

修平科技大學
應用日語系

題目：台中富信大飯店實習報告

指導教師：王福順老師

姓名：杜傳筑

學號：BX101078

中華民國 105 年 1 月 8 日

摘要

本次校外實習之單位為台中市中區的「富信大飯店」。利用暑假兩個月的時間，體驗職場提早與社會接軌，並學習工作經驗。

實習的主要目的不只是利用這個機會，將在學校所學的知識學以致用，運用在職場上，更是要訓練自己除了學校以外使用日語的時機與應變處事的能力以及讓自己在未來職場上對於服務業更實務的了解。然而，透過實習檢視自己在工作職場上所欠缺的地方並加強與改進。

透過實作的經驗來了解自己所欠缺的知識進而加強並且培養正確的工作態度以及如何解決工作上遇到的困難，這才是我們實習當中真正需要學習的地方。

要旨

今回の校外実習の会社は台中市中区にある「富信ホテル」です。夏休みの2ヶ月の時間を利用し、職場を体験して早めに社会と統合して、そして仕事の経験を学ぶことができます。

実習の主な目的はこの機会を利用することを通じて、学校に学んだ知識を学んで実際の役に立てて、職の場内で運用するだけでなく、更に自分に学校以外の日本語の時機を使えるように訓練し、突発事態に対処する処理の能力を発揮し、それから自分にサービス業に関しては更に実務のことを理解できるし、または未来の職場に応用できます。しかし、実習を通して自分のことを点検して、そして働く職場の不十分なところが強化して改善することができます。

校外実習経験を通して自分の不十分な知識を強化して正しい仕事の態度を育成してそれから仕事する中でぶつかっている困難をどのように解決するかを理解できます。これこそ私達にとって実習しながら本当にそれを学ぶことが必要だと思われます。

目 錄

第一章 實習動機與目的	1
第一節 實習動機	1
第二節 實習目的	1
第三節 實習方法	1
第二章 公司介紹	2
第一節 飯店介紹	2
第二節 客房介紹	2
第三節 餐廳介紹	6
第四節 設施服務介紹	8
第三章 實習報告	11
第一節 工作內容	11
第二節 實習週記	14
第三節 實習心得與建議	19
第四章 總 結	25
參考文獻	27

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

在大學三年級開始，老師們鼓勵同學們參加實習，提早與社會接軌並且累積工作經驗，當初得知有實習機會的時候非常心動，會想參加實習的動機是因為自己的個性內向，卻對於服務性質的工作有興趣，雖然飯店這方面的領域是從沒接觸過的，我認為透過實習可以練習與客人互動及應對，因此，利用了暑假兩個月的時間到「台中富信大飯店」實習，藉由實習，了解從事飯店的服務人員需要具備如何的態度及精神才能夠勝任這項職位。在實習過程，獲得的實作經驗中發現自身的不足時又該如何檢討並加強自己。

第二節 實習目的

想當然爾，每份工作都有其辛苦的地方，在飯店中，服務生或是櫃檯人員是公司面對客人第一線的人員，在面對客人的時候，第一線的人員必須面帶笑容與良好的服務態度，但是平時當我們身為客人的時候，一定不曉得服務人員在親切笑容的背後受過多少的訓練或是挨過多少的挫折才能夠在客人面前展現敬業的態度以及精神，因此透過實習親身的去體驗及學習，對未來身為社會新鮮人的我們，會是有益的寶貴經驗。

第三節 實習方法

實習最直接的方法就是「人」，因為服務人員會接觸的就是客人，許多的服務經驗都是在服務每一個人的同時就在學習，因為會遇到的客人都不同，有好的客人也會有要求比較多的客人，這並不代表這樣子的客人就是不好，反而我認為，遇到要求較多的客人，是增進自己成長最好的養分。因此，學習服務的同時就是我的實習方法。

第二章 公司介紹

第一節 飯店介紹

富信大飯店是皇鼎建設開發股份有限公司之子公司，旗下飯店包含台北富信大飯店、台中富信大飯店及台南富信大飯店，然而富信大飯店還有次品牌飯店，旗下飯店包含台北富華大飯店及台南富華大飯店。台中富信大飯店座落於台中火車站附近，為台中市鴻賓大飯店舊址，民國五十八年舉世聞名的太空人阿姆斯壯(Neil Alden Armstrong)曾入住該飯店。飯店易主後，由皇鼎建設專屬設計團隊注以新古典風格的巧思，全新設計打造歐風巴洛克式古典風格建築，營造富有品味且典雅的住宿空間。

本飯店鄰近台中州廳、台中公園、台灣美術館、自然科學博物館及市民廣場。如以本飯店為中心點向外延伸，5分鐘可達一中商圈、中友百貨，10分鐘可至SOGO百貨、精明商圈，20分鐘可至新光三越百貨、大遠百 shopping mall 及逢甲夜市商圈，位於交通便利之處。另外，飯店設有接駁車，15分鐘內可抵達高鐵站，30分鐘可至中科園區及清泉崗機場。

第二節 客房介紹

飯店全館共有 88 間精緻客房，房型包含「標準客房」、「雅緻客房」、「豪華客房」、「雅緻情侶房」、「雅緻家庭房」及「雅緻連通客房」，每間客房均享有自助式早餐及獨立空調系統，並備有國際直撥電話及有線/無線網路及可欣賞多國語言衛星電視系統，除此之外，每間客房提供電熱水壺、冰箱設備、商務辦公桌、大型衣櫃、著衣鏡、衣架、室內用拖鞋、洗衣袋、紙提袋、專屬熨斗、燙衣板、高級咖啡；茶包組，並設有專屬私人密碼保險箱，讓住宿的房客多一層保障。只要是住宿的房客，皆可以在住宿的期間使用免費停車場（每間房間均附一輛車位）、健身房、商務中心及免費自助式洗衣。整體以新古典風格的設計巧思，搭配具質感的家具，營造新一代典雅的住宿空間。客房自 3 樓至 12 樓，客房坪數從 10 坪至 23 坪，空間寬敞。所有客房的入住時間為當日下午 15:00 後；退房時間為隔日中午 12:00 前。

一、標準客房

標準客房有著沉穩的色調與質感的設計，讓客人一進門便能全然的放鬆。此房間坪數為 10 坪，一大床（210 x 200cm），如圖一。



圖 1.標準客房（由富信大飯店網站下載）

二、雅緻客房

雅緻客房搭配極簡的陳設風格及自然採光，讓客人在忙碌的一天後享受舒適的休憩空間，此房型頗受商務人士的喜愛。此房間坪數有 12 坪，兩小床（110 x 200cm），為乾濕分離設備無浴缸的房型以及 13 坪，兩小床（110 x 200cm），為乾濕分離設備有浴缸的房型兩種，（如圖 2、圖 3）。

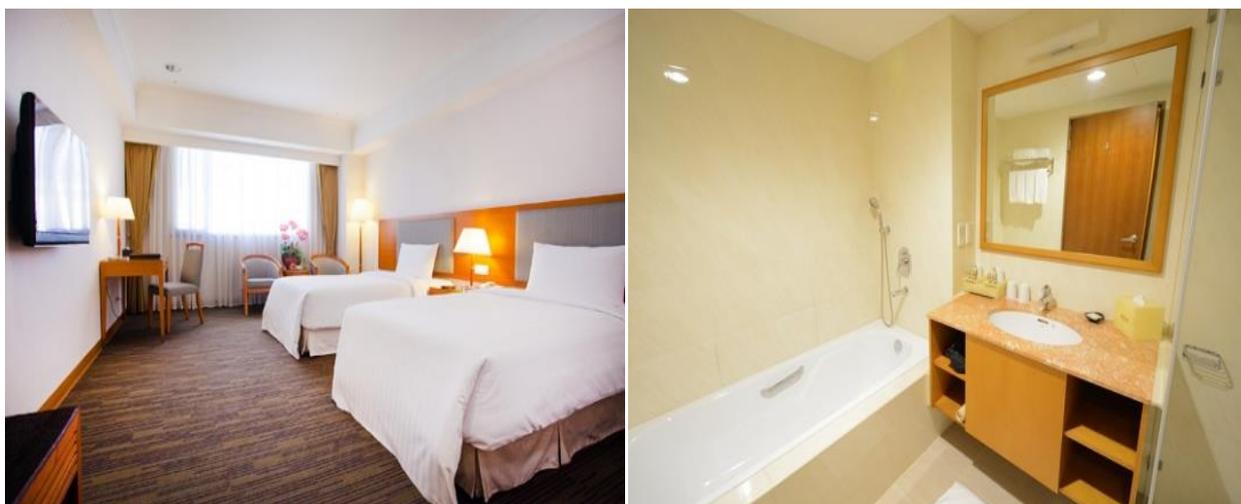


圖 2.雅緻客房（由富信大飯店網站下載）

三、豪華客房

豪華客房內部擺設舒適、簡單，呈現極致的放鬆感，享受舒適的休憩空間。此房間坪數有 12 坪，一大床（220 x 200cm），為乾濕分離設備無浴缸的房型以及 13 坪，一大床（220 x 200cm），為乾濕分離設備有浴缸的房型兩種，（如圖 3）。



圖 3.豪華客房（由富信大飯店網站下載）

四、雅緻情侶客房

雅緻情侶客房有寬敞舒適空間，高雅、簡單的設計，此種房型在台中富信大飯店僅有兩間。此房間坪數有 13 坪，一大床 (220 x 200cm)，為乾濕分離設備有浴缸、透明隔間的房型，(如圖 4)。



圖 4.雅緻情侶客房 (由富信大飯店網站下載)

五、雅緻家庭房

雅緻家庭房內部擺設舒適、簡單，呈現極致的放鬆感，享受舒適的休憩空間。此房間坪數有 12 坪，兩大床 (180 x 200cm)，為乾濕分離設備無浴缸的房型以及 14 坪，兩大床 (180 x 200cm)，為乾濕分離設備有浴缸的房型兩種，(如圖 5)。



圖 5.雅緻家庭房 (由富信大飯店網站下載)

第三節 餐廳介紹

富信大飯店內設有三個餐廳，分別為位於一樓的「幸福甜」、「鼎園麵食館」及位於二樓的「富麗廳」，對於這三個餐廳，個別介紹如下：

一、幸福甜

幸福甜位於飯店一樓大廳旁，餐廳內有著典雅大方的設計，屬於西式餐廳。中餐營業時間為十一點半至下午兩點，下午茶時間為下午兩點至下午四點半，晚餐時間為下午五點至晚上九點。供應的餐點有排餐、燉飯、義大利麵及精緻下午茶及各式特調飲品，(如圖 6)。



圖 6.幸福甜餐廳 (由富信大飯店網站下載)

二、鼎園麵食館

鼎園麵食館位於飯店隔壁棟一樓，為獨立的餐廳空間，中餐營業時間為中午十一點半至下午兩點，晚餐營業時間為下午五點至晚上九點半。餐點內容以麵食為主，點心為輔，其湯頭使用三十年的祕方精心熬煮，加上嚴選的彈性麵條，顯示出師傅對於餐點的堅持與用心，(如圖 7)。



圖 7.鼎園麵食館（由富信大飯店網站下載）

三、富麗廳

富麗廳位於飯店內二樓，為中西自助式早餐，營業時間為早上六點半至早上九點半。餐點提供各式熱炒、沙拉、清粥小菜等等豐富菜色，讓入宿的房客享有多樣化的選擇，(如圖 8)。



圖 8.富麗廳（由富信大飯店網站下載）

第四節 設施服務介紹

富信大飯店內提供的服務設施分別有「商務中心」、「健身中心」、「休閒中心」及位於二樓的「會議室」，對於這四個設施服務，個別介紹如下：

一、商務中心

商務中心位於大廳旁為入宿的旅客享有靜謐的獨立空間，提供二十四小時免費上網，讓不論是國內外商務洽公的人士或是旅客在旅行之間也能輕鬆的把商務即時處理，(如圖 9)。



圖 9.商務中心 (由富信大飯店網站下載)

二、健身中心

健身中心位於地下一樓，飯店貼心的提供簡易健身設施讓入宿的房客使用，輕鬆紓壓一天的疲勞，擺脫短暫疲憊，(如圖 10)。



圖 10.健身中心（由富信大飯店網站下載）

三、休閒中心

富信大飯店提供休閒中心及娛樂視聽室，讓入宿的房客放鬆，舒緩壓力，遠離城市喧囂，（如圖 11）。



圖 11.健身中心（由富信大飯店網站下載）

四、會議室

富信大飯店提供多功能的會議場地，可依照顧客的需求提供多樣化需求的場地變化，會議室的計費方式分為全天及半天，可供公司行號、機關團體舉辦說明會、產品發表會、區域研討會，會議室容納人數為一百多人。為了讓使用者能夠呈現出更專業的會議，飯店備有投影設備、音響設備、麥克風、白板、無線寬頻上網及文具用品，除此之外更依照顧客的需求提供餐點的服務。(如圖 12)。



圖 12.會議室 (由富信大飯店網站下載)

五、其他免費服務

富信大飯店除了為商務客人提供商業的服務之外，為了旅客更貼心的準備了免費租借腳踏車的服務以及方便入住的房客旅遊、出差衣物臨時換洗的困擾，於地下室一樓設有免費自助式洗衣服務，(如圖 13)。



圖 13.免費腳踏車租借及自助洗衣服務（由富信大飯店網站下載）

第三章 實習報告

第一節 工作內容

此次實習主要工作為餐飲服務生，工作內容為用餐時段巡視客桌週遭，負責端菜上桌以及加水，而在客人用餐完畢的時候收盤以及收拾桌面與清潔等工作。這就是所謂的「餐飲服務生」。其工作內容為以下：

- 負責跑單、擺盤、送餐及聯繫內外場之工作。
- 負責客人帶位、倒水、點餐等工作。
- 於客人用餐完畢後，負責收拾碗盤與清理環境。
- 進行簡易餐飲之料理，如：調配飲料等。
- 負責結帳、收銀之工作

一、鼎園麵食館之工作內容

鼎園麵食館為中式餐館，因此店內招呼語氣需較為精神，上班時段為兩段，分為中班以及晚班，時間分別是午餐時段的中午 11 點半至 2 點半與晚餐時段的下午 5 點至晚上 9 點。

（一）開班工作內容→10 點 30 至 11 點

- 清潔店內桌椅以及店內外環境之整潔
- 補齊衛生紙及餐具

- 擺好醬料區之醬料以及小菜、茶桶
- 收銀台之準備，清點周轉金，確認無誤後在登記簿上簽收
- 查閱收銀員交接記事，了解上班遺留問題或代辦事項，以便及時處理

(二) 當班工作內容→11 點半至 2 點半以及 5 點至 9 點

- 負責外場帶位、點餐收銀以及送餐
- 維持醬料區之整潔以及補給
- 客人用餐完畢後收桌之清潔

(三) 關班工作內容→9 點至 9 點半

- 收拾小菜區的小菜盤子、醬料區以及茶桶
- 清潔店內環境之整潔
- 收回店外走廊的直立式看板以及踏墊
- 收銀台當日帳的校對
- 代辦工作需記於交接本

二、幸福甜之工作內容

幸福甜為西式餐廳，因此店內招呼語氣需較為溫柔，上班時段為兩段，分為中班以及晚班，時間分別是午餐時段的中午 11 點至 2 點、下午茶時段的 2 點至 4 點晚餐時段的下午 5 點至晚上 9 點，幸福甜為餐桌服務，顧客就坐後，所需之餐食、飲料皆由服務員來準備提供。

(一) 開班工作內容→10 點半至 11 點

- 補齊桌上餐巾紙以及擺好餐具之擺設
- 清潔店內店外環境之整潔
- 收銀台之準備，清點周轉金，確認無誤後在登記簿上簽收
- 查閱收銀員交接記事，了解上班遺留問題或代辦事項，以便及時處理

(二) 當班工作內容→11 點至晚上 9 點

- 負責點餐、送單以及聯繫內外場送餐
- 隨時注意客人桌上水杯之水量並主動倒茶水
- 隨時注意餐巾紙之補給
- 負責協助客人的桌邊服務

(三) 關班工作內容→9 點至 9 點半

- 鎖上側門以及整理側門環境清潔
- 拉上店門口之紅龍
- 整理店內環境清潔
- 擦拭杯具以及餐具
- 清潔咖啡機

三、富麗廳之工作內容

富麗廳為自助式餐廳，依開胃菜、湯、主菜、點心、飲料順序擺妥菜餚至餐檯，而客人根據自己的喜愛，自行取菜，取菜次數不限。上班時段為早上 7 點半至中午 11 點。

(一) 開班工作內容→6 點至 6 點半

- 將擺盤依序擺上適當位子
- 將當日餐點依序擺妥至餐檯
- 將飲料、果汁倒入容器內
- 備妥調味料以及餐巾紙

(二) 當班工作內容→7 點至中午 10 點半

- 隨時注意客人食用完畢後的餐盤並主動收拾
- 隨時注意客人之需求
- 客人用餐完畢後，收拾碗盤與清潔並擺好餐桌之餐墊與餐具

(三) 關班工作內容→10 點半至 2 點

- 收拾餐檯上之擺盤及飲品容器
- 整理沙拉吧之清潔
- 整理廳內環境之整潔
- 擦拭杯具以及餐具
- 擺設餐桌之餐墊與餐具

第二節 實習週記

一、實習大綱

期間	實習訓練主題	實習目標	實施步驟
第一階段 1週至2週	鼎園麵食館實習，認識工作環境以及了解工作流程	認識公司及工作崗位	鼎園麵食館人員的帶領下認識工作環境
第二階段 3週至4週	富麗廳實習，了解上菜的程序及如何服務客人	了解宴客工作流程	餐飲部副理教導上菜流程及禮儀
第三階段 5週至6週	富麗廳自助式早餐實習，了解如何在自助式的工作環境下主動提供客人餐中服務的機動性	了解自助式工作流程	富麗廳的人員教導工作流程
第四階段 7週至8週	幸福甜餐廳實習，了解擺放餐具的位置以及使用托盤的正確服務方式	了解西餐服務禮儀流程	幸福甜餐廳的人員教導西餐的服務禮儀

二、實習週記

(一) 第一階段

實習 單位	富信大飯店 餐飲部門	實習 學生	姓名	杜傳筑	輔導老師	王福順
			系別 年級	應日系三年級	實習期間	103/07/01~103/07/15
實習 內容	<p>實習開始報到的第一天在副理的帶領之下認識公司環境，第一個實習的地點來到鼎園麵食館實習，先從環境清潔開始學習，還要背好菜單上每份餐點的內容，例如：雙寶麵的內容是牛筋與牛肉混合的，因為許多客人會詢問，防止誤會而導致製作餐點錯誤，身為外場服務人員都會再次告知以及提醒內容物有什麼。</p> <p>再來學習將小菜斟酌好份量，盛裝於小盤，在學習盛裝小菜這個部份，我認為是最為困難的，尤其在沒有同事的帶領下，自己初次盛裝小菜的時候，對於份量拿捏的經驗不足，小菜每盤的份量有的多有的少，但是當盛裝次數越來愈多，逐漸對於份量的拿捏能夠掌握的時候，盛裝小菜的每盤份量就變得非常準確且適當了。</p> <p>當學習「歡迎光臨」、「請問幾位用餐呢？」以及「謝謝光臨歡迎下次再度光臨」等等的招呼語時，第一次生澀的喊出來，用盡了非常大的勇氣，但是當想到自己身為客人的時候，如果一進到餐廳沒有聽到「歡迎光臨」的招呼語時，會對餐廳的印象不好的這個想法時，就會讓自己努力的喊出來，這是一份對於客人的尊重，我認為是一定要做到的事情。</p> <p>在第一階段讓我感到最為挫折的，我想就是第一次接觸的收銀的部分了，實習生基本上是不大會站在收銀區，但是當其他同事在忙的時候，我們也還是會幫忙，最困難的時候是前幾次站收銀區，深怕找錢找不對，速度上就顯得慢了些。再來是與客人的互動，在先前招呼用語上，足足讓我調適了三天，才變得能夠自然的喊出「歡迎光臨」與「謝謝光臨歡迎下次再度光臨」。當鼓起勇氣喊出最有精神的一句，那種澎湃的心情，會使人上班一整天的心情都非常愉悅。</p>					

(二) 第二階段

實習單位	富信大飯店 餐飲部門	實習學生	姓名	杜傳筑	輔導老師	王福順
			系別 年級	應日系三年級	實習期間	103/07/16~103/07/30
實習內容	<p>第三週開始，開始學習關於富麗廳宴會部分的工作，因為第一次接觸宴會這種場合，跟之前在鼎園麵食館的上菜方式不大一樣，需要按照出菜的順序上菜，還有上菜的位置是要自己去判斷的，像是要選擇較寬敞的位置替客人上菜，還有切記不要在老人與兒童旁邊上菜。</p> <p>在這個階段令人感到非常具有挑戰的部分是「換骨盤」、「分菜」以及「打包」這些工作。首先「換骨盤」是在客人吃完五道菜之後會幫客人換上新的骨盤，因為第一次使用托盤幫客人換骨盤，副理說一開始不大會的時候，先拿一半的盤子替客人換，因為餐飲業最害怕的事情莫過於食物或是盤子砸傷客人這類的事情發生，所以一方面為了避免發生另一方面也讓第一次上宴會班的我們先熟悉一下這樣的流程。</p> <p>「分菜」是有些菜或是湯需要幫客人分好份量的，由我們服務人員上菜後，第一次替客人盛湯，再來客人就可以依照自己喜好盛裝了，只是「分菜」這個流程比較特殊，並不會每一場宴會都會遇到，只是當遇到的時候服務上面就要更加謹慎了。</p> <p>「打包」是發生在菜餚剩太多的時候，第一種情形是客人主動要求外帶回家，再來第二種情形是會請服務人員上前詢問需不需要外帶回家的一個服務。在實習期間對於湯類的打包較為困難，因為比起其他容器，裝湯的容器顯得重許多，找到技巧之後也就克服了。</p> <p>在上宴會班的時候，對於客人的服務相對的要更為小心，由於每場宴會的桌數不同，通常是一個人服務二至四桌的客人，相當於二十位至四十位客人，第一次上宴會班的時候，面對一次要服務這麼多的客人，會令人感到有些壓力，而且宴會的客人，通常會有較多要求，像是飲料喝完、濕紙巾、餐巾紙用完的時候，我們都要馬上補上。相較於其他廳的班，宴會這個班別算是比較辛苦的，常常加班加到十點多至十一點都是我們在實習的期間要克服的事情。</p>					

(三) 第三階段

實習 單位	富信大飯店 餐飲部門	實習 學生	姓名	杜傳筑	輔導老師	王福順
			系別 年級	應日系三年級	實習期間	第一週 103/07/31~103/08/13
實習 內容	<p>這個階段在富麗廳的自助式早餐食實習，跟宴會不同的地方是在上班時間，場地都是一樣在富麗廳，在上班的模式相較於鼎園麵食館以及宴會的部分，也是有大大的不同，而不同之處在於，早餐是自助式的形式。</p> <p>自助式顧名思義是按照自己的喜好，選擇想吃的餐點。我們服務人員需要協助的部分就是收拾客人食用完之餐盤以及清潔桌面還有環境的整潔。</p> <p>在這個階段實習的時候，最需要克服的就是上班時間。上早餐班的時候，我們必須比客人起床的時間早一、二個小時來到公司準備早餐的餐點、飲料，除此之外，收拾的時候也比較辛苦，因為盤子以及玻璃杯擺放的位置都在桌子下方，而且擺放的數量有規定是十五至十八個盤子為一疊，且一排只能放三疊盤子，而有的排數則是五排為一個單位的擺放。玻璃杯的部分則是要用專門擦玻璃杯的布來擦拭以及檢查，不能有水的痕跡。</p> <p>由於富麗廳白天是自助式早餐，當下午有會議或是晚上有宴會的時候，我們要協助會場布置，像是布置會議場地、打圓桌，而當會議提供點心的時候，我們也要協助服務客人以及維護環境的整潔。</p> <p>在早餐廳實習的期間，是最容易遇到外國客人的時候，尤其是飯店有許多日本客人出差來住宿，早上在早餐廳是一定會遇到日本客人的，日本客人都非常有禮貌，當我們服務人員向他們打招呼問候的時候，日本客人會回應我們，能夠收到客人的回應，不論是台灣人或是日本人，都會讓一整天工作的心情格外的開心。印象最深的一天是來自印度的客人，雖然那天服務他們的時間不久，因為他們要趕行程，但是聽到他們的英文講的也十分標準，也非常有禮貌，工作起來特別的快樂，很開心藉由實習能夠服務到來自各國的旅客。</p>					

(四) 第四階段

實習單位	富信大飯店 餐飲部門	實習學生	姓名	杜傳筑	輔導老師	王福順
			系別 年級	應日系三年級	實習期間	第一週 103/08/14~103/08/31
實習內容	<p>當實習進入到最後的第四階段，來到了幸福甜西餐廳。看班表得知是要到西餐廳實習的時候，覺得相當緊張，因為西餐廳的禮儀非常多，做好很大的心理準備邁入第四階段。</p> <p>一開始在學期點餐的時候，對於害怕面對客人的我是一件非常需要勇氣的事情，因為必須熟記菜單，客人會問說「你們餐廳最推薦的餐點是哪一道?」、「這道餐點會辣嗎?」、「請問有素食的餐點嗎?」，相較於之前實習的地方，西餐廳客人的詢問度是最高的。</p> <p>再來是學習拿托盤的時候，起初不太會拿的時候，每天下班回家手會是一個很瘦的狀態，因為西餐的餐盤比起其他來說相對的很重，還有濃湯碗一次也要拿五、六個這樣上餐，所以一開始練習的時候，真的是非常辛苦，但是練習久了，掌握拿的姿勢之後，送餐的速度以及穩定度就變好了。另外一種較為困難的是送餐前酒，因為酒杯本身有些高度，一次不能送太多會容易重心不穩，一個托盤上最多是兩杯，並以手指去穩定酒杯，避免酒杯倒落砸傷或是潑及於客人。</p> <p>在西餐廳還有學到製作咖啡飲品的部分，我覺得在這個部份是很有趣的，因為頭一次接觸，做好第一杯咖啡的時候，成就感十足。除此之外，清洗咖啡機也是一項很重要的大工程，從內部深層清潔到外面表層都需要花費一番工夫。</p> <p>西餐的禮儀是非常注重的，像是桌墊上餐具與餐巾紙的擺放位置都有標準的規定，要保持站姿、微笑和親切友善的態度，以及隨時要注意客人杯中的水量，適當的幫客人添水，在忙碌的時候，不能在餐廳內衝進衝出表現出慌忙的感覺，雖然服務的步調是緩慢的，卻也顯現出謹慎且優雅之感。雖然在西餐廳實習是最為辛苦的一個階段，但是也是學習與收穫最多的一個階段。</p>					

第三節 實習心得與建議

在準備實習前的面試時，努力準備面試的應答以及表現自己的過程中，覺得十分的緊張，深怕表現不好就失去這次實習的機會，然而結果是順利的爭取到實習的機會，成功了。

開始實習的第一天，我們在副理的引導，先行認識及適應公司環境，接著安排的實習餐廳學習工作的職務，一開始進入一個陌生的環境，是令我非常害怕的，尤其在飯店中餐飲服務的這一塊，是從未涉略的，但是在同事們細心的指導下，很快的就能夠進入狀況。雖然起初對於喊出「歡迎光臨」以及「謝謝光臨歡迎下次再來」會有所膽怯，但是一想到，實習的目的就是在於要突破從前感到畏懼的事情、要努力做好這份實習的工作以及盡到身為服務人員的責任後，就充滿勇氣與精神的喊出招呼語了。

在實習的這段時間，從一開始的不熟悉以及不敢與客人有互動，到逐漸的熟能生巧，甚至遇到不少的挫折，這些都是藉由實習得到的寶貴經驗。尤其在使用日文與日本人對話以及排解他們的需求後，得到的成就感是非常令人澎湃的。

服務業，我認為是非常辛苦的一種行業，因為是非常基層的工作，倘若失去了工作的熱情，就會失去了工作的動力了。在《能被小用，才是大才》的作者沈方正說到：「服務業的最大敵人，就是每天都有做不完的例行工作，等熱情被消耗光了，也就無法體會過程中有趣的部分。」在實習的期間，確實做的工作內容大同小異，保持正確、正向的工作態度，才能體會工作的樂趣，並且透過服務，向客人傳達更多的快樂。

在實習期間，擔任的職務為服務生，身為第一線接待人員的我，即是代表著公司，雖然一開始不懂得如何接待客人，日復一日的把接待客人當作是每一次的學習，逐漸的開始認得客人的類型，像是經常來店裡消費的熟客，這個時候頭腦要馬上反應出熟客常點的餐點，還有帶小孩子來的客人，我們就要立刻詢問要「需要幫您準備小孩的餐具嗎？」因為不論是鼎園麵食館、幸福甜、早餐廳甚至是宴會廳，飯店所提供的餐具是瓷器類，非常容易打破，為了顧及小孩的安全，替家長換上塑膠的餐具，客人在用餐時，減少擔心也就多份安全感，相信用餐的同時，會多份愉快的心。

雖然實習的時間僅有短短的兩個月，從一開始面對客人的要求慌慌張張，一直逐漸熟悉面對及應對客人，我認為兩個月是非常短暫的，雖然還不及服務的最高境界「感動服務」但是在學習的過程中，會發現身為服務人員值得的一面。田中司朗在《感動服務》一書中來自全日空的客艙本部長山內純子說道「工作的喜悅，來自於客人的滿足與快樂」，我想，在完成每一次客人的要求中，身為服務人員的我們得到的喜悅，就是來自於客人說的一聲謝謝。

在飯店中，每個人都很互相，在鼎園麵食館上班的時候，由於中午用餐時間客人量會瞬間倍增來用餐，這個時候早餐廳的同事會下來幫忙這段尖峰時刻。或者是在幸福甜上班的時候，由於有餐卷的活動，當訂位很多，中餐廳人手足夠的情形下，鼎園麵食館的同事也會過去支援幸福甜的尖峰時刻。

在短短的兩個月，任何廳我們都有輪流實習到，正因為如此，在人員的調度上我們實習生較為彈性，我認為這是很好的一件事，因為如此一來，你什麼都會，雖然因為突然收到通知必須再廳與廳之間跑來跑去，但也因為這樣可以更認識每一位同事，與不同的人共事有不同的上班感覺，我覺得這是每次上班讓人很期待的一件事。

在一開始學習以及適應工作的過程中一定是非常辛苦的，並且在實習的過程中，遭遇許多工作上的突發狀況，這個時候能夠學到的就是臨場反應的應變，因為實習可以學到在學校學不到的工作經驗，雖然不像過去的暑假一樣放假可以安排自己的活動與計畫，但是這兩個月也帶給我珍貴的社會經驗。也許較為辛苦並也遇到很多挫折，我們也應該要相信，把這些挫折當作是一種成長的力量，並且讓自己在工作的時候保持對這份工作的熱情，一定會得到出乎意料的收穫。

犬丸一郎在《帝國飯店的風範》中說道：「就算客人對員工的親切抱持好感，房間的舒適度也極佳，然而如果餐廳的服務低劣，衣物送洗的品質不佳，或是在其他方面只要有一項讓客人覺得不滿意，這位客人或許就不會再度光臨。也就是說，一百減一並不是九十九，而是零。這就是飯店服務。沒有其他的職場比飯店更辛苦。然而，從另一方面來說，提供百分的服務給客人時的喜悅，卻是無可比擬的。」在這次的實習中，每個階段都在不同的餐廳中實習，有的時候白天在自助式早餐廳，而中午就到鼎園麵食館，所以時常，我們會遇到白天在早餐廳服務過的客人，當時後雖然會覺得幾份害羞，但是即便是在鼎園麵食館遇到同樣的客人，還是要把害羞給丟掉，要認真的服務

客人，身為服務人員，一定要讓客人覺得滿意才是正確的服務精神。

沈正方在《能被小用，才是大才》中說道：「服務業是『平凡人也能做的偉大工作』，它最大的報酬不見得來自物質或頭銜，而是在每天的工作過程中，能享受幫人家忙的意義，從中得到滿足跟成就感。」透過這次的實習，更能體會這句話的意義，服務業相較於其他行業來說，並沒有特殊要求的門檻，但是如果有經驗的話，求職會更有幫助。相對來講，從事服務業，必須解決客人所有的問題以及需求，包括許多大家眼中的不合理要求，甚至到客人的不滿與抱怨，也是服務業必須概括承受的重要心態，不論自身任何情緒，上班時仍要帶著微笑工作，所以沈正方才會說服務業是平凡人也能做的偉大工作。在實習期間，確實遇到這樣子的情況，仍然要面帶微笑的上工，並且學習如何解決客人的任何問題，享受幫客人忙的意義，倘若得到客人的一句謝謝，都會覺得非常的開心。

服務業，服務的對象是「人」，因此變化多端。服務業，透過服務別人，來提升自己的價值，從許許多多的「人」身上，透過對應、溝通，靠著這些經驗來幫助自己成長，我認為是非常令人佩服的一件事。很幸運這次透過暑假的時間，得到至富信大飯店實習的機會，利用真正的實作體會職場上的經驗，並且利用課堂之學習，將所學的日文運用在實習上，在服務客人的時候，發現自己日文表達能力的不足，因此未來將更充實以及加強自身的日文表達能力這方面。這次的實習，更幫助我成長的許多，不只在日文方面，還有在面對客人的這部分，令我更有勇氣面對、服務客人，對於個性怕生的我來說，是相當突破的一件事。



圖 14.在鼎園麵食館工作的地方



圖 15.鼎園麵食館收銀以及外帶的地方以及內場



圖 16.幸福甜吧檯以及用餐的地方



圖 17.幸福甜用餐的地方



圖 18.製作咖啡的時候



圖 19.空班時間

第四章 總結

實習教我的十件事

1. 把自己歸零，重新開始

進入新的環境，要把自己設定為歸零的狀態，必須承認自己的無知，以全新的角度去接受新知。因為初為一個不熟悉公司的新員工來說，歸零的狀態去學習任何事情，是最有效果的。

2. 做個守時的人

守時，是對工作基本的尊重。我認為這是身為一個員工必須要做到的事情。進入職場遲到是小事一件，因為會影響工作效率。職場不像在學校，在學校內遲到老師會勸導，但是在職場上遲到會讓主管的觀感不好甚至延遲工作，影響到其他同事，所以守時是一件很重要的事情。

3. 不懂的地方就發問，絕對不可不懂裝懂

雖然服務人員的工作內容大同小異，但是中、西餐廳仍有差異，像是一開始在學中餐廳的時候，對於餐點內容物不清楚，這個時候我會問帶領我的同事，餐點的內容物差別是什麼並記下筆記。倘若不懂且不發問的話，萬一向客人介紹餐點錯誤，算是服務業的大忌。

4. 培養臨場反應

臨場反應對於服務人員來說是非常重要的，因為每天來餐廳用餐的客人形形色色，遇到的問題相對的就不同，所以在實習的期間，培養臨場反應也是非常重要的一件事情。

5. 保護企業形象

當穿上公司的制服、別上名牌的那一刻起，就已經代表著公司而不是個體，沒有人會管你是不是實習生，只會認為你是這間飯店或是公司的員工所以任何言行舉止都該謹慎。

6. 完成比完美更重要

我認為一份完美的服務是由每一次的完成的服務累積而成的，服務的經驗是日積月累的，做好一份完美的服務就能成就完美的境界，所以每一次的服務都要做好。

7. 把每一次的服務都當作是一場學習
身為公司第一線的服務人員，與客人應對最好的練習的機會就是每一次的服務，把握這些服務的機會，相信就能夠學習到提升自己服務的方法。
8. 學習耐心傾聽
在實習中，難免會遇到客人對飯店的建議或是抱怨，像是在實習期間正值暑假，當時鼎園麵食館的冷氣正好故障，所以時常遇到客人向我們詢問「為什麼冷氣不涼」，甚至有的客人建議我們可以裝電風扇，當收到客人的建議後，我們進而會向主管提出客人給予我們的建議，所以後來中餐廳也裝了好幾台電風扇。我認為傾聽客人的訴求，也是非常重要的一件事。
9. 永遠保持服務的熱忱
服務的喜悅來自於客人，像是聽到客人說的一句「謝謝」，對身為服務人員的我來說都是非常愉悅的一件事情，但是在服務上，我們難免會遇到刁鑽的客人，讓服務人員感到挫折，又或者是從事服務業久了，失去了起初想進入服務業的初衷，所以我覺得保持服務的熱忱是每天都要提醒自己的一件事情，帶著熱忱去服務客人，必定會充滿朝氣。
10. 每天的自己都要比前一天更精進
在實習的期間，每天晚上都會檢討自己當天實習的狀況，如果餐點介紹的不好，就會去思考該怎麼樣介紹好這道餐，或是回想當天服務的過程是否都有面帶微笑，還是在收餐的速度上是否夠俐落。每天的自己都要比前一天有所進步，這樣的檢討，才會使自己的服務變得更好。

參考文獻

沈方正《能被小用，才是大才》天下雜誌出版

犬丸一郎《帝國飯店的風範》洪逸慧譯 天下雜誌出版

田中司朗《感動服務》黃靜儀譯 中國生產力中心

台中富信大飯店 <http://www.fushin-hotel.com.tw/taichung/tw/about.php>