

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

實習公司：朋泰泰式風味料理



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ100901

學 生：鄭易欣

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

近幾年來台灣生活步調緊湊，家庭上班族大多都選擇速食餐，到處各地都有創新小吃美食，餐廳市場反而也大不如前，國人的消費型態也越來越差異化，如何從平價餐廳裡脫穎而出將會是為來公司的一項考題，在朋泰泰式風味料理店實習了一年，從一開始挫折滿滿的新人，到現在能隨時掌握狀況的店員，面對百百種的客人，迅速的應變能力很重要，對我來說學到的真的不只有端盤出菜，而當初懵懵懂懂的不知道學校與社會的差距，想把在課業上學習的知識利用在現實生活中奉獻社會，此次的實習將會是最好的經驗。

致 謝

實習報告終於圓滿完成，首先我要先感謝我的指導教授章綺霞老師對我的包容、鼓勵、指點與關心，引導著起初因踏入社會緊張而慌張的我，從不知所措到順利完成，實習過程中我遇到了許多大大小小的問題，感謝老師不厭其煩地指導，告訴我面臨何種情況該如何面對解決，在這一年實習過程當中，我從中學習到很多知識和如何快速解決當下發生的問題，而我得到的愉悅以及成就感也不是幾句話就能說盡的，此外也感謝同學分享實習內容與協助，在我工作受到挫折時給予鼓勵互相加油打氣。

此外，在實習報告口試過程中，承蒙章綺霞老師、葉京怡老師的鼓勵、批評及指導，告訴我各項環節應該注意到的細節段落，讓我看到實習報告的盲點，還給予我許多的寶貴的意見，使我的實習報告得以圓滿完成。

目 錄

摘 要.....	I
致 謝.....	II
目 錄.....	III
圖目錄.....	IV
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	1
1.2 實習目的.....	1
1.3 實習公司甄選過程.....	2
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
2.3.1 供應商的議價能力.....	5
2.3.2 潛在進入者的威脅.....	6
2.3.3 替代品的威脅.....	6
2.3.4 消費者的議價能力.....	6
2.3.5 現有競爭者的威脅.....	6
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.....	9
3.3 工作內容.....	10
3.4 作業流程分析.....	10
3.5 問題點分析.....	11
3.6 改善方案.....	11
3.7 工作日誌.....	11
四、結論與建議.....	14
4.1 結論.....	14
4.2 建議.....	15

圖目錄

圖 1-1、徵選流程圖	3
圖 2-1、人員組織圖	5
圖 3-1、人員流程組織圖.....	8
圖 3-2-1 店門.....	9
圖 3-2-2 店內.....	9
圖 3-2-3 櫃台.....	9
圖 3-2-4 餐廳走廊.....	9
圖 3-2-5 櫃台.....	10
圖 3-2-6 店內.....	10
圖 3-2-7 廁所.....	10
圖 3-2-8 餐桌.....	10
圖 3-2、作業流程圖	10

一、前言

1.1 實習動機

目前我對於未來畢業之後的社會與職場及哪種才是最適合自己的工作？並真正的發揮自己的才能與潛力幫助到社會，其實是很徬徨的，沒有固定的目標和夢想，這種感覺對我來說打擊非常的大，在大學一年級二年級的時候根本沒有正視過這個問題，但時間到了大學三年級四年級之後才真正的感覺到，自己真的快要畢業了，真的越來越接近大人們說的社會職場。

我在高中畢業之後到大學四年級這段期間，一直都有在嘗試一些不同工作性質的兼職工讀生，來補充自己的社會知識與常識，讓我稍稍體會到了職場生活的感受，起初我第一份工作是潮流服飾店，因為是第一次站在銷售員的立場上推銷服飾給顧客，難免都遇到了一些問題，例如：講話吃螺絲釘、不敢主動的靠近客人，又或者是不知如何推銷自家產品讓顧客知道他的優點在哪，但各種挫折並沒有讓我沮喪太久，我想盡了辦法讓自己變得更勇敢更有頭腦，開始學會了站在顧客的立場想，而不是推銷者的想法去推銷，如：可以和顧客聊天，在談話的過程中，去了解顧客內心的喜好，並且觀察他的衣著風格偏向於哪種類型，才會推薦及搭配自家的衣服或褲子讓顧客試穿，但是如果遇到顧客在本店沒有屬於自己類似風格的衣服及褲子，我會推薦他可以嘗試看看新的風格，並幫他做搭配，到顧客滿意為止，在這過程中我學到了很多也會為了替客人著想。

大學四年級的實習課程，我則選擇了餐飲業，心中是這麼思考的民以食為天，從小到大不論是五星級餐廳還是路邊攤小吃，吃過了太多不同風格的食物，不管是美食與服務劃上等號的餐廳，或是難吃到爆的食物和服務品質，我都曾經遇到過，因此選擇了餐飲服務業，希望由自己的工作服務態度中去感受之前對別人好與壞的評語是否正確，並在錯誤中學習反省。

1.2 實習目的

我想讓我會參與學校三明治實習這門課程最主要的原因，是想搶先在出社會之前，能增長磨練自己的實戰反應及智慧，就像是我人生中第一階段的小考，會有不同形形色色的考關，也會遇到不同個性的雇主與客人，該去如何面對和反應，是值得讓自己去深思，怎麼樣的服務態度和品質，是會讓他人打從心裡感動愉悅的，因為我的個性比較好強，對於我自己認同的事情，一定要做到最完美才會罷休的性子，我想這是我比較負責任的那一面，這些經驗都不是從書本上可以傳達的實體感受，所以我選擇了三明治實習這門有意義的課程，雖然提早面對社會面的現實，但讓我能開始實際在第一線的操作與體驗，正所謂逆境生長才是真正的成長，沒有遇到困難就不會有智慧，就像嬰兒出生從牙牙語言到學會了講話走路，那都是寶貴的過程，人生的機會不是只有一次，但我都應該要把我每次當下給的機會，真正了解過後你會發現，神佛上帝是那樣的偉大，一切的安排都是這麼的智慧無私，所有的一切都有他自己

的系統與制度，最重要的還是自己的選擇，因為是自己要走的路，雖然社會是這麼的險峻，但人生總是在經歷很多人、事、物，才會有所成長，沒有什麼事情是一開始會平順的，一切從零開始，多聽多做多學習，我想這就是我選擇三明治實習課程的原因。

在這次的實習我選擇了小型私人的餐館，在未來投入職場前，先打個暖身戰，從小地方上面墊定好基礎，提升自己的行銷概念以及服務的速度品質，如果未來有能力的話希望能有一家屬於自己的餐廳或者是咖啡廳，希望能從這間泰式料理店學習到整個餐館的運作，又如何讓翻桌率變高，整理餐桌速度變快，把整個業績都提高，訓練自己招呼客人的反應，我想這些經驗都是別人搶不走的，也期待透過實習的過程中學習更多屬於料理店的知識，激發出更多創造力與潛能，藉由實習的這段期間所接觸的各種狀況實際例子，不斷的反思與反省，讓自己更能從中學習更多瞭解更多，並且在這過程中學習到屬於自己擁有的能力。

- 一、磨練自己的耐心與信心和速度
- 二、了解整個餐館的運作與制度分配
- 三、學習如何解決問題
- 四、訓練自己與陌生人的互動，讓自己的溝通能力更好
- 五、聽取長輩或前輩處理的經驗或例子
- 六、提高自己的服務品質與知識

1.3 實習公司甄選過程

快要到實習前，大家都在找關於實習的資料及廠商，想要找到適合自己的工作，這都理所當然，雖然起初都是一片茫然，不知道哪一種工作是適合自己，對於這點我給予我自己很大的寬限，原因是我高中讀的是普通科並不是商科，一直反覆的念書，所以一開始在讀行銷的時候的確有點吃力，有太多沒聽過的名詞和術語還有太多太多沒聽過的，但是老師也讓我們做了一些取向喜好的測驗，好讓我們知道我們自己真正要的是什麼，測驗對我很有幫助而沒有像起初那樣的慌張，慢慢的就開始有了一些想法，大三下學校提供了我們一些廠商的資料，讓我們有更多的選擇，並在學校安排了各家廠商說明會，讓大家更清楚的了解廠商，例如：制度、要求、福利、各種部門、以及上班的區域分配，而聽完廠商說明會後我最後選擇了三家不同工作性質的廠商，第一家：糖罐子；第二家：全家 第三家：摩斯漢堡，選擇第一家的原因是他是屬於一家網路行銷公司，我很好奇網路公司是怎麼經營和怎麼運作他的體系，而我第二選擇是全家原因是他們屬於大集團的便利商店，都已經有他們自己一定的流程，環境也整潔明亮又不會帶給客人不便利的感覺，第三家摩斯漢堡的原因是如何在短時間內現場製作好吃的食物給客人，他們的制度和速度是很讓人值得學習的，最後我也另外自行找了一間長輩好友介紹的泰式料理店其原因是想學習餐廳的運作及應對客人的反應。

最後到了各個廠商面試的日子，帶著開心又緊張的心情面試，過程中各家廠都介紹了自己的福利及制度和要求，而我也介紹了自己為什麼會選擇這些廠商，想要向他們學習廠商的精神，如何運作與面對學習前輩的經驗也是非常重要的一環，並把我平常學習到的都發揮出來，雖然中間講話有點吃螺絲釘沒有很理想，但我最後還是鼓起勇氣把我想敘述的話講完整，結束後四間廠商我被錄取了三家，心中是很開心，我慎重的跟家人和朋友討論，最終選

擇了泰式料理店，想說看看學學別的國家的料理店，是如何讓大眾接受他的口味及風格，因為我去過這家餐廳吃過飯環境整潔服務態度又佳，我想這就是我選擇這家店的原因了，老闆老闆娘也會分享他們所遇過的工作上的經驗，讓我更懂得如何做一個好的服務者，我想這就是責任，時時刻刻都要叮嚀自己仔細貼心的為顧客著想，才是一位好的服務人員。

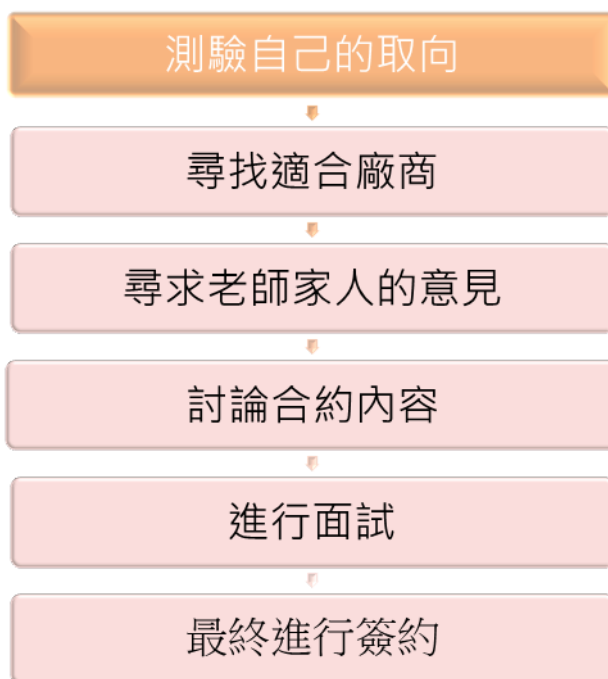


圖 1-1、徵選流程圖

二、實習公司

2.1 公司簡介

朋泰泰式風味料理創辦人：陳杜伊

最早於 1997 年成立、朋泰位於 2007 年成立、員工 4-5 名

創辦理念：從樸實的泰式料理中吃到老闆的用心

最初是從小吃店起家，一開始的顧客都是以外勞為主，但由於外勞消費能力低而實用的時間又長，老闆在第二次遷店後情況仍然不見起色，所以就把泰式料理改良讓台灣人能接受，當對象換成當地台灣本地人為主後，價錢公道口味不錯，慢慢的客人就源源不絕，之後老闆老闆娘考慮到孩子漸漸長大，為了擴展店面及家庭，都能兼顧的情況下，而買了一塊地，建造了一個合適他們心中一兼二顧的餐廳。

內場有老闆及大廚和二廚，外場有老闆娘及外場人員，內場人員負責配菜及煮菜，外場人員負責招呼客人帶位上餐等等。

4p 行銷理論

產品策略

朋泰泰式料理店的特色是依台灣人的口味去改良又不失泰式風格的泰式料理，菜色與店面裝潢以親切像家的感覺為出發點，讓泰國料理更顯出熱情、酸香辣的的特色。

價格策略

朋泰泰式料理店餐點定位於中價，有 ABCD 的套餐就有更多樣的菜色可以選擇，以經濟又實惠的價格讓您享受到更多的泰式料理。

通路策略

1. 第一次設店顧客為外籍勞工，當初定價就為中高價，沒有考慮到附近顧客的消費能力及型態。
2. 第二次遷店顧客轉為台灣本地人，定價位於中高價，菜色改良為台灣人的口味，顧客口耳相傳。
3. 第三次遷店顧客正式轉為台灣本地人，往市中心發展，原本的消費市場已飽和，所以想拓展更多潛在消費能力的顧客。

推廣策略

顧客的介紹與讚美是我們店最好的推廣方式。

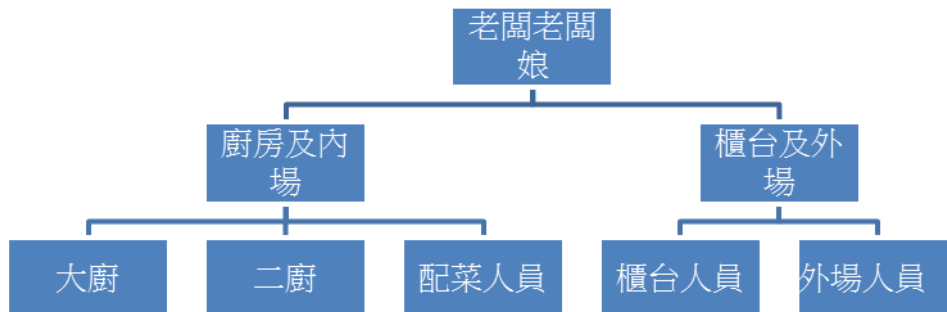


圖 2-1、人員組織圖

2.2 營業項目

因為我們這家是私人的普通餐廳，不是大餐館，老闆本人是泰國人當初開店只是混口飯吃，為了家庭他選擇開店，也因為他對煮飯炒菜有些心得興趣，所以在沒有拜師學藝的情況下能夠一路摸索廚藝也是讓很多人驚訝的，為此他常常說既然有那麼多人喜歡他做的泰國料理，讓他開始有了目標及使命讓他往更精緻美味的料理前進！

本餐廳主要是提供泰式美味的異國料理，內容當地有名菜色、飲料、甜品，主要顧客是附近的住戶還有竹南科學園區的上班族，好吃的口碑，他們就會已耳傳耳讓更多其他縣市的人慕名而來。

2.3 競爭力分析

在台灣來講泰國料理的店面說多不多說少不少，各個的餐廳經營者都希望自己的餐廳能夠生意興隆，泰國菜具有濃厚的辣味出名，一般來說較為油膩平常人無法接受他的辛酸香辣味，所以老闆也改良了一些口味卻又不失泰式風格的味道，讓我們台灣人能夠接受。

2.3.1 供應商的議價能力

1. 供應商的原物料品質穩定

2. 長期與供應商有穩定合作
3. 選擇有優良信用的供應商合作

2.3.2 潛在進入者的威脅

1. 資金需求度低
2. 產品同質性高，進入障礙低
3. 消費者的品牌忠誠度高
4. 市場中沒有廠商獨大

2.3.3 替代品的威脅

1. 代替產品多
2. 代替產品價格低
3. 代替產品取得方便
4. 代替產品促銷活動多

2.3.4 消費者的議價能力

1. 消費者所需要花費的時間成本長
2. 對消費者而言，消費敏感度高
3. 地點較遠，使消費者不易得到資訊

2.3.5 現有競爭者的威脅

1. 品牌知名度名聲高
2. 消費者對品牌的認知強
3. 直營門市及設點多
4. 部分廠商佔據多數的市場

簡單的泰式裝潢，目錄含有很多配套的套餐可以做選擇，如顧客不喜歡套餐的話也可以選擇單點系列，可以讓客人有多種選擇，雖說位子少但出菜快解決了位置不夠的問題，地理位置由於偏遠了一些，但好吃的泰式料理吸引了竹南科學園區的上班族，不過附近店家多產品價格偏低，因此如何解決，創造屬於自己的特色是非常重要的。

2.4 SWOT 分析

2.4 SWOT 分析

優勢 (strengths)	劣勢 (weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">1. 簡單隨興的泰式裝潢、氣氛佳2. 上菜速度快、菜色多3. 服務品質好4. 套餐式的選擇多	<ol style="list-style-type: none">1. 位置少容易導致客人等待時間長2. 知名度不強3. 價位高
機會 (opportunities)	威脅 (threats)
<ol style="list-style-type: none">1. 消費者為上班族多，消費能力強2. 家庭朋友聚餐逐年增加3. 外食族增加4. 翻桌率高	<ol style="list-style-type: none">1. 附近低價位競爭者多2. 新加入者3. 地點位置弱4. 受景氣影響

三、實習內容

3.1 實習部門

1.我的職位是服務生，我負責的範圍是外場例如：櫃台整潔及餐桌整潔以服務客人為主。

2.

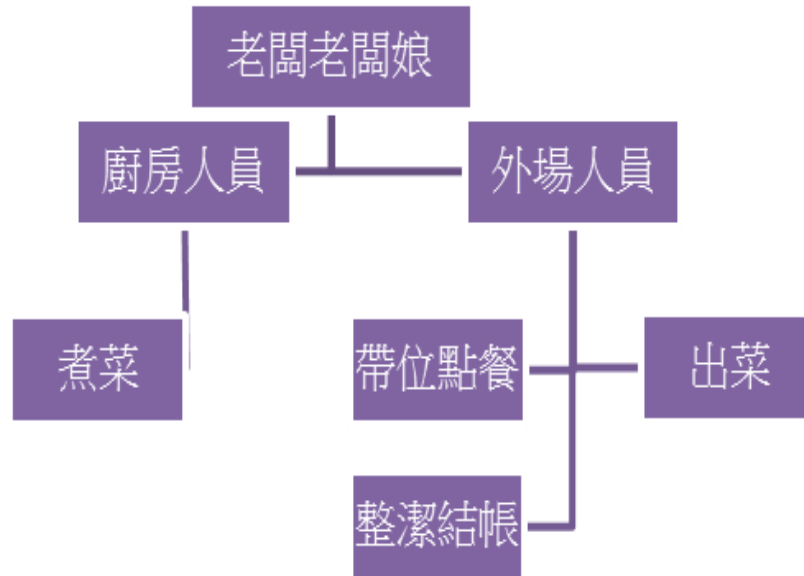


圖 3-1、人員流程組織圖

4. 本店因規模不是很大，所以內部整體秩序其實是非常簡單簡化的，工作人員互相手腳快，與內場廚房人員配合度高，讓上菜速度變快翻桌率變高，本店結帳是老闆娘結算。

3.2 工作環境與同事



圖 3-2-1 店門



圖 3-2-2 店內

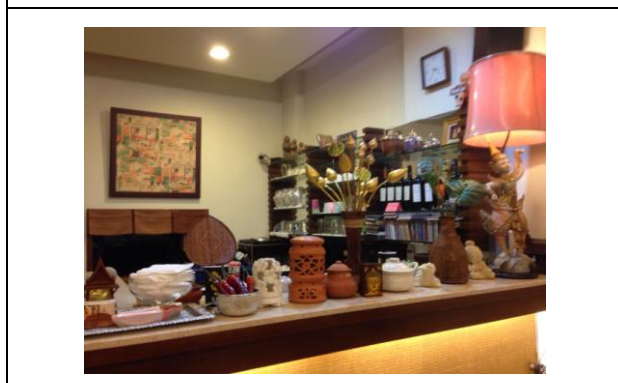


圖 3-2-3 櫃台

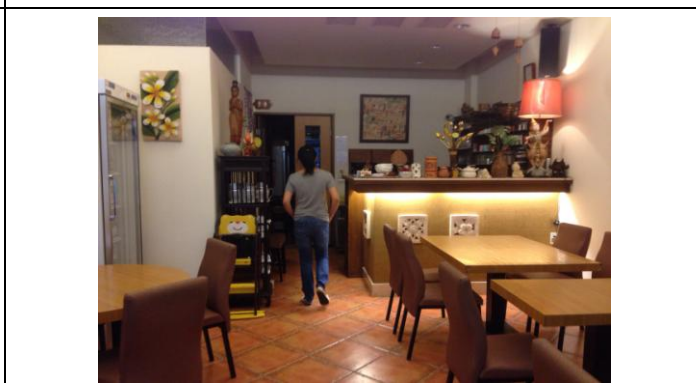


圖 3-2-4 餐廳走廊

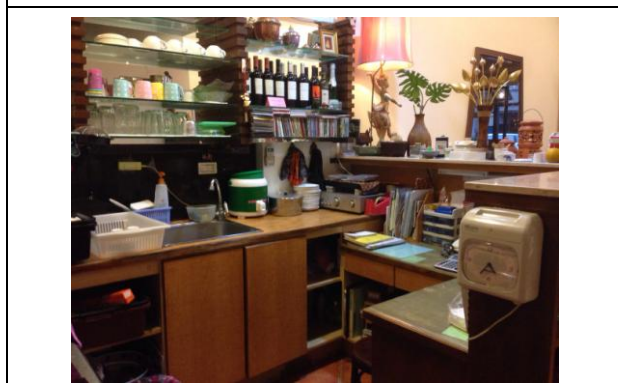




圖 3-2-5 櫃台	圖 3-2-6 店內
	
圖 3-2-7 廁所	圖 3-2-8 餐桌

3.3 工作內容

- 1.我的工作內容就是服務員，服務客人上餐點、倒茶水、收拾餐盤、整理桌面洗餐具，及維持餐廳店內整潔。
- 2.上班時間為上午 11:30~2:30 下午 5:30~9:00 公休日為每周禮拜一。

3.4 作業流程分析

1. 開店前先店面清潔，客人進來後帶位，再給予客人目錄以及倒水，再請問客人需要點餐了嗎，送點餐單進廚房，接下來就是出菜，菜出完之後在觀察客人桌面的飯菜是否吃完，再上甜點，等客人結帳完後再整體清潔桌面，打烊後開始清潔店內。
- 2.

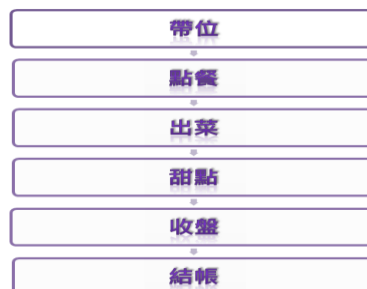


圖 3-2、作業流程圖

3.5 問題點分析

每逢假日客人多的時候，廁所會不時被客人反應廁所些許髒亂。

過年期間客人最多，有很多家庭或是竹南科學園區的上班族會來此聚餐，在那時候我已經發現到廁所的問題，於是利用假日或晚上用餐，客人最多的時候，進行了觀察，到了傍晚到打烊前，廁所的衛生環境會是最髒的時候，因為晚上時段上班族下班家庭用餐時最容易客滿，於是我像經驗最多的老闆娘討論如何在最忙的時間，去管理處理廁所的衛生整潔，讓客人吃的開心，上廁所時不是感覺到髒亂而是心情輕鬆。

3.6 改善方案

最一開始我以我是消費者的立場去設想，因本店是餐廳，我想這也是很多餐廳的煩惱與通病，會因為客人多時而忽略了廁所的整潔衛生，餐廳最注重的就是食物好不好吃，另外一點就是環境整潔乾不乾淨衛不衛生，這是每個消費者最注重的問題，我與老闆討論之後的結果是無論當下忙不忙都要不時的去清理廁所，地板隨時保持乾燥才不容易滑倒，在廁所放芳香花或是提升氣味小物，以保持最高整潔與氣味，廁所物品擺放整齊讓視覺性更加舒服，工作時段工作人員輪流時段派人去整理廁所的整潔。

開始實施討論過後的方案之後，被時常光顧的顧客稱讚廁所變更乾淨整潔了。

3.7 工作日誌

一、 撰寫日期：103/10/13

1.發生什麼事(Do)

在服務業這行總是會遇到一些，脾氣比較暴躁的客人，有一天在上班的過程中，例如：當我發現桌面不乾淨，過去為他們服務收盤子並做環境整潔的時候，客人認為我在趕時間趕他們。

2.反省(Check)

道歉，並且傾聽與解釋我的錯誤行為並非有趕客人此舉動，讓客人能夠原諒我的服務不周到，要讓他了解我是為了客戶更加方便用餐而做此舉，我應該要更加仔細的察言觀色更加謹慎小心，避免再有類似的事件發生。

3.學習(Action)

我認為顧客是第一為先，越是碰釘子越是用正面的態度面對解決，若是顧客不滿意第一詢問哪些地方不滿意，思考到我應該要用同理心來面對顧客，並用專業的判斷力處理事件。

4.行動計畫(Plan)

實際的經驗，讓我更能理解顧客的想法，調適自己的心態讓自己更加仔細，在收盤子的時候語氣變得更好，並詢問客人需不需要清潔桌面及收盤子，讓客人能在乾淨整潔的餐桌上用餐。

二、 撰寫日期：103/11/20

1.發生什麼事(Do)

每次一到假日或晚餐時間，客人都會比較多，因本店是小本生意，所以位子不是很多，需要先打電話訂位，有時候會遇到現場等待的客人等太久而產生了不逾越的問題。

2.反省(Check)

當下直接安撫客人並道歉，由於客人多而忽略了等待的客人，且告知等待的客人方案，例如：來之前的一個小時前先打電話預約並了解有無營業，我們應該要正視這個問題，想辦法改進解決，並多討論改善方案。

3.學習(Action)

在這些事情發生後，我學到了如何安撫客人，並向他們解釋道歉，向同事或老闆娘學習如何解決面對事件，用十分誠心的心態解決，當然上餐或清潔速度也是要快準，不讓客人等太久又能開心的享用美味的餐點。

4.行動計畫(Plan)

在客人結帳時給一張本店的名片，好讓客人打電話預約且下次再次光臨時不用等待，另一種解決方案就是上餐速度以及清潔餐桌變得成有效率，服務的速度變得更快，讓翻桌率變得更高，請外面等待的客人喝茶水且請他們耐心等待，盡量不讓客人等待。

三、 撰寫日期：103/12/25

1.發生什麼事

有一天中午，準備端菜給客人時，端到桌子旁準備幫客人挪菜盤時，手上端的菜盤，中心不穩就不小心倒掉了一點菜湯，倒到了餐桌上。

2.反省

當下馬上致歉沒有注意到細節，馬上整理餐桌，我應該要更小心謹慎端菜盤或湯，而不是注意這邊就不注意那邊，因為一不小心就會傷到自己及傷到別人。

3.學習

因為我一個不小心可能就會導致客人不開心，而再也不光臨本店了，透過這次的失誤，讓我想到了其他應對的方式與另外一種保險的上菜方式，避免再次發生這種無心的失誤。

4.行動計畫

經過這次的失誤，讓我更加謹慎，上菜前應先檢查客人餐桌是否有吃完的菜盤，先整理餐桌或收菜盤，整理完調整位置後才上菜。

四、 撰寫日期：104/03/13

1. 發生什麼事

有一天沒補好眠，上班時精神不好，導致服務客人時精神恍惚。

2. 反省

我應該要好好重視保養自己的身體，精神不好就會沒服務好客人，此舉不是服務員該有的精神。

3. 學習

這次的疏忽，讓我更加的提醒自己和省思，沒有了健健康康的身體哪能盡到自己的本份工作。

4. 行動計畫

經過這次的失誤，讓我更加謹慎，對身體上的保養也變得更加慎重，每天都吃一粒維他命B群還有鈣片，補充自己體力提升自己的運動量與肌力，睡眠也要補的充足，上班變的更有體力服務顧客。

五、 撰寫日期：104/04/9

1. 發生什麼事(Do)

有一天在店內走路時，沒發現地板滑滑的差點滑倒。

2. 反省(Check)

沒仔細發現到店內環境，地滑很容易造成顧客意外受傷，應該要仔細檢查過店內所有的環境，才能避免不必要的事發生，本店是餐廳所以稍稍會有油煙的問題，廚房出來的那塊地板會較滑一些，所以要更注意一點。

3. 學習(Action)

這次的小插曲，讓我了解到拖地也不是件簡單的小事情，如何拖到最乾淨那才是學問。

4. 行動計畫(Plan)

利用客人比較少的時候，進行環境檢查以及整潔，特別注意容易發生危險的地方，並放上告示牌告知危險，用有效的清潔劑保持地板乾爽讓店內有最高整潔。

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

在實習前對朋泰泰式料理店的第一印象就是料理非常好吃，覺得能在這裡工作是很幸福的，因此要上班時心情是很興奮的，但是也抱著一點點的不安，因為我第一次做餐廳服務心情上難免有些焦慮，進了公司之後老闆娘非常有耐心的教導我。而朋泰泰式料理店的堅持，是希望讓顧客都能品嚐到最幸福的美食，不僅是要讓顧客品嚐到最好的，也要保證顧客吃的安心。

2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

一步一腳印的進步，使我愈做愈有成就感，讓我最有成就感的是看到客人滿意的笑容以及聽到客人的讚美，使我對於忙碌辛苦的工作，產生更多的活力。多聽、多學、多看、多問、少抱怨是我的學習方式，親切笑容是服務的主要關鍵，最後就是虛心受教，才能有所學習有所成長。

3. 說明實習最難適應或難過的事

當初剛進去時對於幫客人點餐覺得是件令我非常緊張的一件事，因為我個性屬於害羞型，所以起初開始都不太敢幫客人點餐，因剛進店裡上班不太熟悉菜單內容，很怕幫客人點錯，也無法立即正確回覆客人答案，但做一陣子之後熟悉菜單也知道菜色內容，已經能馬上回答客人的問題也能推薦客人菜色。

4. 說明實習最大的收穫

我的最大收穫是，服務上、心態上、或者是應對上，在在都使我成長，每當我看見各式各樣的客人前來用餐，其實心裡是感到相當有趣與挑戰性的，用真誠面對客人，快速反應任何需求，也能妥善的招呼客人，不然以前的我是無法迅速處理事情，碰到困難的事，會不知所措，也不知該如何處理面對，但自從上餐飲業這份工作，在外場工作要慢慢克服自己心中的膽怯，跨出自己的第一步，才能真正學習到應對及招呼客人，當看到客人很滿足滿意的笑臉讚美著，便是我最大的動力，當下會覺得工作一天的辛苦，都是值得的。

5. 實習甘苦談

每一份工作都有其辛苦，基本要學的就是記熟每道菜裡的菜色以外，還有要學習如何拿托盤上菜，哪些方法可以把托盤拿得穩的，收餐時可以一次收拾多點，所以在餐飲業工作時，手的力氣一定要訓練得非常強壯，才能迅速的收餐具進廚房，因為本店時常有慕名而來的客人，所以假日經常忙的暈頭轉向，還要保持我們的熱情與笑容應對顧客，真的是一個大挑戰，最重要的是要有抗壓性，很多壓力其實都是在所難免，自己要有的一套屬於自己的紓壓方式，不能因為受了一點小委屈就恣意放棄。

6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

希望能在學校學習到，銷售手法，如何應對當下發生的危機處理，以及語言上的技巧。在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

銷售手法與人應對談吐言語，如何面對老闆顧客，是我覺得最有用的地方。

8.對個人從事相關產業的省思

要學習的不只是工作上所需要的技能，在人際關係的經營上也是必要的，不能跟在學校與朋友相處一樣，你得對同事們一視同仁，和平相處、互相幫助、同理心去理解、責任感去面對、不去計較得失，這樣一來，你不僅工作上會更順利，同時你也會獲得同仁們對你的尊重與喜愛，也千萬要記得謙虛學習，每一次的工作都要盡心盡力完成，技術其次，學習心態最重要，唯有這樣才會人見人愛，相對的也很願意將重要任務付託給你。

9.個人生涯規劃與未來展望

藉由此實習成為我人生方向非常重要的跳板，在這裡我學習到很多對我來說很新鮮的事，不只是服務應對方面還有在管理成面也有相當大的學習空間，從最基本的做起，從連拿端菜招呼開始，一開始我以為只需要用到勞力的技能，但是後來才發現面對客人才是最大的難題，服務業就是這樣，一個以服務別人為最大快樂泉源的人，這種精神態度絕對對我未來的人生有非常大的幫助，因為努力過的風景與未努力的風景會是不同的。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

我認為店面可以擴大，因為幾乎客人每天都很多，聽老闆說有電視想去採訪他們，但老闆拒絕採訪，我認為好吃的美食，應該要讓更多人知道，同時又能增加很多營收入，這樣子客人就不用再外面等，再來就是增設停車場。

2. 對實習制度的建議

我認為實習的時數太長，可以多在學校多學習一些更多知識，好讓出社會時將學會的知識學以致用。

3.對學弟妹的建議

我覺得可以到餐飲業工作，可以學習很多不同有趣的事物，招呼客人、打掃衛生等等學習過程中，會讓你學習到很多服務業的精神，而不懂的地方要勇於提問面對解決，少說多做便是最好的學習態度。

4.對系上的建議

可以增加多一點證照考試，能增長更多知識，對出社會的新鮮人會很有幫助。

5.對師長的建議

可以多帶學生出去參訪工廠或公司，實際參予了解更多不同工作內容。

6.對學校的建議

希望設備能加強，可以邀請一些知名的知識份子來演講，多吸取他們的經驗談。