

修平科技大學

應用日語系

日華金典酒店(亞歐廣場)
實習心得報告

指導老師：王福順

姓名：范譽鐘

學號：BX97006

中華民國：101年1月10日

第一章

實習目的與動機

實習動機

當初會想選擇飯店的原因是離家裡近，而且又有機會遇到日本人面對面溝通的機會。也想學習職場上的工作態度與處理事情的能力，如何的隨機應變、處世之道。



實習目的

為了完成實習時數以及應用日語與日本客人交談。學習與客人的應對、談吐、顧客抱怨之反省，瞭解該餐廳的運作方式及規則。



實習單位徵才過程

餐飲部正職人員都需要由副總監親自面試在另行通知上班時間，如遇副總監休假，是由該單位副理級以上的人面試。

而工讀生須由該單位主任級以上的人面試，通過後再另外通知時間來試做。試做過後如覺得此份工作適合直接排班，由正職人員或有經驗的計時人員開始帶新人認識環境及工作規範。



I WANT YOU!

第二章

實習單位介紹與分析

- 公司名稱：金典國際酒店股份有限公司



- 太子建設開發股份有限公司董事長：莊南田 先生
- 勤美股份有限公司董事長：何明憲 先生
- 董事長：王俊賢 先生
- 副董事長：陳懷呈 先生
- 總經理：陳月鳳 女士
- 資本額：7 億 5000 萬元
- 員工：約 400 人
- 公司網址：www.splendor-taichung.com.tw



太子建設開發股份有限公司
董事長 莊南田



勤美股份有限公司
董事長 何明憲



董事長 王俊賢



副董事長 陳懷呈



總經理 陳月鳳

歷史沿革

- 1994 年動土開工

構造類別	STEEL
結構系統	韌性立體剛構架
基礎型式	筏式基礎
- 1999 年 5 月 2 日～2002 年 6 月 30 日
 - 台中晶華酒店
- 2002 年 7 月 1 日～2006 年 10 月 31 日
 - 台中金典酒店
- 2006 年 11 月 1 日～
 - 日華金典國際酒店 （太子建設、勤美集團）



金典酒店各單位分析

酒店	商旅
<p>RO 酒店客房：16F~23F (前棟)</p> 	<p>SA 商旅客房：16F~31F (後棟)</p> 
<p>15F</p>	<p>東方健康俱樂部、金園中餐廳</p> 
<p>14F</p>	<p>貴賓廳 (溫州、揚州、蘇杭、南京、上海)、辦公室</p>
<p>13F</p>	<p>宴會廳 (豐樂 I、II、III、菁英 I, II、金典 I, II)</p> 
<p>12F</p>	<p>酒店大廳、酒店商務中心、金典高第、尚品廳、熱晤、雪茄館、亞歐廣場</p> 
<p>11F</p>	<p>奧林帕斯廳、餐飲服務中心、LuLu Spa</p>

10F	宴會廳(豐華廳)、金饌卡務員中心辦公室、員工餐廳、訓練教室
1F~9F	整修中(2011 四月 誠品書店動工)

酒店介紹

酒店特色

- 客房以白色與米色為主色調
- 寢具採高密度純棉製成
- 衛浴乾濕分離
- 提供高頻寬無線上網
- 免費使用游泳池、健身房

房型介紹

房型	床型	房數	房價	坪數	備註
精緻客房(Superior Single Room, SK)	180cm*1	32	7,800	10	面向科博館或游泳池
精緻客房(Superior Twin Room, ST)	120cm*2	48	7,800	10	或會館大樓
綠園單人房(Park View Single, VK)	180cm*1	4	10,800	12	面綠園道
綠園雙人房(Park View Single, VD)	180cm*1+ 150cm*1	4	10,800	12	面綠園道
豪華客房(Deluxe Single Room, DK)	180cm*1	58	8,800	12	皆面向中港路，可看到
豪華家庭房(Deluxe Double Room, DD)	150cm*2	60	9,800	12	SOGO、勤美誠品、LV
名人套房(Junior Suite, JTK)	180cm*2	2	16,000	20.4	本為隔間，已打通
家庭套房(Family suite, JHT)	135cm*4	1	19,000	21	有隔間，隔間、客廳皆有床
金典套房(Splendor Suite, JS)	180cm*1	11	19,000	21	皆在角落房，二面臨窗。

總統套房 (Presidential Suite, PS)	220cm*1	1	65,000	50	有按摩浴缸、按摩椅、DVD、音響、咖啡機。總套內另有獨立式的傳真機
----------------------------------	---------	---	--------	----	-----------------------------------

商旅介紹

附設商務中心，可供免費使用電腦及網路

均面向開放式中庭

客房以白色和米色為主色調，明亮而舒適

均設有冰箱及微波爐

簡易健身器材

房型介紹

房型	床型	房數	房價	坪數	備註
標準客房 (Standard, AD1)	150cm*1	14	5,200	8	
標準客房 (Standard, AH1)	110cm*2	54	5,200	8	
標準客房 (Standard, AH2)	120cm*2	45	5,200	8	
商務客房(Deluxe Studio, ADE)	150cm*1	10	6,000	8	地毯、大理石浴缸、液晶電視
行政單人房 (Executive Studio, AE1)	150cm*1	20	6,000	12	木質地板/磁磚地板、 塑膠浴缸/淋浴間
行政單人房 (Executive Studio, AE1)	150cm*1	3	6,000	12	
行政單人房 (Executive Studio, AE1)	150cm*1	6	6,000	12	

行政雙人房 (Executive Double, AE2)	120cm*255	6,500	12	
行政四人房 (Executive Quadro, AE4)	150cm*258	7,500	12	
景緻商務客房 (Supreme Single, AEE)	150cm*113	7,800	12	
景觀家庭套房(City View Suite, AS1)	150cm*19	10,200	18	房內設有浴缸(大理石湯池)、
景觀家庭套房(City View Suite, AS4)	150cm*27	11,000	18	地毯、微波爐、無洗滌槽

東方健康俱樂部

Fitness & Spa
Oriental

東方健康俱樂部

營業時間 0630-2330

在露天溫控游泳池

可以盡情地舒展身心

專業教練在健身房

親切指導您使用各項健身器材

另有三溫暖、蒸氣室、按摩池等設施

幫助您除卻疲憊、釋放情緒
享受無上悠閒與尊榮

- Matrix 跑步機
- Life fitness 階梯機
- 直臥式腳踏車
- 重量訓練器材



金園中餐廳

台灣中部唯一

國宴主廚監製中式佳餚

營業時間:

午餐 11:30~14:00 套餐

NT\$620+10%起

晚餐 17:30~21:00 套餐

NT\$1380+10%起

(小吃區 50 位 包廂*5 水晶廳可放 4 桌)

- 「台灣一品宴」、「金鴨宴」

更榮獲飲食雜誌 2008 年及 2010 年台中餐館
評鑑五星評等



宴會廳介紹

中部高級酒店唯一設有

可提供 165 桌宴席

及容納 2,000 位貴賓之場地

場地空間可依需求靈活調整

非常適合舉辦各類社交活動

現場備有先進的視聽設備

及專人設計整體空間裝飾

曾獲選為 國宴 及 金馬獎 舉辦

場地

備受各界好評



容量及面積		面積	宴會
		總面積	中式宴席
廳別		坪	桌
10F	豐華廳 Fong Hwa Room	199	50
11F	奧林帕斯 Olympus	163	33

12F	尚品貴賓廳 Mistral VIP Room	63	5
13F	金典 I 廳 Splendor Room I	102	15
	金典 II 廳 Splendor Room II	107	15
	豐樂 I 廳 Fong Lo Room I	31	6
	豐樂 I 廳 Fong Lo Room II	37	6
	豐樂 I 廳 Fong Lo Room III	29	6
	菁英 I 廳 Gin Yin Room I	62	14
	菁英 II 廳 Gin Yin Room II	55	9
	金典 I, II 廳 Splendor Room I&II	210	37
	金典 I, III 廳 Splendor Room I&III	141	23
	金典 II, IV 廳 Splendor Room II&IV	147	23
	金典全廳 Splendor Ballroom	288	54
	豐樂全廳 Fong Lo Room	98	18
	菁英全廳 Gin Yin Room	132	22
14F	上海廳 Shanghai Room	32	6
	南京廳 Nanking Room	18	3
	蘇杭廳 Suhan Room	18	3
	揚州廳 Yangchou Room	8	1
	溫州廳 Wenchou Room	8	1

高第鐵板燒

融合富麗、簡約的低調奢華裝潢，及大小兩間獨立包廂，頂級食材加上精湛的手藝，優雅的會議廳及 Lounge bar，是商務聚會及宴請國內外貴賓的最佳選擇。

營業時間：

午餐 12:00~14:30

套餐 NT\$720+10%起

晚餐 18:00~22:00

套餐 NT\$1080+10%起

(小包廂:6位 大包廂:18位 鐵板檯 18位 共計 42位)



INFINITE
SPLENDOR
金 典 高 第

熱唔餐廳

哥德式華麗風格的咖啡廳，小巧雅緻又帶點富麗感，全天候供應香醇咖啡、茶及蛋糕、巧克力和歐式麵包，舒適豪華的座椅，伴您享受整天的悠閒與自在。

營業時間:10:00~24:00 NT\$120+10%起

餐點:11:00~24:00 NT\$150+10%起

(座位數 30 位)



熱 唔
Rendez Vous

雪茄館

一處小憩晤談的場所
 可以盡情的啜飲佳釀
 品味雪茄的微燻
 點杯小酒

搭配精緻點心

沉浸在吞雲吐霧的國度中

營業時間:12:00~01:00

餐點:12:00~01:00

NT\$120+10%起

輕套餐:12:00~20:00

NT\$380+10%起



亞歐廣場

享受多國風味美食，不用分時、分地，只要在這，即可同時、同地，儘情享受各國料理。由主廚現場烹調，無論歐式或亞洲風味料理，樣樣精選，道道扣您心弦；開放式主題廚房，料理精髓讓您一覽無疑。

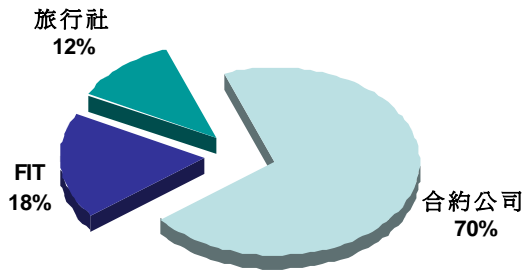
餐期	時間	平日價位	假日價位
早餐	0630-1000	480+10%	不分平假日
午餐	1130-1400	600+10%	720+10%
下午茶	1430-1630	480+10%	510+10%
晚餐	1800-2100	720+10%	780+10%



Euro A
 亞歐廣場

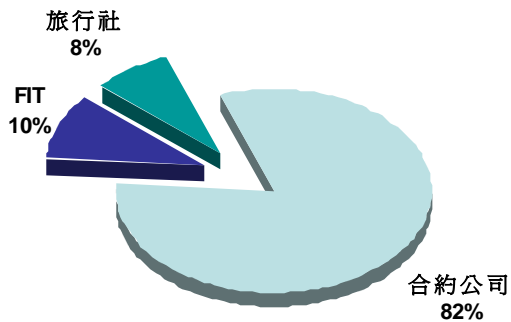
金典酒店內部分析

※酒店住客類別及佔比



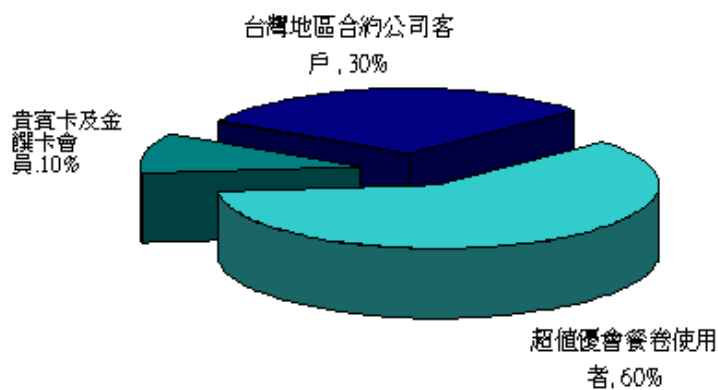
台灣地區合約公司客戶 COR 70%
自行入住房客 FIT 18%
旅行社團體房客 TA 12%

※會館住客類別及佔比



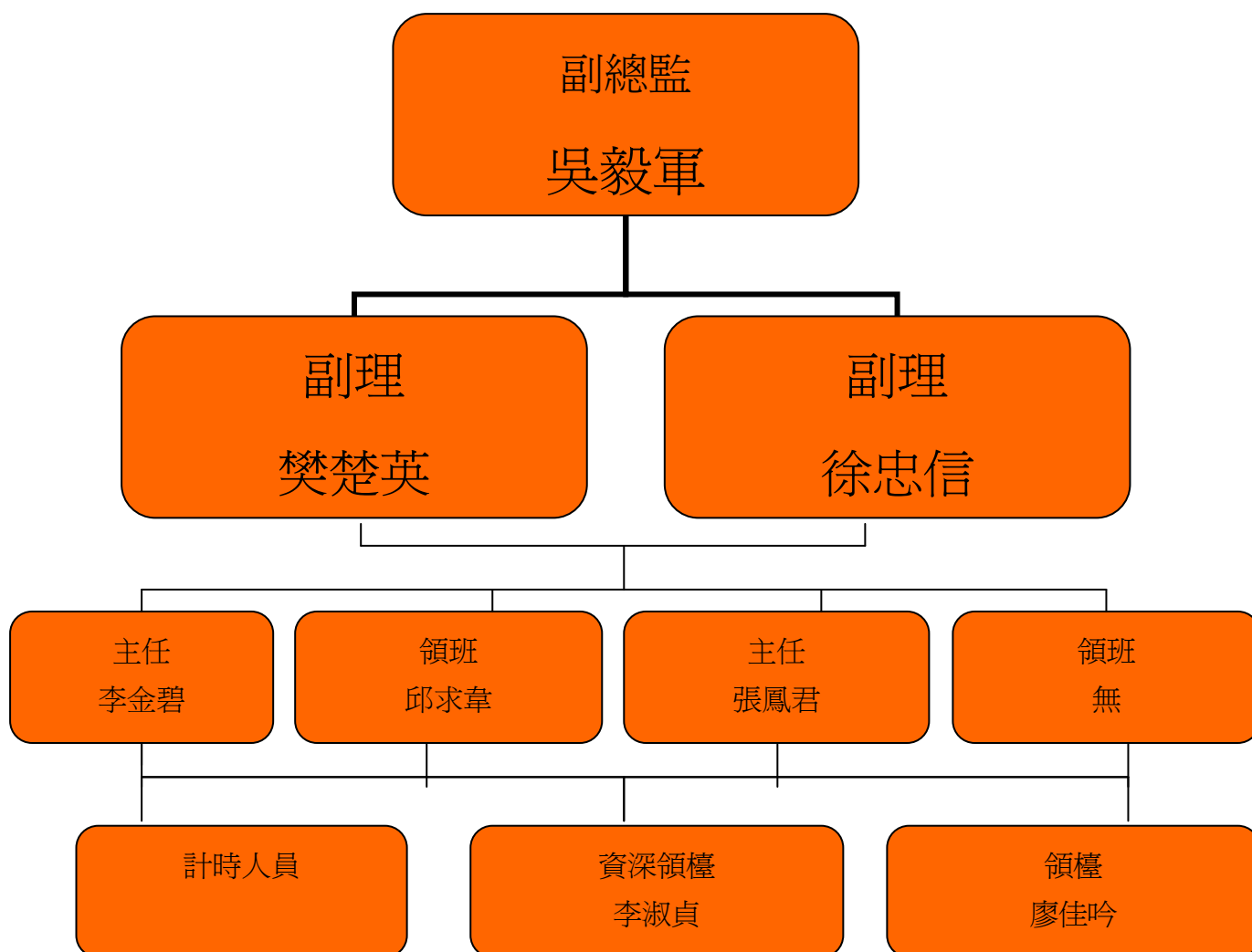
台灣地區合約公司客戶 COR 82%
自行入住房客 FIT 10%
旅行社團體房客 TA 8%

※館內餐廳消費者及佔比



台灣地區合約公司客戶 30%
超值優會餐卷使用者 60%
飯店餐飲會員貴賓卡 10%

亞歐廣場職位之組織圖



實習單位(亞歐廣場)工作內容、規範

※亞歐廣場工作人員規定

1. 打卡後請至工作崗位向主管報到，連班而未用餐者可向正職人員申請至員工餐廳用餐(在不影響工作情況下)
2. 工讀生不可隨意使用客用電話及客用廁所
3. 排班者若有事無法上班，須於三天前回報主管，並找到人代班。No Show 三次之員工，將取消該員排班的資格
4. 唯有病假才可於當天電話告知主管，事後需補醫師診斷證明。
5. 不可打包食物
6. 現場客人有遺留任何物品，請交給現場正職人員，切忌留置私用
7. 切忌於後場奔跑，以免撞及他人
8. 制服不得隨意亂放
9. 不得於服務期間，群眾聊天
10. 上班時間禁止接聽或撥打私人電話，私人電訊一律關機
11. 員工餐廳早上 10:30 及下午 16:30 即供餐
12. 服務時若客人給予小費，必須繳回主管，違著經發現後，將取消該員排班的資格
13. 所有的 Part Time 人員，均須服從所有主管之分配
14. 非工作時間，亦不得身著便服出入內外場

※一般性服儀

- 鑰匙應置於口袋等看不見的地方。攜帶過多鑰匙，既吵雜又易分散注意力
- 在公共場合應著制服。不宜著公司制服外出（公事除外）
- 隨時注意個人的肢體語言及姿勢，避免無精打采、兩手交叉於胸前、手放在口袋內、或倚靠著桌子、牆壁的姿勢

女生

※ 鞋

- 低跟至中跟之全黑包鞋，可著漆皮或軟羔絨皮鞋
- 鞋底面不得有圖案、花樣、裝飾，腳跟及腳趾不得露出，也不可著厚平鞋
- 皮鞋應經常擦拭並保持清潔，不可著鞋底已磨損之皮鞋

※證章

- 員工名牌必須隨時配掛於制服的左上方
- 制服或名牌上不可附加其他物件，如衣櫃鑰匙

※頭髮

髮型應配合整體形象。並隨時保持整齊、清潔。及肩或過肩的頭髮必須在腦後用黑色髮網髮夾挽一個髻

- 女士的頭髮不可遮著臉龐，有瀏海者應梳整齊用黑色髮夾固定
- 避免頭髮掉落於髮髻之外、過於明顯不自然的染髮或極端的髮型

※絲襪

- 須是全黑、無破洞、且兩相對稱的襪子或著膚色絲襪，絲襪脫線或抽絲後應立即更換

※手

- 手部應經常保養、指甲必須經常修剪並保持清潔
- 不可擦有顏色的指甲油

※配件

- 樣式簡單之黑色、透明或玳瑁色髮飾，不可用色彩鮮豔之髮夾、髮飾

※珠寶手飾

- 腕錶式樣應保守非彩色或螢光色，避免過大凸起之手錶
- 最多只能戴一只戒指
- 可戴項鍊但必須戴在客人看不到的地方，不可佩帶腳鍊及鼻環
- 一耳最多只能戴一只耳環。耳環僅可戴於耳垂處、不可戴垂掛式之耳環

※化妝

- 為提昇台中金典酒店之專業形象，公司內所有女同仁都應化妝。但要避免濃妝、過亮或過暗的妝
- 眼妝在化畫法及顏色上應保守些

※個人衛生

- 藉由淋浴、使用除臭劑及每日換洗襯衫可消除體味及其他不好的味道
- 不要使用味道太重、太強的香精，只可使用清新、溫和的香水

※飲食

- 不可在公共場合嚼口香糖或吃東西。僅可在員工餐廳用餐

亞歐廣場座位圖



亞歐廣場餐點介紹

亞歐自助早餐品項	亞歐自助午晚餐品項	亞歐自助下午茶品項
<p>沙拉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生菜沙拉 *5 種 2. 沙拉配料 *5 種 3. 各式早餐麥片 *6 種 4. 主廚自製優格 *3 種 5. 什錦水果盅 6 百香果醬 <p>冷盤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主廚冷盤 *4 種 2. 日式涼麵 3. 涼麵配料*6 種 4. 日式手工壽司 5. 日式和風豆腐 <p>熱食</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熱鍋*8 種(美式炒蛋 培根 德式香腸 等 8 種不定時更換) 2. 雞蛋料理*4 種(蛋捲.煎蛋.水波蛋.水煮蛋) 3. 鬆餅 4. 現煮麵食*3 種 <p>日式餐點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日式茶泡飯 (烏龍.綠茶) 2. 味噌湯 OR 日式煮物 <p>中式餐點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清粥 2. 各式配菜 10 種 3. 鹹粥 	<p>沙拉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生菜沙拉*6 種 2. 生菜沙拉配料 6 種 3. 醬料 4 種 <p>冷盤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日式生魚片*3 種 2. 海鮮吧*2 種 3. 冷盤*9 種 4. 精緻肝醬 5. 起司盤 6. 起司盤配料*3 種 <p>熱食</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 餐台熱鍋*8 種 2. 主廚現煮麵食*4 種 3. 現切肉類*2 種 4. 精緻港點心*4 種 5. 港式燒臘*2 種 <p>湯品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日例湯*2 種(濃湯.清湯) 2. 主廚甜湯*2 種 <p>飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 果汁飲料*5 種 2. 咖啡*2 種 3. 生啤酒 4. 氣泡飲料*4 種(可樂.芬達.雪碧.健怡) 5. 茶類*4 種 6. 熱飲機*3 (膠原玫瑰.Q10 柚子茶.烏龍纖體) 7. 冰沙機 (芒果可爾 	<p>沙拉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生菜沙拉*6 種 2. 生菜沙拉醬料*4 種 3. 生菜沙拉配料*4 種 <p>冷盤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日式小菜 *2 種 2. 精緻肝醬 3. 三明治*2 種 4. 主廚手工麵包*4 種 <p>熱食</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熱保溫鍋*6 種 2. 精緻港點*2 種 3. 主廚現煮拉麵*2 種 4. 手工披薩 5. 鬆餅 6. 可麗餅 7. 可麗餅配料 9 種 8. 奶皇包*2 種 9. 台式鹹粥 10. 台式鹹粥配料*8 種 <p>湯品</p> <p>主廚每日例湯*2 種 (濃湯*1 清湯*1)</p> <p>飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 起泡飲料*4 種(可樂.芬達.雪碧.健宜) 2. 果汁飲料*5 種 3. 咖啡*2 種

<p>4. 饅頭 5. 包子 6. 白飯 7. 肉燥 8. 蛋餅 or 蘿蔔糕</p> <p>甜點</p> <p>1. 手工麵包*8種(可頌.小餐包...) 2. 白吐司 3. 全麥司 4. 手工麵包布丁 5. 法國吐司 6. 果醬3種 奶油</p> <p>飲料</p> <p>1. 果汁類*5種 2. 咖啡.*4種(美式.濃縮.卡布奇諾.拿鐵) 3. 熱茶*3種(紅茶.烏龍.綠茶) 4. 牛奶(冰/熱) 5. 豆漿(冰/熱)</p> <p>水果</p> <p>1. 季節水果*4種</p>	<p>必思*胡蘿菠蘋果)</p> <p>甜點</p> <p>1. 主廚手工蛋糕*8種 2. 巧克力噴泉 3. 巧克力噴泉配料*5種 4. 餅乾*3種 5. 哈根達斯冰淇淋*8種口味</p> <p>水果</p> <p>當季時令水果*4種</p>	<p>4. 茶類*4種 5. 熱飲機*3(膠原玫瑰.Q10 柚子茶.烏龍纖體) 6. 冰沙機(芒果可爾必思*胡蘿菠蘋果)</p> <p>甜點</p> <p>1. 主廚手工蛋糕*9 2. 巧克力噴泉 3. 巧克力噴泉配料*5種 4. 餅乾*3種 5. 主廚精緻港式甜湯*2種 6. 哈根達斯冰淇淋*8種</p> <p>水果</p> <p>當季時令水果*4種</p>
--	---	---

晚班現場人員

晚餐及下午茶現場人員前需檢查桌面、地板桌位的環境清潔，並在開餐15分鐘前完成工作。任何餐期開始先幫忙帶位，等部份客人就定位後開始巡視現場。負責收盤及桌邊服務。

收餐後現場人員須將桌椅及客人的座位擺設恢復到早餐或下個餐期的狀態。現場忙完先幫忙整理餐具、辦公室前的工作檯、晚上倒回收、擦拭當天洗好的餐具、可樂瓶。

以上動作都須依當天現場客人離場時間來拿捏先後順序。

晚班餐檯人員

晚餐

- 17:30 檢查所有餐檯食物、加熱器、餐盤碗、餐具、運作菜卡是否正確或正常
- 18:00 等候開餐 引導客人入座
- 19:00 經客人數量來補菜
- 19:30 開始注意甜點類及水果類補備
- 20:00 跟廚房師傅確認時務是否以補齊或已足夠了
- 20:30 開始準備隔天早餐或下一個餐期的備品(食物以外)
- 21:00 收餐 開始清潔餐檯、送洗晚餐餐台上的器具
- 21:30 檢查下個餐期的東西是否足夠或正確
- 22:00 當班主管檢查後下班

晚班餐檯人員

下午茶：

- 14:00 晚班餐台人員收掉所有午餐使用過的所有餐夾和底盤用乾濕布擦式餐檯
開始擺設下午茶所需的器具，換上下午茶的菜卡
<所有工作必須互助合作 14:30 必需完成>
- 14:30 開始帶位
- 14:40 開始補所有的菜及甜點
- 15:30 跟廚房師傅確認時務是否以補齊或已足夠了
- 16:00 收亞洲區熱鍋(假日才需)，開始整理餐台清潔
- 16:30 收餐 開始清潔餐檯熱鍋、送洗下午茶餐台上的器具
- 17:00 休息 預借制服、吃員工餐

第三章

實習工作報告

實習場所、支援外賣趣事

六月份剛踏進公司的菜鳥對我來說所有事都是新鮮的，帶著筆記本跟老PT走遍十二樓，再幫我做各樓層介紹、上班程序、排休規定、各主管介紹。當時的Linda主任幫我們上了新進人員的課程，包刮了餐期時間、菜色、各個價位、餐具擺設等。

第一次試做下現場工作是國定假日端午節，印象是客滿，客人多到一個爆炸，因為當時人手不是很充足，所以都很拼命。幸運的是當天沒有破盤子，晚上收餐下班超累的！

收了一整天的盤子手好酸腳好酸，雖然知道辛苦但我還是做了，只因為我是為了來這學東西的。收盤子時會邊想會碰到客人問什麼及工作上的問題，該如何回答、處理比較恰當，哪些事是我可以回答的有些話是該由主管回答的，一個服務從業人員該如何讓客人感受到貼心服務，這些都還是我該學習的。

當初拖盤上面的盤子怎麼都碟的沒有老鳥多，我好怕會被說我在偷懶，過了兩三個禮拜，我發現漸漸的拖盤上的盤子變多了，力氣變大。和老手們的互動漸漸開始，不久就融入晚班各位的話題，成為好同事。Linda主任也會不定時相約大家去聚餐或唱歌喝酒聊天！！

晚班的上班時段讓我變成夜貓子，下班後的宵夜時間讓同事們增進彼此的友誼，也開始會私下結伴出遊。在金點酒店的服務生，只要是服務人員都很有機會遇到外國人!!第一次接觸外國人就剛好是日本人，是一位日本老爺爺在臺灣工作，剛好也是個練習機會，於是我就用餐飲學的日語帶位、介紹……等等。

結果他都想用中文或英文回答我，感覺好尷尬。印象最深刻是黑人的小孩超好動，搞的整間酒店人員雞飛狗跳。因為他們會搭員工電梯亂跑樓層，亂闖餐廳裡參觀，然後說的滿嘴有怪怪腔調的英文……。

實習時數未滿時是不可有離職這回是，而老手及簽約實習生們朝夕相處好幾個月的，說時數結束後就不做有點捨不得，因為默契都培養起來了上班就算在忙也很開心的工作，能夠互相挺一下，這種環境說不定在下個職場找不到。

主管努力的招募新工讀，一下子來了五、六個之多，一次帶這麼多新人有莫名的壓力，怕教不好主管會怪到老手上、也怕太兇新人受不了馬上離職，好難教導！不過還好有些新人都還蠻容易進入狀況肯吃苦耐勞，不久就變成好同事、好朋友！做了這麼久，以前的老夥伴走了許多也有點捨不得，也不曉得自己還做不做的下去，因為不可能風氣會跟以前一樣、要適應新的東西才能持續下去。

實習時數結束轉為打工日子卻變的不一樣，變成有一種責任的心去打工。跟主管打哈哈的溝通、小小捉弄新手、去旅展外賣餐卷、爵士音樂節在勤美綠園道賣串燒、生日的時候大家幫我寫卡片、去吃公司的尾牙、下班後的聚餐都是美好的回憶。

親身經歷之個案或他人發生之個案

個案敘述	一位妹妹頭婆婆他是下午茶的常客，只要他來都會引起所有客人的騷動，因為從他不收零錢總是一個人來用餐，食量很大餐盤上總是搞的根大雜燴一樣，總是忘了使用桌上的餐具都用手抓並且狼吞虎嚥。很驚人！曾有客人因為婆婆而抱怨他吃不下沒食慾，常常有客人被他這樣的舉動嚇到告知主管和服務生。
解決之道	婆婆從來不訂位，只要婆婆到本餐廳用餐會馬上安排較隱密的位子；例如雙人做的沙發區或客人比較少的區域。以避免影響到其他客人，如有客人被嚇到向服務生反應我們也該保持冷靜並且安撫客人。

個案敘述	下午茶和平常一樣帶了一組沒有訂位的客人到沙發區他們非常不滿意沙發區，後來帶到了靠近餐檯的空桌當然帶位之前有告知客人靠近餐檯、桌子是兩人桌所以位子比較小但客人還是想去看看到最後因為雙方認知的不同 副理被客訴了，客人告知副理：「要去全國吃他不會再來了」。
解決之道	資深領檯告訴我像這種客人可以帶著他繞場一周想坐哪就坐哪，畢竟客人最大，預先畫好的座位可以更改，但失去一組客人就很難挽回。

個案敘述	不負責任的菜鳥總覺得有別人會替他收尾不做也沒關係。
解決之道	先告知他那是該有的責任本來就是他該完成的而不是等別人來收尾。並一一檢查他所有該做的工作項目是否完成。如果他還是無動於衷先告知主管有此現象，和主管討論出該如何做會讓對方改善此心態。

個案敘述	爵士音樂節遇到日本人、西洋人買調酒與炸物
解決之道	只好用日文及破英文或比手畫腳來跟他說這杯多少與東西如何賣。要多多加強語言方面，基本詞彙及單位詞要記清楚!!遇到日本人他不一定跟你說日文，反用英文詢問；看來英文目前還是主要的國際語言。

第四章

實習心得與未來建議

實習心得報告

從實習工作中所之心得與收穫

這個單位真的讓我又愛又恨，恨的是半工半讀生活好累讓工讀生人數不穩定，愛的是又像家人又像老師的同事及老手讓我好捨不得亞歐廣場，想當初剛進來的時什麼都不會，很多東西都學了好多次才上手，也感謝李淑貞學姐教導我很多事。實習完後還有持續的在這單位工作也快2年了，許多當時同期的夥伴及老手們走了許多，也有點不捨。

在實習的期間也經歷過許多形形色色的菜鳥和實習生，從各位前輩身上真的學到了不少，從剛進公司的工作能力和職場上態度調整還有如何帶領新人加入這個大團體，和各主管之間的關係是長官般的尊敬、是家人般的相處。我是一個實習生當初抱著要好好體驗社會人士的生活。

現在我真正體會到當學生是幸福的，只有學生才可以真正認真的讀書，說翹課就翹課，比起任何出社會工作者自由太多了。主管都會教新人們做內部訓練的課程，好讓新人們較好上手。

在這個職場上是殘酷的只要不適任馬上會被替補，艱辛的半工半讀生活裡我一直努力的撐下去，用學東西的角度去工作。

支撐我到現在學到了職場上的知識與人性，飯店裡的五間不同型態的餐廳都去支援過，在支援的過程中起初像趕鴨子上架般的傻傻站著後來就知道該熟析環境基本客人會要求的紙巾、餐具都該知道放哪，還有每間餐廳的上菜流程等，被派支援的人去該餐廳都會很忙，所以自己必須主動提問題當班主管或領班讓自己真正在服務客人的時候才不會不周到也避免自己出糗。在台中生活了十幾年，才知道”爵士音樂節”是什麼。第一次參金典酒店的外賣活動就是台中爵士音樂節，那是在2010年的事了。

雖然說今年的也有去，但我覺得去年印象最深刻!!因為去年市民廣場大草皮未整修，所以金典在大舞台正前方設一個貨櫃屋第二個攤販，主要是販賣炸物及酒類，2010爵士節七天那邊都交給我來負責。剛開始前兩三天超怕的，因為什麼都不會又要面對大部份台中市民與外國人，一個人要叫賣酒與炸物實在是手忙腳亂…不過這忙不過來現象也只有五六日才會出現，過了假日平日一個人顧感覺就是小件事。



不過這也讓我學到出來外賣的辛苦以及直接跟客人面對面推銷的經驗。第二次參加外賣則是台中旅展會場，進場的走道是”參展廠商”。

兩次的外賣性質不同的是旅展是主打中部餐廳和飯店的食宿，爵士音樂節是主打飯店的美食及超值優惠餐卷：一開始不解為什麼秋季參展的餐廳業者這麼多，後來才知道是因為秋季旅展後的12月到過年有聖誕節、跨年、尾牙許多公司行號和民眾都會趁機撿便宜，才讓我知道原來旅展要還有分季節的！

在旅展期間要非常努力的推銷我們的餐卷並小心謹慎且詳細的回答客人的所有問題，像是客人總是會問我們的菜色和其他飯店的不同，要在不能得罪到同行的情況下也突技巧性的告訴客人我們的菜色和餐點是比其他業者來的好，有時候招架不住時通常都會交給主管來回答而我在旁邊偷聽偷學該如

何和客人應對，通常都要非常有耐心的和客人說明本餐廳的餐卷使用方法。旅展不用收盤子不用面對餐廳裡盲目的客人，但會遇到為了撿便宜拼命坳的客人更可怕呀！

給單位的未來建議

其實亞歐廣場是個不錯的餐廳，2011 的今年又要參加五星評鑑。但是還是有幾個小地方我希望能夠進步一下。

有時候覺得主管人對新人太好了會寵壞菜鳥，有時候還是該秀一下威嚴比較好!!有些座位動線還是需要改一下，例如沙發區座內側的人都要隔壁的人站起來才過的去。希望輸入請修單後，工程人員能盡快來修復，以免影響上班人員及客人的觀感與上班環境。

未來計畫

語言和情緒管理是最需要加強的部份，曾聽過主管話中有話的對正職人員說他的英文必須加強否則很難單會輪調，讓我不經擔心了英文不好的我是不是真正出社會後主管也會對我說同樣的話呢。

有時雖然聽的懂外國人想要表達的是什麼但是我卻只能用簡單的單字和比手畫腳來傳達，看著主管和領台能和外國房客有說有笑真的還蠻羨慕的，在工作的時候一直在訓練自己排除害怕的心，有時也會問問主管和領檯一些基本的句子。常說、多練習腦子裡的句子會一次比一次多，回學校後會把握最後一年的學生時光加強語言能力。

至於情緒管理的部份則是有時與不和的同事做事情和面對惡劣客人談吐時還不能夠委婉且圓滑完美的安撫客人，還有客人只要多不由自主的表情會跟著垮下來；因為太忙了，但曾經看過有同事是假日但還是很有耐心也面帶微笑的和客人交談，這點是我必須要加強的，就算再忙客人再壞還是要耐心的對待客人。

時數結束後我依然繼續在亞歐廣場工作，因為是想累積一些應對能力、觀察各種人的做事態度、與外國人對話來進步外國語言、如何經營一家店來工作；大學畢業後就要踏入社會了在這之前還有一年的機會讓我考慮我未來的職業，在餐廳裡不免看到不成熟的社會人士我不想像他們一樣對自己的生活不負責任，我要多向主管請教且不斷的提升自我。以上是我對自己的期許。

第五章

參考文獻



參考文獻

台中金典酒店 FACEBOOK

<http://www.facebook.com/thesplendor.taichungfans>

台中金典酒店官方網站

<http://www.splendor-taichung.com.tw/tw/default.aspx>

部份實習、外賣照片提供：自己拍攝