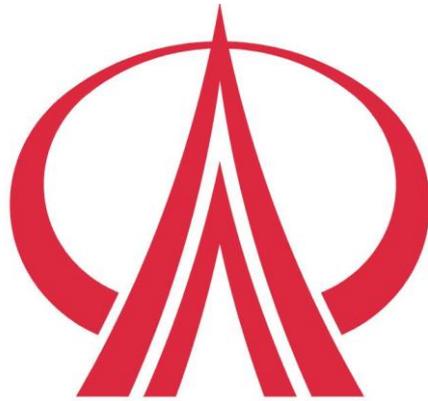


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

北澤壽喜燒-中友俱樂部



指導老師：林玉華 老師

學 號：BZ100021

姓 名：李玉珠

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

升上大學四年級，我們將面臨兩種選擇，一種為校外三明治實習，另外一種為在校實務專題報告，而我選擇了校外三明治實習。而校外實習方式又有三種，一為自行推薦，自行填寫申請書並由公司負責人蓋章後交給系辦審核；二為由學校去洽談的幾家公司作為選擇，而去投履歷和面試；三為自行創業。

實習公司方面我進入了北澤企業，北澤集團旗下又分為四種品牌，北澤壽喜燒、樹太老、光麵、青木，而我錄取了北澤壽喜燒-中友俱樂部。在這一學期的實習中，我學習到了不少經驗，也成長了一些，在這段學習方面，有辛酸也有淚水，但同事間的相處很和樂，公司待遇方面也不錯，因此很快地就結束了校外實習。目前實習完畢後也暫時會繼續上班，學習到更多事情，往上進階。

致 謝

感謝系上努力為我們接洽許多廠商來讓我們選擇實習公司，也謝謝系上提倡這個計畫，讓我們提早一步進入社會，並適時給予我們幫助，好讓我們能銜接畢業後的道路。

感謝實習公司北澤壽喜燒，讓我們有這個機會實習並了解體系，適時的給予我們幫助和鼓勵。

感謝實習時相遇的同事們，在這實習的時間，給予我許多歡樂，在我低落、難過的時候給予我幫助和建議。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
一、前言	4
1.1 實習動機	4
1.2 實習目的	4
1.3 實習公司甄選過程	5
二、實習公司	6
2.1 公司簡介	6
2.2 營業項目	6
2.3 競爭力分析	7
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	8
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	10
3.6 改善方案	10
3.7 工作日誌	11
四、結論與建議	16
4.1 結論	16
4.2 建議	16

一、前言

1.1 實習動機

曾經有個長輩跟我說過：「大學生活，就像是一個小型社會，在這如何學習與人相處，對於未來職場上也會有所幫助！」書本上也曾經閱讀過：「讀萬卷書，不如行萬里路。」大學三年老師及書本上所教導的事務，該去社會上好好見識學習，並且強化本身的專業能力和知識。

世界如同一本巨大的百科全書，可以學習到以往課堂上所教導不到的新鮮事物，以及接觸到以前課堂上學習到的事務，令在求學階段中所考取到的證照加以利用，培養自己的專長並更加熟練進步。

三明治校外實習教學計畫類似校外教學一般，只是在這我們或許會學習到以往所接受不到的挫折，但卻是能讓我們銜接社會的緩坡道，多項相關的攻最內容讓我們選擇，可畢業後我們能夠應徵到最想要的工作，並了解其工作內容。

在實習的過程中，公司以及學校老師都能夠輔助我們，令我們於學習中不會彷徨無助，實習過程中也可讓我們賺取到薪水，對於家境不好的我來說，三明治校外實習是最好的選擇，能夠學習並了解更多的專業知識，又能體驗到自己辛苦工作所賺取的薪水，真是一舉兩得的事情。

1.2 實習目的

參加三明治校外實習教學計畫是希望可藉由這項計畫獲取更多的學習，對於課堂上書本的教學，個人我還是喜歡戶外實際一點的學習，希望能吸取更多的社會經驗，增加未來畢業後的就業機會。在職場上學習到如何與主管和同事間的相處之道，我認為是一件很重要的事情，相處氣氛不好，那麼每天上班一定是痛苦的，甚至會想要離職也是有可能的。在業界一定不比學校中來的輕鬆，那是件大不相同的事情，職場上會有者各式各樣的臨場反應等著你處理，本身的情緒控管也很重要，無法與在學校時因情緒問題而說不來就不來，職場上有職場上的規定，也在時時提醒著我們的責任心以及職場道德。職場上得環境部一定會有著學校來的輕鬆，在這我們要培養心智以及耐心。在職場或許也會遭遇到所謂的委屈以及主管的不諒解，因此我們要學習如何良好的溝通以及化解誤會，避免造成不必要得冤。最後在職場上我還希望能夠學習到更多事務，一步一步的往上爬，了解更多我不清楚的專業知識以及賺取應有的薪水。

實習目的：

- 1.吸取更多社會經驗
- 2.增加就業機會
- 3.學習主管與同事間的相處之道
- 4.提升本身的臨場反應及良好的應對方式
- 5.提升情緒管理
- 6.培養責任心及職場道德
- 7.培養心智及耐心
- 9.良好的溝通方法及化解誤會的方法

- 10.提升本身專業技能
- 11.增加樂觀度
- 12.提高行銷能力

1.3 實習公司甄選過程

經由學校系上三明治校外實習計畫引薦多家公司，舉辦多場說明會，讓我們了解並思考想實習的公司工作內容、福利、薪水、地點以及時間，然後選擇三個志願或者自行推薦還是創業，進行履歷的投遞，並等待及確認面試時間。

收到通知後，準備相關資料以及服裝儀容進行面試，系上也特地為我們請了校外專業人士開兩場演講，一場是履歷表撰寫的方面，是有關如何撰寫一份專業的履歷表，讓面試官如何對自己的履歷表感到興趣，及一些投遞履歷常犯的錯誤，並為我們的履歷表進行建議以及更改；另一場為有關面試的演講，面試時的服裝內容樣式，穿著方面的注意事項，面試時的儀容，髮飾和妝扮方面的細節，以及面試時的態度和語氣，都一一為我們做解答及調整，好讓我們能順利徵選上。

後續面試完成後等候佳音通知，確認錄取與沒錄取的名單後進行選擇，並且準備簽約的相關事項及確定報到日期。而我最後選擇了北澤國際餐飲有線公司旗下的北澤壽喜燒，因為對與餐飲業我比較有信心以及他目前拓展速度較快，各門市的各個職缺都有欠缺，因此我想試著向上爬爬看。

錄取後等待電話通知時，我也上網查看了一下北澤中友門市的介紹及菜單內容，並在報到前先至實習門市進行工作環境的參觀，好方便實習時更快上手。報到時我著規定服裝及帶著相關資料提早進行報到，等待其他報到者到齊後，主任進行說明實習時的注意事項、制度、打卡方式、制服著裝方式以及環境介紹，並各分配學長姐帶領我們至各個區域進行工作。

在北澤實習工作時間長、吃飯時間很不穩定、排假方式也跟當初說的不一樣、而且速度要快，但工作環境不錯、同事們也都很好相處，薪水跟福利也算不錯，所以我希望能繼續努力下去，看見自己的成長。

徵選流程圖：



二、北澤壽喜燒品牌介紹

2.1 公司簡介

2000年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內迴轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。創辦人曾建廷先生秉持『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。目前本公司員工人數為大約300人左右。

●目前以壽喜燒為主的分公司共有七家：

北澤壽喜燒—台北新莊俱樂部	北澤壽喜燒—新竹竹北俱樂部
北澤壽喜燒—台中公益俱樂部	北澤壽喜燒—台中中友俱樂部
北澤壽喜燒—台南公園俱樂部	北澤壽喜燒—高雄遠百俱樂部
小北澤壽喜燒—台中精明俱樂部（小北澤是採一人一鍋的用餐方式）	
樹太老全台 12 家門市，光麵 2 家門市。	

●公司得組織型態為：

督導→區經理→店長→資深組長→組長→儲備幹部→正職→實習正職→工時人員



2.2 營業項目

本公司提供美味的壽喜燒是採傳統的關東風味與大阪關西風味精煉特調的壽喜醬汁為底，提供五種頂級的肉品（美國優質牛肉、澳洲優質牛肉、台灣快樂梅花豬肉、台灣特級里肌豬肉、台灣鮮嫩雞腿肉）搭配香Q的越光米白飯以及十多種新鮮蔬菜和樣式的飲料供消費者享用吃到飽，並且都在飯後附贈一份特製的甜點（寒天果漾、杏仁豆腐、黑糖金時霜淇淋三種甜點選一樣）。

北澤壽喜燒是採所有餐點由服務人員送上，讓貴賓擁有優質服務上的享受，並且用餐時會有服務生巡桌主動整理桌面以及加點餐點。主要顧客我們為15~50歲喜愛吃到飽的顧客，多半為年輕學生族群和肉食性的消費者。

2.3 競爭力分析

北澤餐飲集團目前旗下有三個品牌：北澤壽喜燒、樹太老日式定食、光麵，近期還有一家青木品牌，是採高單價的餐點，公司將在11月底或12月初發表新的菜單。

本公司鄰近於中友百貨以及一中街，擁有各式各樣的餐廳在競爭著，因此要如何在這幾家中脫穎而出是個重點。而最主要的外在競爭者為公園路上的鋤燒，他們也是採壽喜鍋吃到飽方式的，不管是服務項目以及價位，大致上都跟我們雷同，差異就在於菜色以及肉品和飲料。

●五力分析

- 1.淺在競爭者：輕井澤以及其他火鍋業者
- 2.現有競爭者：鋤燒、MOMO 壽喜燒
- 3.替代品：火鍋、燒烤、各式吃到飽
- 4.上游供應商：中央廚房的議價能力低
- 5.購買者：學生族群以及肉食性消費者

2.4 SWOT 分析

本門市位於中友百貨、一中街和中國醫藥附近，人潮較為密集，且附近也有公車站，離火車站也只要10分鐘的距離，交通較為方便，鄰近的停車場也有四家且都有合作(玉雪停車場、新天地停車場、中賓停車場、五權立體停車場)。但是對於壽喜燒大家都不太了解，因此我們在帶位點餐時，皆會詳細介紹食用方法，且大多消費者不太敢食用生蛋液沾醬的部分。由於目前壽喜燒的店家尚未太多，因此我們可以著重於服務態度、送餐速度以及獨特性來先站穩壽喜燒這一塊餅。由於壽喜燒類似火鍋，因此大多消費者會選擇可以喝湯且口味較清淡的火鍋，該如何突破這一點，是我們未來該思考的一點。

S 優勢：與中友友做合作、地點人潮密集、交通方便

W 劣勢：台灣人對於壽喜燒多半不了解，且不太敢食用生蛋液沾醬；壽喜燒的口味偏鹹且是不喝湯的火鍋，因此大多消費者皆會選擇火鍋。

O 機會：著重服務態度、送餐速度、獨特性

T 威脅：壽喜燒類火鍋，但是偏鹹不能喝湯，用餐久了會膩。

三、實習內容

3.1 實習部門

我為北澤壽喜燒-中友俱樂部的外場正職人員，最主要是負責服務客人能在用餐 90 分鐘下的限制，能享用到滿滿的飽足感和幸福感，並且心滿意足的用餐離開。在這期間我們必須了解每桌的用餐狀況和桌面清潔及需要補充的餐點，搶先一步在客人開口前，服務客人所想要的服務，並且在點餐時要清楚地介紹用餐方法。

*外場的工作人員依序為：店長→副店長→組長→正職→早晚班工讀→假日工讀

*內場的工作人員依序為：主任→組長→正職→早晚班工讀

3.2 工作環境與同事



圖 3-1 北澤招牌



圖 3-2 北澤門面

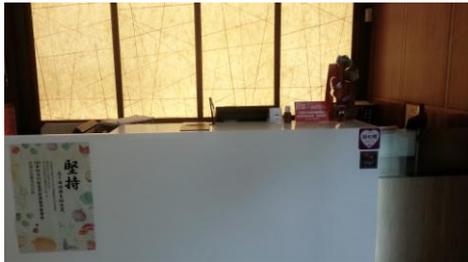


圖 3-3 領檯



圖 3-4 OB區座位



圖 3-5 六人座



圖 3-6 菜口一



圖 3-7 大冰箱



圖 3-8 座位點餐表



圖 3-9 菜口二



圖 3-10 菜車



圖 3-11 候位區一



圖 3-12 候位區二



圖 3-12 工作檯



圖 3-13 餐具車

3.3 工作內容

*外場五個崗位分為：

1. 領檯：負責結帳、招呼客人、了解全區用餐狀況、安排座位。
2. 機動：又稱為全區，那兒需要幫忙便往哪去。
3. 顧區：分為主顧和副顧。主要為帶位、點餐、巡桌、收桌、設桌、客訴處理。
4. 菜車：負責位客人加點青菜和一部份的副食品。
5. 菜口：負責送客人的餐點及飲料和準備備品。

*我的職位為正職人員，因此是採兩段班的方式，上班時間皆由主管安排，中間都至少有空一小時的休息時間，一天工作 7~10 小時，排休方式視大小月及國定假日，進行一個月休假 7~9 天，一個禮拜會放 1~3 天依店長安排，國定假日正職人員皆為禁休，但後續會補假或補貼。

3.4 作業流程分析

1. 領檯：招呼客人→安排座位→結帳
2. 機動：帶位→翻桌
3. 顧區：客訴處理→帶位→點餐→巡桌→收桌、設桌。
4. 菜車：客人催菜→最後加點
5. 菜口：甜點→火鍋→肉品→白飯→豆腐、腐皮→飲料

3.5 問題點分析

1. 問題：對於新進人員的帶領方式以及標準的 SOP 流程應更加詳細和標準，以免讓新人學習不佳，並對於各個事物都是一知半解，造成新人無法順利成為新的人力資源。
2. 發生：一位新進的人員向我告知目前的困難，反應某位員工不太會教令他不太了解工作內容，並且覺得每人的教法皆不相同，不知應該以誰的為準。
3. 提出：將問題回報於主管時，也確實有著這些問題的存在，會再一次開會做檢討。

3.6 改善方案

1. 新人於報到當天接先由主管級的人員詳細說明員工守則以及公司相關規定和服儀。
2. 新人於實習時皆會由一位正職人員做帶領，班表的部分也會盡量安排移置或重疊的部分，新人於這段期間遇到任何問題皆先由帶領者的為準。
3. 相關職務的工作內容，將會進行調整撰寫出一本 SOP 專業流程，以利新人能更早進入並熟悉工作內容。
4. 經由開會時提出，雖有部分需要做更改，但大部分的方案是可行的。

3.7 校外實習工作日誌

工作日誌一

班級：行 100 甲	學號：BZ100021	姓名：李玉珠	撰寫日期：103/10/13
撰寫期間：103/07/01~103/09/30		期間總實習時數：554.5 小時	
實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲事業有限公司/北澤壽喜燒中友店			
部門(單位)/職稱：外場實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>事件發生於九月四日禮拜四晚上，那時的崗位位於菜口，再將前面 OB 工作台的餐具車推回來時，不小心在 A9 的位置翻車，造成的大聲響驚擾到客人，並且破了大半的餐具，還麻煩各位同事幫忙整理。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>推餐具車時，未注意到底下鍋子的擺放，是只有放在一邊的，而且推車時在轉彎要進入菜口時，推的角度不對，造成重心不穩翻車，發出的巨響，驚嚇到客人，當下立即向附近的客人致歉，並且立即整理，麻煩到同事都放下手邊工作幫忙我做處理，其實當下我真的嚇傻了，眼淚也不小心一直流淚，因為自己造成了大家的麻煩感到非常抱歉，也為自己的笨手笨腳感到氣憤，事後主管也要我繳交悔過書，那是我生平第一張悔過書...我真的對我自己感到失望透頂。後續也有在公司的留言板向各位同事致歉及感謝，因為我一直不希望麻煩別人，所以對他們真的感到很抱歉。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>經過這次事件，我學習到餐具車的正確推法，注意底下鍋子的擺放是否平穩，推時抓住左右兩邊緩緩推，並且發生事情當下要先向客人致歉並且詢問客人是否有受傷。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>主動告知主管想在菜口多加學習並練習推餐具車，了解更多應該注意的地方，以及菜口流程順序，不應該害怕因為一次的意外，便恐懼餐具車。</p>			

工作日誌二

班級：行 100 甲	學號：BZ100021	姓名：李玉珠	撰寫日期：103/11/28
撰寫期間：103/07/01~103/09/30		期間總實習時數：554.5 小時	
實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲事業有限公司/北澤壽喜燒中友店			
部門(單位)/職稱：外場正職人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 事件發生於 103 年 11 月 27 日晚上，因為身體狀況不佳，造成服務客人時忘記微笑，被客人投訴臉很臭。</p> <p>2. 反省(Check) 不管怎麼樣，在工作時客人是被服務的人，不能因為身體不舒服，就一張臭臉的面對客人，因為若是換成自己被這樣服務的話，心情也會很不好，影響到用餐品質，在美味的餐點也會變得不好吃。</p> <p>3. 學習(Action) 當自己身體狀況真的很不佳時，應適時地向領檯提出，好方便處理，我們是服務業的，應以微笑面對客人!</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 向領檯告知身體狀況，並且看醫生，早早休息。</p>			

工作日誌三

班級：行 100 甲	學號：BZ100021	姓名：李玉珠	撰寫日期：103/12/25
撰寫期間：103/12/1~103/12/25		期間總實習時數：小時	
實習機構(含分店名)：北澤壽喜燒-中友俱樂部			
部門(單位)/職稱：外場正職人員			
工作日誌內容			
1. 發生什麼事			
<p>103 年 12 月 24 日晚上，當時同仁一是菜車手，而 OB 副顧的我要兼任另外一台的菜車，那時我們在晚上 7 點多的時候補充金針菇後，便沒再補金針菇，後來站菜口的組長在 8 快 9 點的時候怪我們為何菜要補那麼多，我們向他解釋，卻說我們頂嘴，我們解釋說那室內場補那麼滿的。</p> <p>後來因為蔥花盅的清洗模式不同，而與組長起了爭執，我因為常常站菜口，因此了解是怎麼做的像他告知後，他很生氣地說不是這樣，說店長在開會時我都没在聽，後來我跟強調開會時沒說要顧區的人員倒蔥花，後來她說是我們誤解店長的意思，跟我解釋一番後，我請他幫我告知大家，因為其他外場同仁也都誤解了，結果他很生氣的向別人說，我說他是錯的！但那時大家也不想跟他吵了。</p> <p>後續又因為組長的餐具車在我安檢時發現沒補好又發生了些口角，他說餐具車又不是他推出來的，他怎麼知道，但那是他的工作而且是他叫人推出去的，結果他一點想補的意思都沒有，結果是那位把餐具車推出去的人(同仁一)很生氣的把餐具推回去補，那時我跟在後面和其他兩位同事也跟了進來，結果同仁一就很氣憤的說鍋那麼多是不會說喔!在外面的同仁全都聽到了，組長就問說剛剛那句是誰說的，同仁一就說明明就是啊!鍋那麼多都不會覺得奇怪喔!結果組長只回一句我又不常站菜口，怎麼知道!當下的人都覺得無言。</p>			
2. 反省			
<p>可能一開始我們溝通上有了一些誤解才造成後續更多的不滿，但當下我的感受是一個組長怎麼能當成這樣，不斷的把過錯推給別人，又不斷地拿店長說...店長說的，但明明店長就沒有說!還一直說大北(北澤壽喜燒公益店)都是這樣做的...，我在大北時都這樣...，但我想說的是!這裡是北澤中友店!規則是死的，人是活的!不一定每件事在中友店都適用!至今感覺還是很氣憤，同事們感覺最近對她也越來越不滿了!</p>			
3.學習			
<p>溝通時的語氣以及用詞要注意，並且情緒要控制好才能好好溝通，並且可尋找店長的幫助。</p>			
3. 行動計畫			
<p>向店長好好的談談，並詢問後續處理方式。</p>			

工作日誌四

班級：行四甲	學號：BZ100021	姓名：李玉珠	撰寫日期：104/03/12
撰寫期間：104/02/01~104/03/12		期間總實習時數：256 小時	
實習機構(含分店名)：北澤壽喜燒-中友俱樂部			
部門(單位)/職稱：外場正職二			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>發生於三月八號星期日晚上，因為位於 AR 區的顧區人員於收桌時，在客人面前倒鍋，引起客人不滿，當下客人並未告知我們，而是於意見卡上填寫意見，當時領檯的當班主管也有向客人致歉並強調會加強訓練。但後來我們收到中友樓館打來的電話，說有客人反映我們在她面前倒鍋(我們這間分公司是與中友百貨公司配合的)，過沒多久總公司也打來了，因為那位客人也去總公司反應。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>其實之前就有區經理說過我們不能在賣場倒鍋，只能在工作檯倒鍋，但因為真的忙的時候會來不及翻桌，因此我們都會習慣性的倒鍋，但會刻意用身體擋住客人的視線，在加上要同時收好多桌時，鍋裡的廚餘不能倒，只能放在黑車上，很佔空間又容易倒出來，因此有些麻煩。</p> <p>這次因中友和總公司都打來警告了，因此我們全面禁止於賣場倒鍋。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>永遠與客為尊，客人永遠是最大的。以員工的角度會認為客人為何這麼不講理，不明白我們的困難和麻煩；以客人的角度誰也不喜歡在用餐時有人在倒廚餘，即使是用完餐也一樣，影響到食慾。因此在服務業工作時，盡量將心比心，換個立場想。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>提高自己的收桌技巧不再客人面前倒鍋，將心比心轉換立場。</p>			

工作日誌五

班級：行四甲	學號：BZ100021	姓名：李玉珠	撰寫日期：104/04/09
撰寫期間：104/03/13~104/04/09		期間總實習時數：256 小時	
實習機構(含分店名)：北澤壽喜燒-中友俱樂部			
部門(單位)/職稱：外場正職二			
工作日誌內容			
<p>5. 發生什麼事(Do)</p> <p>於某一天晚上，位於 OB 區的主顧同仁在幫客人收桌上甜點後，客人吃沒幾口甜點便離座至領檯結帳，客人將帳本往檯面上一丟，用很火大的口氣說：「你要不要去我那桌聞聞看抹布多麼臭啊!」領檯同仁頻頻向客人致歉。</p> <p>6. 反省(Check)</p> <p>抹布未洗乾淨便幫客人擦桌子，並且在擦桌子時還未發現未立即更換抹布或濕紙巾幫客人清潔桌面，導致客人用餐不愉快，生氣地離場了。</p> <p>7. 學習(Action)</p> <p>當下若抹布有異味時，就立即更換抹布或用濕紙巾清潔桌面，並且用洗衣粉反覆搓揉抹布，洗乾淨後聞聞是否有異味。</p> <p>8. 行動計畫(Plan)</p> <p>將舊的一批抹布全部更換掉，抹布時常清潔，時時注意抹布是否有異味，並且皆在圍裙中放些濕紙巾，以防萬一。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

1. 說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

剛開始我以為北澤壽喜燒是有中場休息時間的餐廳，這樣三餐比較正常，沒想到他沒有，是採兩段班的模式，而且每天上班、空班、下班時間都不同，重點是還是採吃到飽方式的餐廳…讓我有點無法接受。但後面漸漸習慣之後，覺得這樣也不錯，制度上也不錯，員工的福利也很多，而且每個月至少可以休 7~8 天，薪水又有兩萬多塊，公司又有供餐可以吃。

2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

校外實習其實本來第一志願是選黑貓，但由於工作地點實在太遙遠，因此選了第二志願北澤，原本就有餐飲業工作經驗的我，已做好會很累的心理準備，但卻還是比實際上的感覺差了一點，吃到飽的方式就要一直去服務客人，注意客人的用餐狀況，所以一直無法負荷，但後來漸漸習慣抓到訣竅後，輕鬆了許多。北澤就像一個家庭，同事之間的想法都很歡樂，遇到難過或困難的事情，都會主動關心，因此工作儘管很累，但還有一群很好的同事們陪我度過。

3. 說明實習最難適應或難過的事

那天是接近收店的尾聲，當我要把前面工作台的餐具車推到浩方去補時，一時的不小心，將整台餐具倒在客人面前，當下真的傻了，幾乎內外場的人都來幫我清理，我真的很難過，怪自己為何這麼粗心大意，怪自己在這麼忙碌的時候又惹出麻煩來，當下被自己氣哭了，內心對他們感到很抱歉，直到現在還很清晰。

4. 說明實習最大的收穫

EQ 管理方面進步很多，而且面對客人應對也比較流暢，最滿足的收穫大概就是你把客人服務的心滿意足，客人很開心地向你道謝並又開開心的用完餐離開，讓自己有股很大的成就感和動力，繼續服務下一組客人，一句「謝謝」的力量其實是很強大的。

5. 實習甘苦談

在這實習的過程中，有歡笑也有淚水，服務業就是永遠以客為尊，儘管客人是錯的，也不能去惹到他們，所以在這段時間也遇到許多的挫折，有些客人的思想會比較宇宙不同，所以有時真的會有理說不清…，但這時候會很慶幸有著一群很好的同事陪伴。

6. 個人生涯規劃與未來展望

目前實習完後我會暫時在北澤繼續工作，先將就學貸款還完，並在做期間努力學習更多，試試自己是否能有能力在 2 年內爬上店長的位置。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

針對新進人員的教導方式，該有一個詳細的 SOP 流程內容，才不會導致新人於學習時遇到許多困難，以及學到只教導到一半的事情，而且每人的方式都不同，導致新人不清楚標準和是非對錯。

2. 對學弟妹的建議

實習是一杯即將進入社會的開水，讓你嘗是這個水溫是否是你能承受的範圍。因此在選擇實習公司時，不要去在意所謂的薪水和福利，而是對於未來社會的你一個選擇，

去想想你能在這間公司能學到甚麼是對於你未來計畫有幫助。親愛的學弟妹，實習雖然辛苦，但轉個念頭，你會發現更美好的事情，在這次的實習我的人緣更加的廣泛，也增加了許多美好的回憶，因此希望你們也是如此，祝福你們。

3. 對系上的建議

定時追蹤學生實習時的狀況，是否有異狀或不符合勞基法方面的事項，以及遇到無法解決的困難。實習公司方面也可以聽聽學生的意見做參考，讓實習可以廣泛一些，並且讓學生可以去到想學習的地方。

4. 對師長的建議

定期與負責實習學生聯絡，了解實習狀況，以及實習上是否遇到困難需要幫忙。