等，皆由我們這些外場服務生來完成，就像是工廠作業員一樣一一被我們製造包裝完成後再出貨，同時我們也是第一線直接面對客人，顧客的抱怨我們要第一時間告知主管，並在第一時間做出處理。

剛好藉由學校及教育部推廣的校外實習的機會，雖然實習的時數只有短短的320個小時，不同於別間學校的半年乃至於一年的時間完全投入在同一樣工作的實習當中。也礙於我們平日要回學校上課，所以我們只能利用暑期甚

至於假日的時間空檔來完成這項實習任務。

在全國飯店所屬宴會廳實習的這段時間裡，因為在我剛升上大學時，我就已經進入這間飯店當起工讀生持續到現在，從那什麼都不會做什麼都要人家帶著一起做的菜鳥轉變成可以獨當一面被受肯定的領導人。

大家都說「職場猶如戰場」但在宴會廳團結就是力量，所以說在家靠父母、在外靠朋友、在職場靠團隊的團結力量，也因為大家都抱持著這種理念，因此我們宴會廳的同仁不但精益求精並且不斷的追求著進步，讓客人來到我們的飯店有著賓至如歸的感覺。在宴會廳隨時都要保持警覺、機伶的臨場反應及處理事情的速度。在飯店的幾個廳裏面，宴會廳是最累的一個部門，舉凡只要是聚餐亦或是各種大大小小的團體活動，皆由我們宴會廳來承擔並且服務，例如說：現場設有 50 桌的囍宴桌，每張桌子皆能坐 10 位賓客，現場就會擁有 500 張的椅子，結束之後的下一場如是會議型，那當下所有桌椅皆要撤掉，那是要具備有足夠的體力來應付。

宴會廳的副理常這樣對我們這樣說：

「不要因為個人因素而影響服務品質。」以客人的角度來想，沒有任何人來這裡消費還要接受服務生那不友善的嘴臉及服務。當送客時看到或聽到客人對你的微笑或者是給予的讚美，內心的那種喜悅及成就完全淹沒了那辛苦的代價，一切都是直得的。所以說就算再累再辛苦，也得露出我們給人的專業微笑，因為我們是服務業！

第三節 建議

再飯店實習的這幾個月當中，發現有些小問題是需要改進的。

一、因為桌數的多寡以至於人手上的不足，而要灌輸自己是八爪章魚是超人自己一定可以負荷，但也因為工作量多，因此希望人力上公司可以多請一些人來分攤。

二、建議指引客人前往廁所的牌子可以在放大一點，因為店內許多年老客人常做反應看不到。

三、希望主管跟主管間的意見可以統一，不要混淆服務生。

四、希望有時間可以集合所有服務生，再做一次工作上的訓練及講解。

第三章 照片分享

B1 樓梯口（接待桌）



總經理餐敘擺設



一般宴會



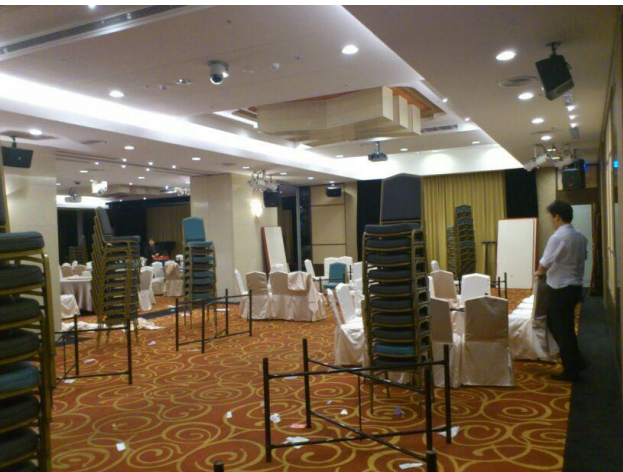
喜宴



格格秀



改場設桌



開始前的準備



飯店的團體工作(辛苦下的留影)



參考文獻

1. 資料出處：<http://www.hotel-national.com.tw/>
2. 部分資料照片學生自行拍攝
3. 韋桂珍、陳忠岑、連昌記 1987『餐旅管理實務』行政院勞委會職訓局獎勵著作觀光餐旅管理職類教材。
4. 高野 登 2009『百億打造的十堂服務課』漫遊者文化。
5. 行政院職訓局職業分類資訊查詢系統：<http://www3.evta.gov.tw/odict/srch.htm>