

修平科技大學  
應用日語系

題目：亞緻大飯店—餐飲服務

指導老師：王福順老師

姓名：謝佳樺      學號：BX99085

中華民國 103 年 01 月 10 日

## 目錄

要旨/摘要	P. 1-P. 2
一、 前言	P. 2-P. 3
1- 研究背景	
2- 研究動機	
3- 研究目的	
二、 實習單位介紹與分析	P. 3-P. 6
1- 實習單位介紹背景	
2- 飯店介紹	
3- 實習單位內部組織	
三、 實習單位工作報告	P. 7-P. 14
1- 實習生工作內容	
2- 實習週記	
3- 101 年校外實習業界評分表	
四、 實習心得與建議	P. 15
1- 實習心得	
2- 未來建議	
3- 我的未來計畫	
五、 參考資料	P. 16

## 要旨

以前からお客様を尊重するサービス業に対しては全然分かりませんでした。皆でいったいどうやって仕事の分担を協力し合って、チームワーク精神をよく発揮して、それと同時に数名の異なる顧客のニーズに応じてサービスすることを勉強したいです。そして、サービス業の関連の仕事を試みたことがありませんでした。どのように顧客に満足させるようにいい印象をもたせ、すばらしい思い出になれるのを勉強したいです。ちょうど今回の実習する機会を通して、私はサービス業の仕事の内容に接触し、このチャンスを通じて多くの人に接して事の処理及び危機管理の能力を学ぶことができるのを望みたいです。

今回の実習した機会を通してサービス業に身を置いて、サービスの誠心誠意をこめて、根気良くて、微笑みがあるのを知って、これらはすべてサービス業の基本的な訓練です。もしもそれらを真面目に一から勉強すれば、きっと将来、社会に出て、職場に入って、役に立つことができると思います。その他に会社の管理方式と制度を理解して、更に自分にとってサービス業界の領域とはいったい何を勉強しなければならないのかを身に着けるのです。

「麗緻管理顧問株式会社」1991年6月に創立しました。主に精緻な旅館のサービスと専門の管理を提供して、台湾旅館のサービスの品質の向上に達することを通じて、国際レベルに合わせて、共同で販売する目標に向かって、もっと良い業績を創造して行きたいです。

今回実習を通してサービス業とは何かということをついに分かってきました。お客様に心を込めて満足させるように接することは非常に大事です。さらに、今度また来られるのかをも影響します。このように最も心を込めてサービスを提供するのも今回は初めてです。校外の実習を通して私にとっていい勉強になり、また良い自己成長もでき、これから職場に入っても必ず役立つと信じます。

## 摘要

以前對以客為尊的服務業完全不了解。想知道大家如何分工合作，發揮 Team Work 精神，同時來服務多位需求不同顧客。而且以前從沒嘗試過服務業的相關工作，一直想學習如何讓顧客留下心滿意足、美好的回憶，想一再造訪的飯店業。剛好藉由這次實習的機會，讓我接觸到服務業的工作內容，也希望能從中學習到許多待人處事和危機處理的能力。

藉由此次實習的機會置身於服務業，了解到要有服務的熱忱、耐心、微笑，這些都是服務業的基本功，如果能從此著手學習，想必對未來出社會，踏入職場，能更有幫助。另外了解公司管理和制度，讓自己更了解服務業這一塊領域需要些什麼？

「麗緻管理顧問股份有限公司」於西元 1991 年 6 月成立，統籌提供精緻的旅館服務與專業管理，期望提升台灣旅館服務品質，達到與國際接軌、聯合推廣行銷的目標，進而創造更好的營運成績。

此次實習對服務業有更深的了解與體悟，要能做到客人滿意，甚至想再度光臨，提供如此貼心的服務是以前從沒學習到過的事情。藉由校外實習讓我又成長了許多，也對往後踏入職場有不少幫助。

## 一、前言

**實習時間：**自民國 101 年 8 月 1 至民國 101 年 11 月 16

**實習地點：**台中市西區英才路 532 號

### 1-研究背景

亞都麗緻大飯店 創立於民國 66 年，並於 68 年 12 月 13 日正式開幕，因其專業、熱忱與細膩的服務，獲得世界性權威組織-「The Leading Hotels of the World」遴選為台灣地區的唯一會員。面對日新月異的大環境，亞都大飯店也不斷地嚐試與創新，以尋求變與不變之間的平衡點；並於民國 86 年正式更名為「亞都麗緻大飯店」，並正式使用嶄新的企業標誌。

### 2-研究動機

以前對以客為尊的服務業完全不了解。想知道大家如何分工合作，發揮 Team Work 精神，同時來服務多位需求不同顧客。而且以前從沒嘗試過服務業的相關工作，一直想學習如何讓顧客留下心滿意足、美好的回憶，想一再造訪的飯店業。剛好藉由這次實習的機會，讓我接

觸到服務業的工作內容，也希望能從中學習到許多待人處事和危機處理的能力。

另外 Hotel ONE 其建築獨特的船型建築設計，被譽為台灣版的杜拜帆船飯店。亞緻大飯店是如何在競爭激烈的飯店業中屹立不搖，成為名聲響亮的飯店。

### 3-研究目的

藉由此次實習的機會置身於服務業，了解到要有服務的熱忱、耐心、微笑，這些都是服務業的基本功，如果能從此著手學習，想必對未來出社會，踏入職場，能更有幫助。另外了解公司管理和制度，讓自己更了解服務業這一塊領域需要些什麼？未來找工作時，自己適不適合往這個領域發展？藉由此次實習的機會，讓自己親身體驗，好好的學習一下。畢竟學到的，就是自己的，是別人搶也搶不走的寶貴經驗。

## 二、實習單位介紹與分析

### 1-實習單位背景

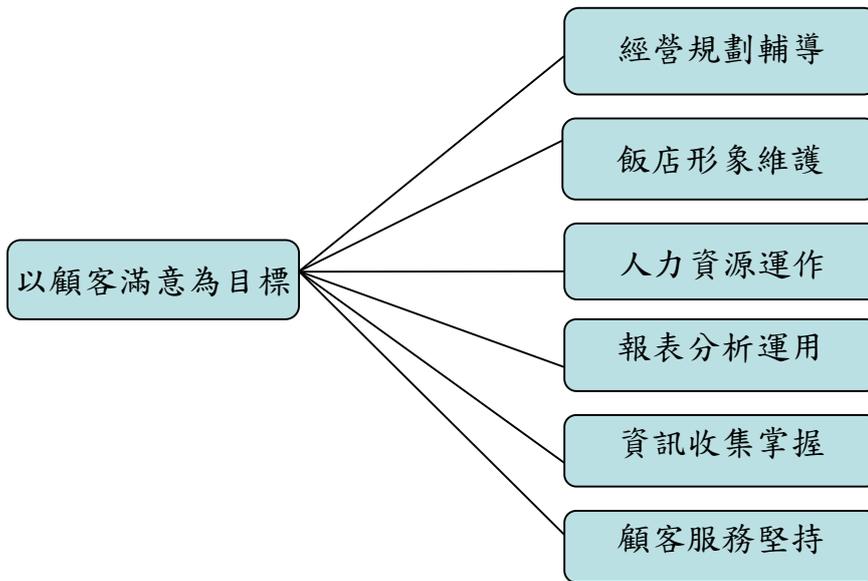
#### 創立沿革

台灣觀光產業在 90 年代急速起飛，因應來台旅客增加，國內許多企業體相繼轉投資旅館服務業。不少企業界人士考量到飯店經營是一門高深且專業的知識與技術，遂紛紛討教成功經營亞都大飯店的總裁嚴長壽先生，希望借重亞都麗緻大飯店的成功經營經驗，創造旅館服務營運佳績。因此「麗緻管理顧問股份有限公司」於西元 1991 年 6 月成立，統籌提供精緻的旅館服務與專業管理，期望提升台灣旅館服務品質，達到與國際接軌、聯合推廣行銷的目標，進而創造更好的營運成績。

#### 轉型及發展階段

Hotel ONE 台中亞緻大飯店為台北亞都麗緻大飯店經營管理之自創品牌，主要精神為傳達科技、時尚的流行感，滿足年輕菁英世代的商務與休憩需求，台中亞緻大飯店今年成立剛滿六年，在眾多的飯店裡是屬於非常年輕的一家飯店，整個公司的理念希望能藉由時尚、科技、輕鬆的現代化設計風格，透過人性化的企業管理理念，將員工由你尊我卑的傳統服務模式，轉化為一群有自信、有涵養的同仁，用友善、專業的態度為顧客提供貼心的服務，使本飯店系統成為華人地區的最佳品牌。

## 營運系統



## 2-飯店介紹

### 1F 麗緻坊

麗緻坊以提供道地經典的歐式糕點與麵包聞名。除了每天新鮮現做的商品之外，也提供部分精緻的進口商品供貴賓選購，逢年過節更有特別的節慶商品如：特色年貨、年菜、各式禮籃、多款端陽粽、獨家口味月餅、感恩節火雞組合及眾多耶誕節商品來滿足您送禮或自用的需求。讓您一年四季隨著時令，都能夠更方便輕鬆的感受到麗緻坊貼心的服務

### 27F 宴會廳

具有全台中市最佳之視野、完整寬敞無線網域及視訊設備、嚴格隔音效果，可提供各種不同宴會與會議組合、適合婚宴、商務會議、主題宴會、服飾發表秀、謝師宴、尾牙春酒..各式聚會，都有專業宴會顧問妥善規劃，是台中絕無僅、有最舒暢功能、最完備的宴會廳。

### 28F 異料理

打破傳統美食疆界，以來自西方的歐陸料理搭配印、亞洲主題風味佳餚，菜色以「摩登異國菜」呈現，變幻出多道豐盛美饌。有著明亮的開放式廚房及時尚的簡潔設計，深獲都會人士的喜愛！想要品嚐異國風味，體驗多元珍饈，就不能錯過 IN Restaurant 異料理餐廳。

## 29F 忘廊

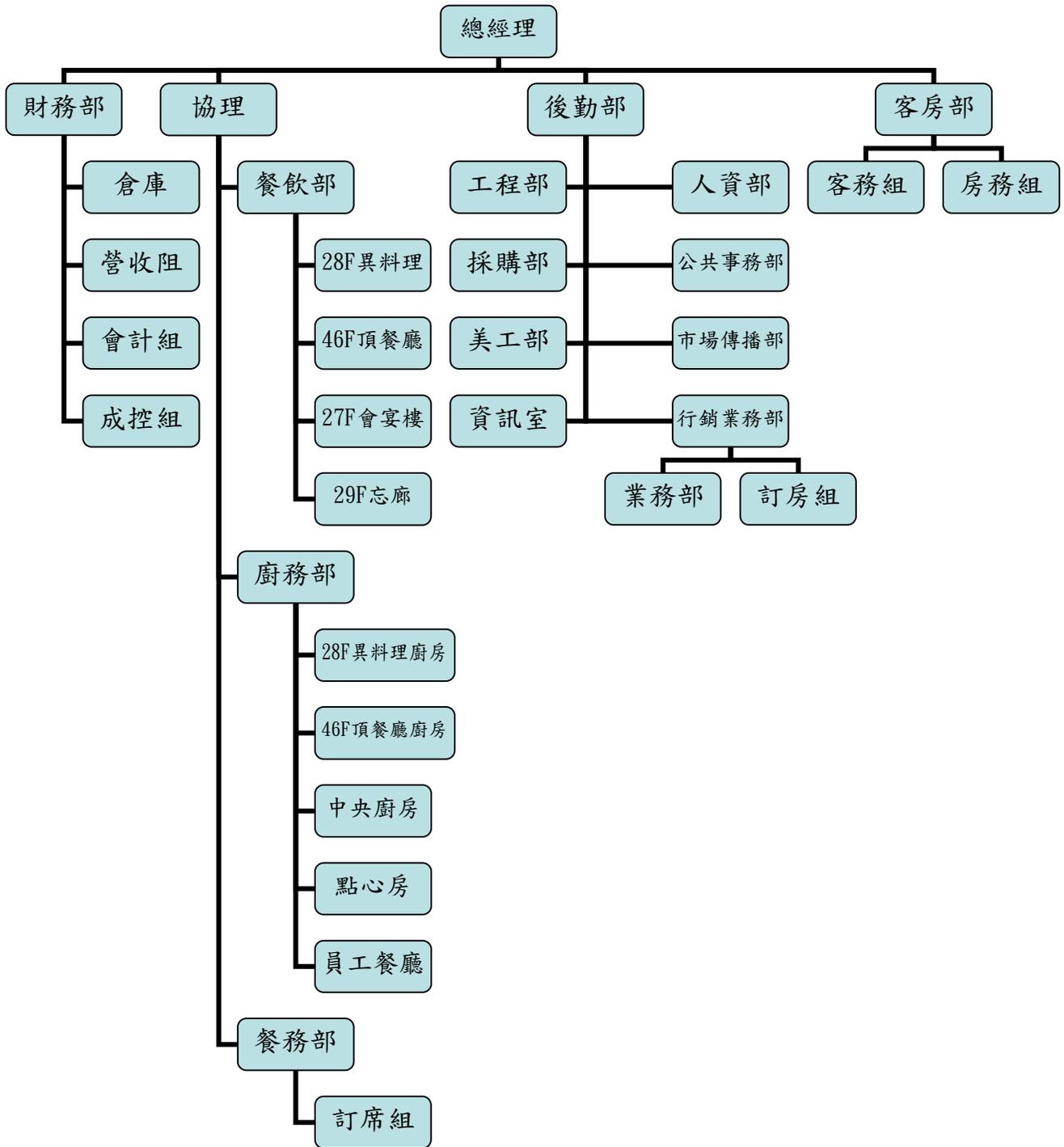
現場 DJ 引動情緒，漫舞於爵士樂曲、浪漫拉丁，可狂野、可微醺，電視牆演出聲光佳作，多變繽紛的燈光氣氛，陶醉於 Lounge ONE 的夜、酷、炫、流連不眠。

## 46F 頂餐廳

MODERN GRILL RESTAURANT FEATURING US PRIME BEEF (頂級美國牛排餐廳)

高居 Hotel ONE 頂端，坐擁最佳景致，精心規劃經典美食以主廚選用穀物飼養的 USDA Prime 頂級牛肉，展現其精湛的廚藝，忠實呈現出食材的最鮮活絕美滋味，點燃味蕾的無限驚喜。在中台灣最高景觀餐廳，擁抱灑落城市的星光，享受細膩體貼的服務及優雅浪漫的氛圍中，盡情享受一場頂級炙燒牛排饗宴。

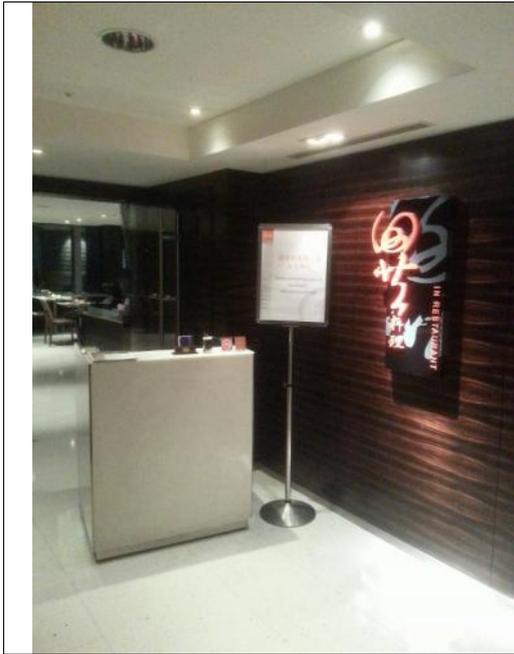
### 3-實習單位內部組織



### 三、實習單位工作報告

#### 1-實習生工作內容

內場工作內容	<ol style="list-style-type: none"><li>1、 檢查員工電梯旁的鐵架上有無客房留下的餐盤</li><li>2、 查看碗盤刀叉有無清洗好的，並擦拭乾淨、將擦拭乾淨的餐具歸到外場</li><li>3、 檢查外場餐檯上菜色有無豐富多量，若菜色短少則要拿進去請師傅填補</li><li>4、 查看回收餐盤處有無東西，並整理乾淨，刀叉餐具就拿進後場給阿姨清洗</li><li>5、 若客房有點餐，則準備該菜色所需要用到之餐具，並核對點單菜色有無全到齊，接著送至客房，請顧客簽單，並在該樓層回報前台已完成送餐服務</li><li>6、 九點供餐結束，把外場餐檯上食物全部拿進後場</li><li>7、 把刷好的桌墊拿進R1曬乾</li></ol>
外場工作內容	<ol style="list-style-type: none"><li>1、 將現磨胡椒、海鹽、檸檬水準備好</li><li>2、 檢查餐桌上蠟燭有無點好、桌椅是否乾淨</li><li>3、 給顧客帶位，詢問有無餐卷，介紹主餐與餐檯上食物，並完成點單</li><li>4、 確認內場菜口有無接收到點單</li><li>5、 上主菜時跟顧客介紹如何食用</li><li>6、 將食用完之餐盤放置回收餐盤處</li><li>7、 詢問顧客主菜如何，並請顧客填寫問卷</li><li>8、 顧客要離去時，回報領檯哪桌要結帳</li><li>9、 整理桌椅整潔，並擺放明天早上要用的餐具</li><li>10、 若份內工作完畢，可協助其他同仁份內工作</li></ol>



領台與結帳櫃檯



外場 A 區與酒櫃



開放式廚房與熱菜區



鮮食區與甜點區



Bar 內、Garry 棟(放置刀叉)、Bar 外



B 後區



R. S 車與 R. S 備品



擦拭餐檯與刷桌墊

## 2-實習週記

	第一週-新進員工訓練
第一天	對一下子要記這麼多工作內容感到緊張，怕忙的時候會忘記，而且主管看起來很嚴肅，穿著高跟鞋做事很不習慣。一下要擦餐盤，一下要跑去外面看餐台菜色。忙進忙出，閒不下來。
第二天	一樣手忙腳亂，擦好的餐盤歸出去，回收餐盤區又高高疊起，客人多時補菜速度要快，不然領班會催促。
第三天	慢慢跟上大家做事的速度，雖然還是會手腳亂，但比第一天好多了。
第四天	今天要上客房服務流程，上完馬上就小考，大家都表現得很好，我卻結結巴巴的，好受挫阿。
第五天	今天同事出錯，主管在麥克風裡罵人，大家都戰戰兢兢的，不敢開開玩笑，有點緊繃害怕。
第六天	開會抽考信用卡優惠方案，問了一圈大家都不會，結果主管說下次再抽考不會要皮繃緊了。
第七天	不知道是太緊張還是怎麼樣，上班一周後，體重下降，但這都只是還沒適應吧。

### 三個月後

從一開始的手忙腳亂，到漸漸上手熟悉，開會也能聽懂內容再說什麼，面對客人提出疑問也能回答得出來，覺得很有成就感。雖然開學後，一下課就要去上班，就會覺得很累很辛苦。但是畢竟是實習工作，所以一定要完成，這是我對自己的期許。因為都上晚班，所以都會弄到很晚才到家，不過跟同事們相處都很愉快，還有一起中秋烤肉聚餐呢！

其中有一場包場印象最深刻，是扶輪社來聚餐，因為他們有自備紅酒，所以第一次將所學的倒酒流程，就要實際操作了。要會估計一桌人要倒多少的量才會看起適宜，還滿不容易的。而且大家食量都很驚人，才剛盛完到位上用餐，馬上就變空盤，根本可以用杯盤狼藉來形容了。所以就是不停的收盤、倒酒。如果接收到內場有菜要送客房，就要馬上跟你那區的人做交接，才不會你離開了別人不知道你做到哪個部份。回到現場後，也要趕快找剛剛交接的人，接續剛剛未完成的工作。

另外請客人填寫意見調查表，收回來後，看到裡面寫服務態度良好時，就會很開心！當然如果勾選普通以下，就要馬上詢問客人，哪裡做得不夠好，才能加以改進，變得更好。

### 3-101 年校外實習業界評分表

修平科技大學 大學部學生校外實習成績考評表 (主管用)

班級	應用日語系	三年級	學號	BX99085	
姓名	謝佳樺				
實習單位	亞緻酒店(中)公司		廠(處)	課	
實習評核期間	自101年8月1日至101年10月31日止(每三個月為一階段)				
工作表現成績			心得報告成績		
評核項目	配分	得分	評核項目	配分	得分
1. 敬業精神	15	14	1. 報告結構內容	10	10
2. 品質效率	15	13	2. 報告與實務工作關聯性	10	10
3. 學習熱忱	15	14	3. 建議事項	10	10
4. 團隊合群、職業倫理	15	14	4. 繳報告準時性 (遲交一天扣1分)	10	10
小計(1)	60	55	小計(2)	40	40
階段考勤(3) (用人部門填寫)	事假 0 小時(扣0.2分/小時)扣__分 一般病假 0 小時(扣0.1分/小時)扣__分 住院病假 0 小時(扣0.03分/小時)扣__分 合計扣__分 曠職 0 小時(扣0.5分/小時)扣__分 遲到早退 0 次(扣0.2分/次)扣__分				
主管評核成績(1)+(2)-(3)	95				
評語與建議： <i>積極進取、努力不懈</i>					
說明：一、雙線以上欄位由實習生詳細填寫。 二、遞送順序：學生 → 單位實習指導員 → 單位主管 → 部門高階主管 → 學生(或研發處) → 輔導老師 → 各系辦公室。 三、報告結構內容有誤或寫作草率，請退回學生修訂或重寫。 四、每三個月繳交一份實習報告，繳交日期為：					

部門高階主管：



單位主管：



單位實習指導員：

#### 四、實習心得與建議

##### 實習心得

這次的實習，讓我學到了服務業最重要的「以客為尊」還有臨場反應迅速「應變能力」。在亞緻大飯店工作的期間，每天都要面對各式各樣、形形色色的客人。比如說，遇到外國客人，就要給他們單點的菜單，因為他們沒有餐卷，所以不能使用套餐式的菜單。當然也可以單純點吧費，就是餐檯上的菜色。一般台灣客人都會使用餐卷，即可點一客主菜加吧費，這樣既划算又可以吃到很多種類的菜色，算是不錯的選擇。

還記得剛開始都待在後場，每天都有搬不完的髒餐盤、擦不完的刀叉、桌墊，第一天下來真的有嚇到的感覺，非常累人，而且穿著跟鞋做事，很不方便，有時候在內場走太快還容易滑倒呢！送客房的時候會祈禱遇到慷慨的客人，因為會給小費，當然也會希望不要遇到怪怪的客人，比如，喝醉酒的，在大聲喧嘩，會怕被纏住，所以主管要是知道是男生客人又喝酒，就算只是點杯熱咖啡，也會要我們推推車進去，至少可以先把門卡住，不至於一進去房間門就關起來。

##### 未來建議

在餐點部分希望餐台上能多些熱食，例如義大利麵、比薩，焗烤飯等，飲料部分，則希望能多點選擇，因為每次都只有茶包、奶茶、檸檬水而已，想喝別的都另外再單點，是滿可惜的。用餐環境的部分，則是餐桌，因為都是玻璃，邊邊都尖尖的，有小朋友的話很容易撞到，之前就有客人彎腰下去撿東西，起來頭撞到，當場噴血，超恐怖的！內場的話，希望排水設施能處理好一點，不然地板濕濕的，又要端菜出去，要保護自己，又要保護菜餚，真的滿危險的。

##### 我的未來計畫

現在服務業幾乎佔整個產業的一半，想必未來踏入職場上有很大的機會，會投入服務業，像是旅遊業、餐飲業、飯店業、銷售業等，都跟服務脫離不了關係。也希望畢業之後能將實習所學到的工作經驗靈活運用，能更快的投入上手。

## 參考資料

知識+

<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1306031113948>

麗緻集團 The Landis Group

<http://www.landishotelsresorts.com/chinese-trad/hotels02.aspx>