

修平科技大學  
應用日語系

題目：台中兆品酒店飯店服務與客人應對

指導教師：林正成老師

姓名：廖方羽

學號：BX101093

中華民國 105 年 1 月 8 日

## 中文摘要

這次校外實習的地點是『台中兆品酒店』，利用暑假兩個月的時間進行實習，透過實習來了解未來在職場上可能會遇到的問題，也可以提早知道自己的能力，並增加自己的社會經驗。

實習的目的除了是要讓自己了解服務業辛苦的地方之外，也能更瞭解職場上的狀況，而且在兆品酒店裡也有很多外國客人，所以也能剛好能藉由這個機會來增進自己的語言能力。

透過這次的實習來瞭解自己在工作上不足的地方並加以改善，並且學習在遇到困難時該如何去解決的態度，我想這就是這次實習最重要的地方。

## 要旨

今度の校外実習の所は『台中の兆品ホテル』，二ヶ月の夏休みを利用して実習しました。実習を通じて未来の職場で出会う問題をあらかじめ知っています。自分の能力がどこまでいけるか早めにわかります。そして、自分の社会経験を積んでいきます。

実習の目的は自分がサービス業の辛い所を理解するだけじゃなくで、職場の状況も知っています。そして、兆品ホテルは外国客が来るので、このチャンスによって、自分の言語能力をアップしてきました。。

今度の実習を通じて自分は工作中不十分の所がわかります、そして、在学中において早く準備します。また、問題に出会う時どうやって解決していくかは今度の実習で覚えたものです。

# 目 錄

第一章	實習動機與目的	P.01
1-1	實習動機	P.01
1-2	實習目的	P.01
1-3	實習單位徵才過程	P.01
第二章	實習單位背景	P.02
2-1	企業介紹	P.02
2-2	品牌理念	P.03
2-3	關於兆品	P.04
2-4	客房介紹	P.06
2-5	西餐廳介紹	P.12
第三章	實習報告	P.13
3-1	工作內容介紹	P.13
3-2	實習週記	P.15
3-3	照片分享	P.19
第四章	實習心得與未來建議	P.27
4-1	實習心得	P.27
4-2	未來建議	P.29
4-3	我的未來計劃	P.29
	參考文獻	P.30
	附錄	

## 第一章 實習動機與目的

### 1-1 實習動機

一開始是因為老師與兆品酒店的老闆有認識，於是問了班上的同學有沒有興趣在暑假期間到兆品酒店實習，聽到這個消息之後，對於從來沒有接觸過飯店業的我來說覺得這是一個很好的機會，可以比其他人都還要先體會到職場上的競爭以及與同事們之間的相處，而且在飯店工作也比較容易接觸到國外的客人，可以藉此訓練自己的外語能力也是很不錯的。

### 1-2 實習目的

為了畢業以後能趕快適應職場的環境，覺得可以先利用暑假這兩個月實習，雖然時間不長也不短，但是相信能學習到的東西絕對能幫助以後即將踏入社會的我，而且也能了解飯店業是怎麼營運的，也能更瞭解服務業辛苦的地方。

### 1-3 實習單位徵才過程

兆品酒店有分房務部以及餐飲部，餐飲部又分為中餐與西餐，而我選擇了餐飲部的西餐，記得到大廳的櫃檯時，他們請我們填一份履歷表，之後過沒多久就來了一位西餐部的主管來幫我們進行面試，而面試的結果也很順利，同行的同學們也都一起被錄取了，於是就講了實習大概的規則以及一些該注意的事項，也帶我們先大概的參觀了一下環境，讓我對這份實習工作充滿了興趣。

## 第二章 實習單位背景

### 2-1 企業介紹

台中兆品酒店為雲朗觀光集團旗下所經營的連鎖旅館品牌，雲朗觀光集團在臺灣各地原擁有十家據點，另在中國與義大利均設有飯店。2008 年起雲朗觀光進行品牌提升改造，分為君品、雲品、翰品及兆品等四種品牌，陸續將日月潭、花蓮、苗栗、臺中、嘉義、高雄、桃園的飯店改裝升級。2013 年拓展至海外市場，於義大利成立 LDC Italian Hotels。

#### 關於雲朗觀光集團

雲朗觀光(LDC Hotels & Resorts Group)是致力於創新與人文藝術的連鎖飯店系統，秉持著態度、速度和細度的管理哲學，提供細緻、體貼與親切的服務，以期讓賓客擁有美好的假期與周到的旅程。

雲朗代表的是由不同飯店體系展現出各式的藝術饗宴，從客房、餐飲、服務的細緻面，帶您進入飯店的領域中，進而透過五感的體驗，享受飯店所帶來不同層次的新感受。細膩、獨特、感動，從飯店走進旅行住宿的藝術世界，是雲朗旗下各飯店系統期待將消費者帶進的新境界，從台灣邁向世界級飯店的道路，雲朗觀光及旗下飯店系統邀請您一同參與。

公司自 1998 年起開始發展加盟業務，針對加盟或委託經營管理之飯店提供開業前的規劃技術服務、籌備服務以及開業後加盟或委託經營管理服務。目前旗下所屬的旅館品牌有『君品酒店(PALAIS DE CHINE HOTEL)』、『雲品溫泉酒店(FLEUR DE CHINE HOTEL)』、『翰品酒店(CHATEAU D ECHINE HOTEL)』、『兆品酒店(MAISON DE CHINE HOTEL)』以及『中信大飯店(CHINATRUST HOTELS)』。

## 2-2 品牌理念

### Happy Partnert 快樂的夥伴

我們營造愉悅的工作氣氛，尊重夥伴、彼此信任並充分授權，而教育訓練是維持我們進步與成長的必要投資。我們期望員工怎樣對待顧客，就怎樣對待員工！

### Warm Hospitality 熱忱的款待

我們打造顧客至上的服務體驗。我們總是微笑、堅持熱忱，以最令人感動的方式服務顧客；我們是服務的專家，每一個工作環節都以最高標準執行。

### Sincerc Care 真心的關懷

“Always move forward!” 我們設身處地為顧客著想，願意做超越職責範圍的事，在工作上多走一步，在服務上多做一分，主動發掘並滿足顧客的需求與期望！

### Satisfied Customer 滿意的顧客

我們決不忽略任何一位顧客，專注聆聽顧客的意見，提供精緻而有效率的服務。顧客抱怨是考驗我們服務的真誠，顧客建議是鞭策我們進步的動力。

### 雲朗觀光集團旗下品牌



PALAIS de CHINE



FLEUR DE CHINE



中信旅館系統  
CHINATRUST HOTELS

## 2-3 關於台中兆品酒店

台中兆品酒店為中台灣國際級商務酒店，以最『家』連鎖飯店呈現溫暖、優雅的都會精品風格，新穎的硬體設施，以及高品質的服務熱忱，更是備受顧客肯定。酒店擁有 224 間精緻客房，分為一館「品臻樓」與二館「兆尹樓」，整體建築、空間擺設採用色調溫暖的自然素材，讓您住宿、用餐環境恬宜舒適外，備享尊榮禮遇。頂樓設有露天雙水道游泳池、SPA 三溫暖、健身房，館內則設有美味主題餐廳、商務中心、專業優質婚宴會場、多功能會議室…等設施，特殊多元化的設計絕對讓您處處驚豔。

「MAISON DE CHIN」是由法文翻譯而來的，意思是「家」，以家一般溫馨舒適的設計概念，提供細緻貼心的各項設備，服務人員親切的微笑，讓顧客有賓至如歸的舒適感受，一掃旅途中的疲勞煩憂。

### 一館品臻樓簡介

#### 樓層分布（品臻樓）

樓層	設施	開放時間
2F	品東西自助百匯	06:30~21:30
3~13F	客房	00:00~24:00
15F	仲信廳	08:00~21:00
	棋藝室	10:00~20:00
	自助洗衣坊	06:30~01:00



## 二館兆尹樓簡介

### 樓層分布（兆尹樓）

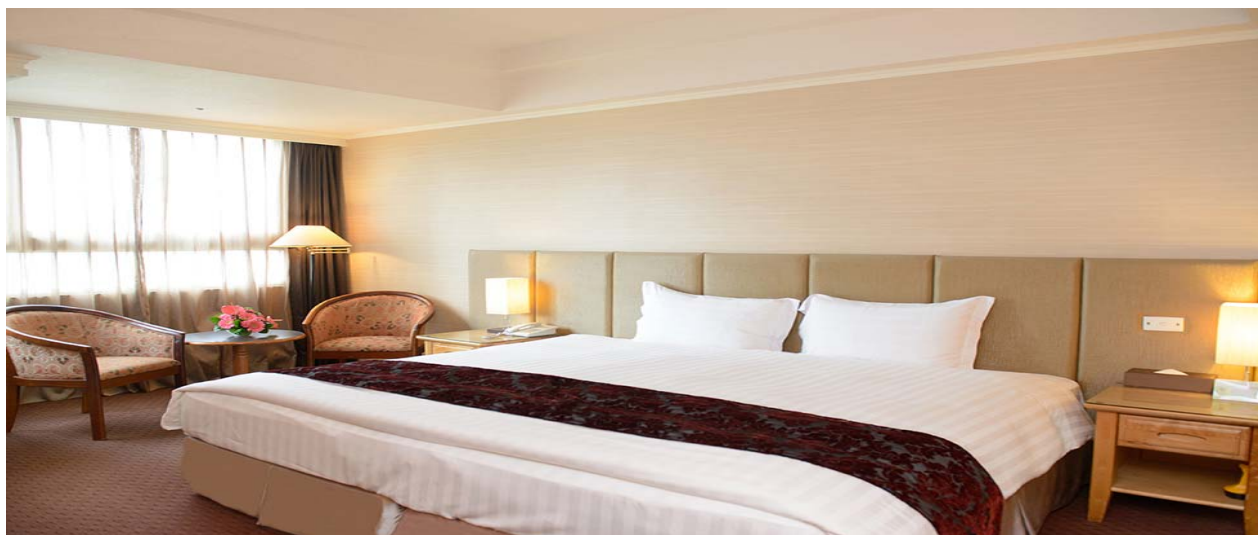
樓層	設施	開放時間
B1	兆尹廳	08:00~21:00
1F	大廳/接待櫃檯/服務中心	00:00~24:00
	品吧	15:00~23:00
2F	京兆軒	11:30~21:00
	婚企室、訂席中心	09:00~22:00
3F	兆品廳/紫鑽廳	08:00~21:00
5~15F	客房	00:00~24:00
7F	休閒中心	10:00~20:00
13F	商務中心	06:30~22:00
RF	健身房、商店戶外泳池區, SPA 池, 蒸氣室, 烤箱	06:00~22:00
	自助洗衣坊	06:30~01:00

## 2-4客房介紹

### 品臻樓

#### 豪華單人房

精緻簡約的住宿空間，溫馨典雅的色調組合，在繁忙的公務之餘，旅客在此處尋得一畝寧靜之處。設計大方的簡易辦公傢俱，網路設備一應俱全，給您比在家還要舒適、便利的個人空間。(圖一)



(圖一)

#### 標準雙人房

一處簡單而優雅的休息環境，兩張小床的安排，讓您在舒適的住房環境中，更能貼近彼此。(圖二)



(圖二)

### 雅緻雙人房

方正的空間設計，兩張單人床的安排，縮短了人與人之間的距離，無論是知心的好友或同事，一同分享生活中的點滴過往。(圖三)



(圖三)

### 雅緻三人房

精心設計的三人房空間，提供了喜歡呼朋引伴一同旅行的您，一處絕佳的祕境，讓您在午後與好友一塊品茗、笑談人生。(圖四)



(圖四)

### 雅緻家庭房

家庭難得的相聚時光，不必再為家務憂煩，乾淨整潔的環境，讓全家安心渡過溫馨、愉快的夜晚。(圖五)



(圖五)

### 兆尹樓

#### 經典客房

設計感十足的空間規劃，搭配免費光纖網路、37吋液晶電視、冰箱、體重機、專屬保險箱及獨立式淋浴間、浴缸，讓您體驗摩登時尚的氛圍。(圖六)



(圖六)

### 景致客房

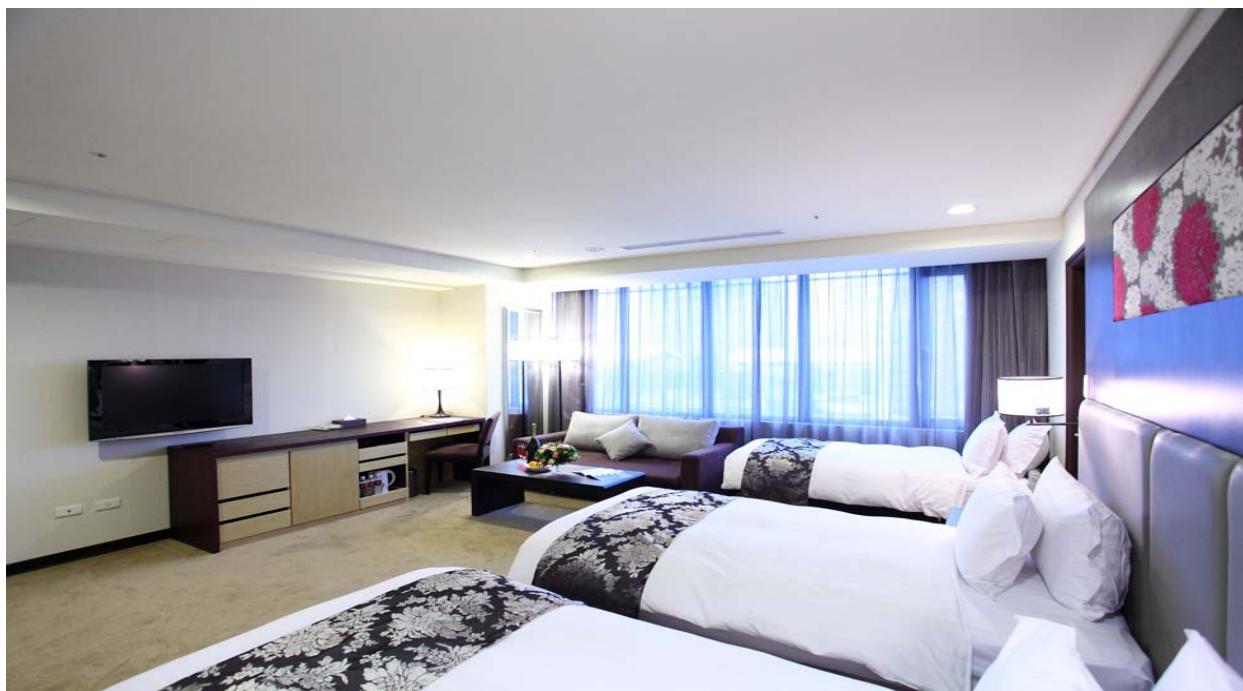
房內擺放兩張單人床，加上寬敞之衛浴空間及居家便利之設備，提供好友兩人一私密地點分享彼此秘密。(圖七)



(圖七)

### 豪華客房

明亮簡單的三人房空間，是專為三五好友出遊所設計，在這個空間中，我們以舒適的傢俱迎接您的到來。(圖八)



(圖八)

### 豪華家庭客房

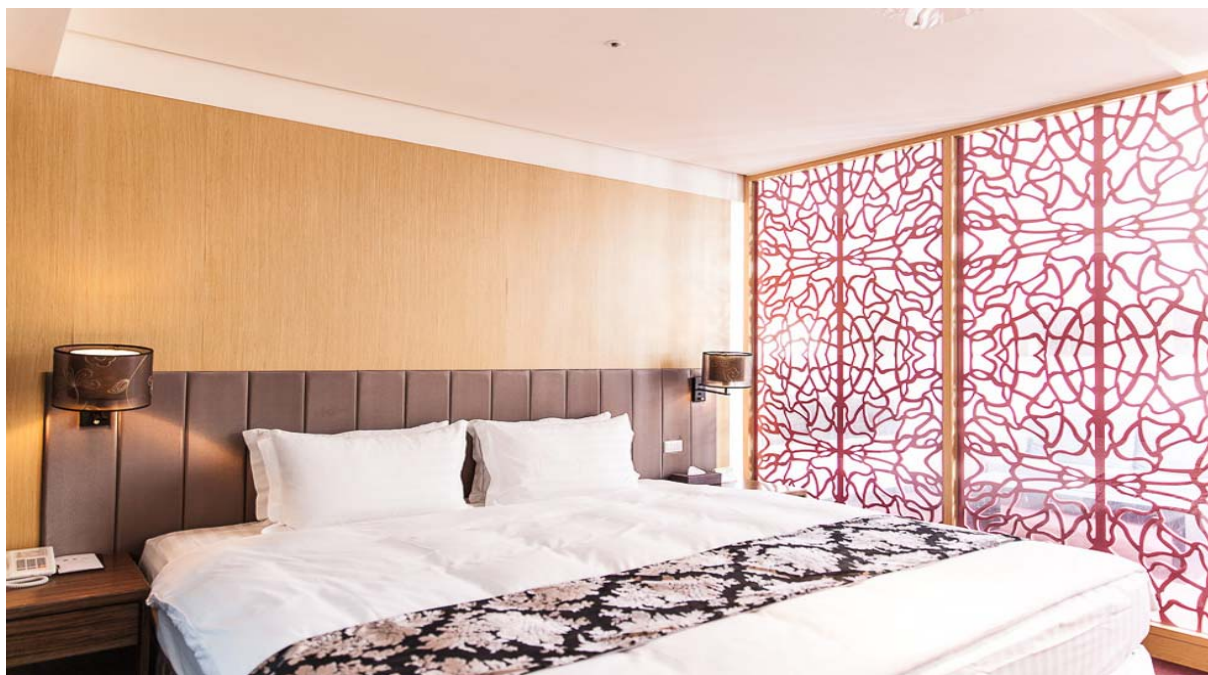
忙碌的 weekdays 後，weekend 是屬於全家人的，在寬敞的空間中，特別適合全家人相聚，為家庭旅遊最佳選擇。(圖九)



(圖九)

### 景悅套房

24坪大的套房，低調奢華之裝飾，緊鄰大片窗戶之湯池、蒸氣浴，讓您一面享受夜晚寧靜，一面欣賞台中市璀璨之夜景。(圖十)



(圖十)

### 行政套房

28 坪一房一廳之生活空間，讓您倍感尊榮豪華之享受，浴室內可調式淋浴，讓您在房內也能體驗 SPA，洗滌您一日之辛勞。(圖十一)



(圖十一)

### 兆品套房

簡潔明亮、低調奢華風格，100 坪的空間。挑高寬敞客廳，大型落地窗，灑入豐富天光，不論是招待貴賓或是外國使節，都充分顯露您的品味風格。(圖十二)



(圖十二)

## 2-5 餐廳介紹

### 品 Lounge

餐廳類別：酒吧 樓層：1F

提供下午茶及各式酒類 飲料及餐點，讓你在氣氛優雅的大廳空間內淺嚐美酒。

營業時間：15:00~23:00

訂位電話：(04) 24258599 分機 3335

### 品東西自助百匯

餐廳類別：中西式自助百匯 樓層：品臻樓 2F

提供多道融合東方宮廷調味與西方藍帶技巧的美饌佳餚，搭配明亮、舒適的用餐空間，邀您一起品美食。

營業時間：早餐 週一~週日 06:30~10:00

午餐 週一~週日 11:30~14:00

下午茶 週一~週日 14:30~16:30

晚餐 週一~週五 17:30~21:00

週六~週日 17:00~19:00 19:30~21:30

訂位電話：(04) 24258599 分機 3330 3331

### 京兆軒餐廳

餐廳類別：套餐 和菜 喜宴 宴會 樓層：兆尹樓 2F

提供特色套餐、經濟合菜以及桌菜，用頂級食材、頂尖廚藝以及傳統與現代的交融呈現粵菜極品美味。

營業時間：午餐 週一~週日 11:30~14:00

晚餐 週一~週日 17:30~21:00

訂位電話：(04) 24258599 分機 3051



## 第三章 實習報告

### 3-1 工作內容

由於這次實習的單位是在台中兆品酒店，而他分為房務部、中餐廳以及西餐廳，這次我實習的部門是西餐廳。以下就來介紹關於西餐廳的工作內容。

#### 餐廳的組織

餐廳為了滿足顧客來店的需求，由一群人來提供其相關服務。而這一群人的工作，不但不能有所遺漏或重疊，更須注重工作效率，以達到最佳的服務與營運的目標。在此次實習的單位「西餐廳」裡面的工作有分為三個區域，分別是餐檯、吧檯以及外場。

#### 餐檯

首先，先來介紹餐檯部分的工作：

##### ◆ 餐檯開餐與餐期間工作內容

1. 與內場師傅聯繫補菜與叫菜等工作
2. 備料、擺盤、出餐、擺放菜卡等工作
3. 與出菜時負責菜餚擺盤或調整份量之工作
4. 保持服務區內的整潔與環境
5. 隨時注意客人的動態，適時的提供服務
6. 協助師傅包烤鴨、富貴雙方

##### ◆ 餐檯收餐工作內容

1. 先收拾夾菜的器具以及菜卡
2. 把剩餘食物都收回內場
3. 清洗餐檯
4. 清洗完後擺放隔日早餐時需要用到的夾菜器具以及菜卡

## 吧檯

再來是介紹吧檯部分的工作：

### ◆ 吧檯開餐與餐期間工作內容

1. 先將飲料的冰箱燈打開
2. 補充麵包、果醬、飲品甜點等工作
3. 進行飲品之調製以及甜點櫃的排列
4. 負責吧檯設備以及周遭工作環境整潔
5. 適時的補滿茶包以及咖啡豆的供應
6. 協助客人蛋糕的拿取服務

### ◆ 吧檯收餐工作內容

1. 收取菜卡
2. 將麵包、果醬以及蛋糕收回內場
3. 清洗咖啡機、烤箱
4. 擦拭蛋糕櫃
5. 補滿原物料，例如：茶包以及咖啡豆
6. 擺放隔天早餐時所需要用到的器具以及菜卡

### ◆ 外場開餐與餐期間工作內容

1. 負責分配區域之服務客人、食物運送及清潔工作。
2. 熟悉各式器皿的正確使用方法。
3. 熟悉服務流程。
4. 顧客入座後，按人數增減餐具。
5. 注意客人動態，隨時提供服務。
6. 客人若有抱怨或意見，立即通知主管幹部處理。
7. 注意客人所點菜餚是否有延誤，若有問題，馬上通知主管幹部。
8. 保持服務區內的整齊與清潔。

### ◆ 外場收餐工作內容

1. 擺盤、整理環境。
2. 補充各式餐具與備品。
3. 客人離開後，迅速而輕巧收拾餐具。
4. 將客人遺留物品，通知主管幹部登記處理。

### 3-2 實習週記

實習公司名稱：台中兆品酒店

單位	兆品酒店 西餐廳部	學生	姓名	廖方羽	輔導老師	林正成
			系別/年級	應日系三年級	實習期間	103/7/1-7/15
工作內容	<p>七月一號當天我帶著期待的心情到了兆品酒店，即將展開我兩個月的實習生活。當時被分配到早班，所以一大早就到了，剛到的時候領班有發背心以及圍裙，之後著裝完畢後就準備打卡開始上班，早班有分兩個時段，一個是早餐的六點半到十點半，另一個則是午餐的十一點半到下午兩點半兩個時段。而後來因為晚上人手比較不夠，所以被主任排到了晚班，於是就開始我實習的晚班人生，晚班的上班時間則是，下午五點到晚上十點。</p> <p>剛開始上班的時候，有一位比較資深的服務員帶領著我熟習環境以及每個工作崗位需要做的事情，一開始是被分配到外場，從外場的服務開始學起，而外場有分 A、B、C、D 四個區域，剛開始的時候，每個外場服務生手上都要拿著一個圓形的托盤，還記得那時候拿著托盤感覺很不習慣，因為從來沒有接觸過這樣的服務方式，而且在收拾東西的時候，托盤上的東西會越疊越多像是有盤子、杯子、刀叉等，可能剛開始手會沒辦法負荷那麼重的重量，所以感覺很不習慣，可是慢慢的也越來越漸入佳境了。後來領班教我們如何擺設桌上的餐具，首先，要先拿一張桌墊紙、一隻叉子、一張餐巾紙還有一份濕紙巾，當每次收完桌子之後就要再重新擺設桌上的餐具，而一開始要先把桌墊紙平放然後右邊要擺放叉子而左邊擺放餐巾紙之後再擺放濕紙巾即可。</p> <p>再來還有學習如何帶位，領班有給我們一張座位表要我們熟記每一桌的桌號，熟記之後就是直接現場下去帶位了，剛開始帶位的時候還有點生疏，畢竟還不是很熟悉該如何與客人應對，後來，越做越多次之後也越來越上手了，都知道該跟客人說些什麼，原來，每件事情都是要勇敢的去嘗試，才會知道自己的能力到了哪裡。</p> <p>還記得每次排班如果排到假日的話，那個累人的程度真的是沒辦法用言語來形容的，因為假日比平日的客人還要來得多很多，但是大家都還是會一起努力，雖然站在不同的崗位但是大家都還是會互相幫忙，讓我學習到團隊該有的精神，也學習站在外場當服務生時該具備的機動性。</p>					

實習公司名稱：台中兆品酒店

單位	兆品酒店 西餐廳部	學生	姓名	廖方羽	輔導老師	林正成
			系別/年級	應日系四年級	實習期間	103/7/16-7/31
工作內容	<p>到了第三週，我被分配到了站吧檯的位置，又開始了另一個新的階段，吧檯這個區域包括了麵包區、甜點區、咖啡機、飲品果汁和冰淇淋櫃等。</p> <p>剛開始有一位比較資深的同事帶領著我，教我吧檯時該做的事情以及該注意的事項，其實站在吧檯最主要的事情就是要替客人服務，幫客人拿取蛋糕櫃裡的甜點，一開始我比較害怕接觸到客人，但是那時候腦袋裡卻想著既然自己已經在做服務業了不就應該要好好的踏出那一步好好的服務客人嗎？要讓客人覺得來這裡吃飯能得到最好的服務，才是我在這裡應該要好好學習的事情。</p> <p>之後，學得差不多後領班就讓我自己站在吧檯，剛開始真的覺得忙不過來，因為在開餐前必須準備好麵包、擺放好果醬、將飲品茶包補滿、泡好預備用的飲品，還有最重要的蛋糕要擺放整齊，這樣客人看起來心情才會好，來這裡用餐的心情也會大增吧！其實看起來都是一些小事情但是忙起來的時候還真的會忙不過來呢！尤其是在假日的時候，客人很多，飲品、蛋糕的消耗很快，所以有時候要補蛋糕還要同時注意飲品是不是也需要補了，雖然有時候覺得很累忙不過來，但是看到客人吃得很開心時，就覺得勞累感瞬間消失了。原來這就是服務業的成就感。</p> <p>站在吧檯的時候最喜歡的就是幫客人拿取蛋糕了，總覺得能跟客人面對面的接觸並詢問他需要什麼的時候，而你把他需要的東西交到他手上時，他和你說的一聲謝謝是多麼的讓人有力量！但是有時候也是會遇到態度比較不好的客人，不過也不能因為這樣就對他有不好的服務，我覺得這就是在服務業時所會面臨到的問題吧，要自己想辦法去解決，不能和客人硬碰硬，要適當的處理和客人之間所碰到的問題並把事情處理到最好，才是我們該努力做到的。</p> <p>像有一次就遇到了口氣不是很好的客人，但是我還是笑笑的回應他，並詢問他有什麼需求，需要什麼蛋糕，之後把蛋糕交到他手上之後，雖然客人連一聲謝謝都沒有說，當下會覺得蠻沮喪的，不過我自己知道我有把自己的本分做好，那就足夠了。有時候也希望每個客人都是可以很有禮貌的，因為只是說一聲謝謝也能夠帶給服務員們最大的力量，何樂而不為呢！</p>					

實習公司名稱：台中兆品酒店

單位	兆品酒店 西餐廳部	學生	姓名	廖方羽	輔導老師	林正成
			系別/年級	應日系四年級	實習期間	103/8/1-8/15
工作內容	<p>八月的第一天也是我被分配到餐檯的第一天，一直以來我都超期待被分配到餐檯這個位置的，而餐檯的工作就是要幫忙叫菜、補菜，和內場的師傅聯繫現在出菜的情況，還要維護餐檯的整潔，因為有時候客人在盛食物的時候，可能會不小心地把湯汁灑出來或是掉出來一些飯粒等等，所以都要適時地查看，要保持環境的整潔。這樣才能帶給客人一個愉快的用餐環境。而餐檯又分為冷檯和熱檯兩個部分哦！</p> <p>一開始我先學習站冷檯，必須在每次開餐前就先把冷檯的冰塊補足，因為要在上面放海鮮類的食物，而放冰塊是為了確保食物的新鮮，要給客人最好的品質，還要把醬料區的東西擺放整齊，檢查菜卡是否有擺放正確以讓客人確切地知道這道菜色的名字，而這些都是在冷檯開餐前需要做的事情。而餐期間就是要不時的注意菜餚的份量然後來通知師傅是否要補足，以及維護環境的整潔。</p> <p>另一方面在熱檯的每次開餐前，都要先檢查熱檯放熱食的機台是否有把酒精膏加滿，因為會怕在餐期間突然發生沒有酒精膏可以加熱食物的狀況，檢查完之後也必須先打開機台先把鍋子加熱並在裡面加水這樣才不會把鍋子給燒壞了，這些都是要特別注意的地方，然後整齊的擺放菜卡也是必須的，而熱檯的餐期間也是和冷檯餐期間所該做的事情一樣，唯一不同的是，熱檯有現點現做這項服務，例如像有燙青菜、現煮牛肉麵等，這都是要服務生另外送到客人的桌邊服務。</p> <p>再來，最難的就是收拾了，先來說冷檯怎麼清理，除了要把剩下的菜餚都先拿進去給內場的師傅之外，還要做的就是將冷檯所有的冰塊勻起來，然後才開始用乾淨的水刷洗冷檯，之後還要將周圍擦拭乾淨，擺放好菜卡以及器具才算完成，而熱檯也是，必須要把機台內的水先倒掉然後再用乾淨的水刷洗一遍，擺放好菜卡及器具才算完成，而且都要注意環境的整潔，畢竟做服務業又是做吃的，環境相當的重要。</p>					

實習公司名稱：台中兆品酒店

單位	兆品酒店 西餐廳部	學生	姓名	廖方羽	輔導老師	林正成
			系別/年級	應日系四年級	實習期間	103/8/16-8/31
工作內容	<p>到了最後兩週，就是開始每個崗位輪流替換，一下餐檯，一下吧檯，其實也都差不多熟悉每個崗位所該做的事情了，而且覺得大家都能互相幫忙的感覺真的很好，像是有時候站外場時，可能在收餐盤的速度會比較來不及，而站在其他崗位的同事就會來幫忙，以達到收東西的效率，更讓我體會到團結合作的力量。</p> <p>而在八月中時，有一個青少棒的比賽，而他們剛好選擇入住兆品，所以他們每天都會來西餐部吃飯，而他們可能因為剛比完賽所以食量特別大，那時候真的很忙，因為要一直叫菜、補菜，而且不只一個隊伍，是好幾個，所以那一陣子真的是超忙的！</p> <p>還記得有一次，因為中宴那邊人手不足，所以我被領班叫去支援，只是那時候的我其實根本不懂中宴的流程是怎麼進行的，不過還好還有另一個搭檔，他在開始前有大概的跟我講解流程是怎麼進行的，以至於讓我緊張的心情得以紓緩一些，而過程中也進行的很順利，讓我學到了原來在中宴也是很辛苦的，因為中宴裝菜餚的盤子都很重，要非常的小心，而且還要替客人在用餐期間更換新的餐盤，讓我發現其實要做的事情也很多，所以其實蠻感謝領班叫我來支援的，因為這又是一個寶貴的經驗。</p> <p>之後，我還有去幫忙旅展賣餐卷哦！為期四天的旅展雖然我只去了兩天，一開始去的時候根本也不太敢叫賣，可是看著其他同事都在努力叫賣時，我也豁出去了，而且當你賣出第一份餐卷時，真的會有一種無比的感動，所以每件事情真的都要勇敢的去嘗試才會知道結果，而之後我也越賣越上手了，也更懂得要怎麼跟客人推銷餐卷，經過這次旅展後，也讓我學到了該如何與客人應對。</p> <p>雖然實習的這兩個月時間不長也不短，但是我卻學到了很多在外面學不到的寶貴經驗，在待人處事方面，知道該怎麼做才能讓事情變得更圓滿，而在團體生活方面，也知道跟同事間該怎麼互相幫忙已達到工作時的最大效益，所以很感謝老師給我這次實習的機會，讓我一方面得到了工作經驗，另一方面也讓我體會到跟同事間分工合作一起努力的快樂時光！</p>					

3-3 西餐廳照片分享

品臻樓



(圖十三)

餐檯



(圖十四)

餐檯



(圖十五)

餐檯



(圖十六)



## 吧檯-麵包區



(圖十七)

## 吧檯-蛋糕櫃



(圖十八)

吧檯-飲品區



(圖十九)

吧檯-冰淇淋櫃



(圖二十)

區域 A



(圖二十一)

區域 B



(圖二十二)

### 區域 C



(圖二十三)

### 區域 D



(圖二十四)

備品區



(圖二十五)  
整體環境



(圖二十六)

整體環境



(圖二十七)

整體環境



(圖二十八)

## 第四章 實習心得建議

### 4-1 心得

這一次實習雖然只有兩個月，但是卻學到了很多在學校裡學不到的事情，很謝謝老師能給我這次的機會，讓我去外面磨練磨練。記得剛到那裡的時候，並不是馬上就能實習，也是要經過面試才能得知是否有這次難得的實習機會，但是還好面試一切順利，主管看起來也都很好相處，這讓我對這次的實習充滿了挑戰，而且也很好奇一個公司系統是怎麼營運的；接下來實習的日子真的是每天都充滿酸甜苦辣。

剛進到我被分配到的西餐廳時，感覺一切都是那麼的陌生，因為以前打工時也都不是做有關這項性質的工作，所以覺得一切既新鮮又陌生，第一天進去時先認識了整個西餐廳的環境還有每個工作崗位需要注意的地方，雖然剛開始覺得很不習慣，但是裡面的主管、領班和同事們人都很好，當有不懂的地方時，我們虛心請教他們，而他們也都會很熱心的教會我，其實我覺得西餐廳就像一個大家庭一樣，雖然每個人都有自己的事情要忙，但是當有同事遇到困難時，大家也都還是會拔刀相助的，我想這就是一個團隊合作大家一起互助的精神吧，讓我才剛進去沒多久就感覺得到雖然大家都說職場如戰場，但是在這裡我卻感覺不到，反而覺得真的很像一家人！讓我覺得原來去實習也是一件很快樂的事。

剛開始學習站外場時，最讓我印象深刻的事情其實就是對於拿托盤收東西這件事讓我非常的不拿手，因為要利用一個小小的圓形托盤然後去收客人桌上用過的餐盤，有時候東西會疊得太多然後拿得很吃力，但是慢慢地每天這樣收拾就也變得比較得心應手了，像是餐盤、叉子、水杯等，應該要怎麼擺在圓形托盤上才會比較好收比較好拿，而且也不會因為疊得太多太高而變得很重很難拿，經過這次的事情後讓我覺得每件事情都是必須經過不斷的學習、不斷的努力才會知道自己原來也可以做得到，不需要麻煩別人，反而還可以以自己領悟到的事情去教會別人。

之後兩個禮拜後我換了工作崗位站到了吧檯，吧檯就是集結了飲品、甜點的地方，記得那時候被主任排到這個工作崗位的時候還很興奮呢！不知道是不是也是因為換了一個新位置，所以更期待。但是其實站在這個位置要做的事情也是不容小覷，因為站吧檯時只有自己一個人，所以所有的事情都必須自己完成，還有很多小細節也都是要特別注意的。有時候來客數比較多時，一個人真的還會忙不過來，不過最令人感到窩心的就是同事之間會互相幫忙了，因為每到假日時，每場都是

客滿的，有時候要忙著補蛋糕、飲料，可能就會沒辦法及時地幫客人拿取蛋糕，或者是不能馬上的幫助客人的需求，這時後，經過的同事就會來幫忙，讓我覺得很感動。

到了最後站到的餐檯，這項工作應該可以說是最麻煩也最忙的了，不僅要跟內場的師傅聯繫，也要一直看著外場的菜餚是否還充足，記得每次站餐檯的時候，也都忙不過來，因為客人很多所以菜餚也都很早就都沒了，但是一開始還不是很懂得拿捏補菜的量，所以時常被師傅念，那時候也覺得很挫折，不過這應該就是在工作會遇到的問題吧，所以要想辦法克服它。

在服務業工作時，會碰到各式各樣不同的客人，可是不管碰到什麼樣的客人都要以『微笑』面對，這是服務業裡最重要的一點，而且在看到客人有困難的時候也要馬上向前去詢問他們需要什麼幫助，不能傻傻地站在那裡什麼也不做，也要懂得察言觀色，在實習時，學習如何跟客人之間的應對也很重要，畢竟再過不久後就要畢業了，馬上就要投入職場了，在那時候又會面臨到什麼樣的困難都是我們都不知道的，所以藉由這次實習的機會讓我先體會到在職場上會遇到的各種困難，幫助我在未來的工作上能更加的知道該怎麼處理，也不會畏懼。也很謝謝在實習期間幫助過我的主管、領班和同事們都不吝嗇地教會我任何事，讓我獲得了一次寶貴的經驗。下圖就是和同事們的合照。





## 4-2 未來建議

台中兆品酒店位於水湳經貿園區附近的后庄路裡，屬於蠻偏僻的地帶，雖然鄰近國道，但是卻沒有足夠的招牌來表示酒店的確切位置，建議公司能在這方面多費點心，多增設一些廣告指標，讓客人能更一目了然的知道公司的確切位置，不會因為找不到而壞了想要去住宿的心情；而在我實習的部門，發現菜色差不多都一樣，沒有什麼很大的變化，而這是從客人的口中得知的，希望公司能在這方面多注意一點，要適時的改變菜色，才不會客人的回流率降低，也可以在特定的節日辦些活動。

## 4-3 我的未來計劃

在未來，我希望自己能夠更增強自己的語言能力，因為在這次的實習過後，我發現自己在碰到外國客人時，還是沒辦法很準確地瞭解客人的需求，甚至有時候也不知道該怎麼回答客人而慌了手腳，而我想自己的能力還是非常的不足，所以應該多利用時間去補足自己不好的地方。

而我也會希望先從基層做起，慢慢的磨練自己才知道原來自己哪裡還需要改進，人都是要從錯誤中去學習的，這樣才能不斷的進步，希望未來的自己會是一個很成功的人。

## 參考文獻

兆品酒店

<http://taichung.maisondechinehotel.com/tw/index.php>

雲郎觀光

<http://www.ldcgroup.com/>

維基百科

<https://zh.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:%E9%A6%96%E9%A1%B5>