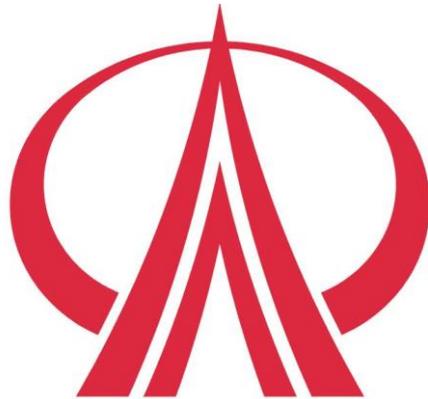


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

大醬燒平價鐵板燒漢口店



指導老師：李文明老師

學號：BZ101344

姓名：張皓植

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

# 摘要

我在大醬燒平價鐵板燒，待了一年學到了很多，不只是鐵板燒的炒菜技術，也學會如何管理人員還有點貨叫菜，也學到最重要的就是如何與客人應對交談，在這裡實習學到了非常實用的餐飲知識，讓我這一年的實習過得非常充實。

# 致謝

這次實習我最感謝的就是我的同事們，他們很用心的教我，才會讓我學的那麼多東西  
特別要感謝店長教會了我不只是鐵板料理的技術，還有很多跟社會經驗相關得事情，  
也要感謝學校老師們的支持以及照顧。

# 目錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
圖目錄 .....	IV
表目錄 .....	V
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 .....	3
2.1 公司簡介 .....	3
2.2 營業項目 .....	3
2.3 競爭力分析 .....	3
2.4 SWOT 分析 .....	4
三、實習內容 .....	6
3.1 實習部門 .....	6
3.2 工作環境與同事 .....	6
3.3 工作內容 .....	8
3.4 作業流程分析 .....	8
3.5 問題點分析 .....	8
3.6 改善方案 .....	8
3.7 工作日誌 .....	9
四、結論與建議 .....	15
4.1 結論 .....	15
4.2 建議 .....	15

# 圖目錄

圖 1-1 徵選流程圖 .....	2
圖 2-1 組織圖.....	3
圖 3-1 公司職位圖.....	6
圖 3-2 煎台工作環境.....	6
圖 3-3 大醬燒平價鐵板燒店長.....	6
圖 3-4 炒台工作環境.....	7
圖 3-5 煎台工作環境.....	7
圖 3-6 煎台前置作業.....	7
圖 3-7 二手.....	7
圖 3-8 餐點製作.....	7
圖 3-9 作業流程分析圖.....	8

# 表目錄

表 2-1 SWOT 分析表	5
表 3-1 工作日誌表 1	9
表 3-2 工作日誌表 2	10
表 3-3 工作日誌表 3	11
表 3-4 工作日誌表 4	12
表 3-5 工作日誌表 5	13
表 3-6 工作日誌表 6	14

# 一、前言

## 1.1 實習動機

實習動機對於未來職場我的認知是學歷並不能代表一切，文憑就像一張車票碩士是高鐵，大學是自強號，專科是普通車，高中是站票到站後，都下車找工作才發現老闆不會關心妳從哪裡畢業的，只會關心你會做什麼，我認為要有一技之長在社會上才会有生存的地方，工作態度也是非常重要的有些老闆並不只是看你的能力，工作態度比能力重要非常多，上班不遲到、上班不早退、上班不玩手機，我認為這是一個員工應該要有的基本態度，或許你的工作能力可能沒比別的同事出色，但如果把良好的工作態度表現出來，相信在職場上也能走得非常順利，還有服務業最重要的是臉上無時無刻都要面帶笑容，微笑會是你最厲害的武器。

三明治校外實習的目的是為了讓我們有提早進入社會職場的感覺，在實習教學計畫裡面你可以學到非常多的東西，直接到企業裡面，感覺就真的不一樣了，這也是我會參加的原因，在職場跟在學校是差非常多的，職場上有許多形形色色的人，而你要學會跟這些人怎麼相處，並且一起努力完成一個目標，還有可以學到怎麼與客人交談交流這也是非常重要的，如果今天這個客人你讓他印象深刻，讓他記住你那就代表著你離成功又跨進了一大步。

## 1.2 實習目的

實習目的我希望在三名治交學計畫裡面學會所有鐵板燒的技術，學會食材的控管(品質數量) 增加自己的工作能力訓練自己把事情做到最好，也希望獲得客人的認同我覺得這才是最重要的，也是我自己最想達到的目的，我在實習期間要學得東西非常的多，我希望在實習這10個月期間能夠把全部的事情都學完並且作到盡善盡美，我在這實習中最想學到的就是精湛的廚藝，能夠炒菜給客人吃而且炒得又快又好吃讓客人來得高興去的滿意，再來就是良好的溝通社交能力，這也是非常重要得一個重點怎麼與客人交談聊天，最後一個就是服務態度了這也是服務業最重要的一環，東西不好吃不要緊，但服務態度差就不行了，就算遇到找麻煩的客人還是要面帶微笑的跟他溝通，處理好客訴 這也是正在學習當中。

## 1.3 實習公司甄選過程

我獲得這間實習公司得資訊是之前有到這間店鐵板燒裡面用過餐，那時後覺得這一間鐵板燒得氣氛非常不錯，工作人員服務態度也非常好，感覺也跟其他間得鐵板燒很不一樣，最重要的是東西也很好吃，而且當時對鐵板燒這個行業充滿了熱誠和興趣，剛好四月初那時後有看到公司店外面有貼著徵人啟事，於是我就寫了一份履歷表去面試應徵，起初有用電話聯絡的方式，等到當面面試通過之後，裡面的師傅就通知我四月底到那邊上班。

1.到店內用餐	2.看見徵人啟事	3.拿合約書及履歷表應徵並簽約	4.到企業實習上班
---------	----------	-----------------	-----------

圖 1-1 徵選流程圖

一開始我原本想說實習留在原本的公司實習就好，可是在那邊都學會了，我就有想說我未來要走什麼路，後來我決定出去找別的工作，我對餐飲這方面算是蠻感興趣的，所以才會選擇到這間鐵板燒實習，我會選擇到這間實習公司的原因是因為對鐵板燒這行業充滿熱誠還有興趣，也覺得這個工作非常有挑戰性，因為我覺得站在檯面上直接出菜給客人看起來非常的厲害，還有我們這間的鐵板燒有別於一般的鐵板燒店，一般的鐵板燒就是普通得醬油和胡椒醬，但是我們店的料理有結合泰式料理，以及一些別的鐵板燒所沒有的，而且常常會有舉辦活動，在這些裡面我覺得我可以學到非常多的東西不只是廚藝上，也可以學些活動的設計，這跟我們上的課程裡有些地方非常的相似，例如像活動設計這塊就有一些概念，可以讓自己在學校學的全部發揮出來我覺得很棒，這也是我會到大醬燒鐵板燒的原因。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

大醬燒平價鐵板燒成立於 2013 年，創辦人是老闆王彥茗先生，分公司大雅店，加盟店大甲店，員工人數大約 15-20 人，大醬燒鐵板燒，秉持著開創精神，與時並進的專研開發更多獨創新菜色與料理，與傳統鐵板燒料理結合。獨創傳統鐵板燒結合泰式料理口味，符合各個族群口味，廣受消費大眾喜愛。不斷得創新改革是我們的宗旨!讓客戶以平民的價格，享有五星級的美食為最高原則。

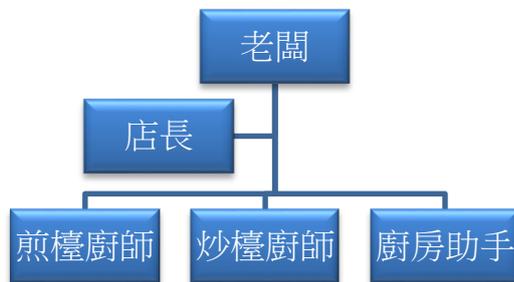


圖 2-1 組織圖

### 2.2 營業項目

公司的經營使命就是希望能賺錢，目標是在台中拓展多間分店，月營業額破百萬，公司的經營項目有嚴選肉品產地海鮮嚴選副食等等，主要的顧客以家庭上班族學生為主。

### 2.3 競爭力分析

目前店裡生意越來越好，正在開發新的客群，現在平價鐵板燒到處都是競爭很激烈，外在競爭者除了其他平價鐵板燒，其他餐廳也都會是競爭者。

消費者的議價能力:雖然選擇多元也價格也普遍低價，但還是會有消費者不滿意的地方，所以要定期的舉辦一些優惠的活動。

供應商的議價能力:市場上有許多業者都可以提供鐵板燒所需的各種材料，但是有些廠商會把材料的價錢提高販賣。

進入者的威脅:現在有許多的平價鐵板燒林立，由於成本低，容易掌握市場，炒菜技術到處都學的到，所以越來越多人投入鐵板燒產業。市面上有許多東西都跟鐵板燒類似，像是快炒店，或是自助餐等店面，都可能成為替代品。

現有競爭者的威脅:市面上鐵板燒不論平價或中高價位，競爭都很激烈，幾乎隨處可見。

## 2.4 SWOT 分析

### 優勢:

1. 鐵板燒不像一般餐廳，通常客人用完餐就馬上買單不會待著聊天。
2. 單點價格通常都不會超過 200 塊以上，讓客人花小錢就能吃飽。
3. 獨家泰式料理這是一般鐵板燒不會有的獨特料理。
4. 口味變化多，符合大眾需求，選擇性高讓客人可選擇自己喜歡的口味。
5. 平價鐵板燒也講求速度，出餐快，讓客人在最短時間內享用到餐點。
6. 一般鐵板燒很少有在做外送服務，讓那些不方便出門的人，在家就能享受美食。

### 劣勢:

1. 在客滿的時候，人手不夠有時候不能做到完美的品質。
2. 客滿的時候有太多事要做，所以會凸顯出人手不足夠的現象。
3. 在客滿時，要先把店裡的客人服務好，外送的客人可能就無法馬上幫他送達餐點。

### 機會:

1. 近來外食人口逐漸在增加，要想辦法抓住客人的胃，好好把握機會。
2. 也可藉由舉辦節慶活動，來吸引客人上門消費。
3. 讓客人花小錢也能大享受，就算是平價美食，但也要讓客人感受到高貴的服務品質。

### 威脅:

1. 現在有許多的平價鐵板燒林立，由於成本低，容易掌握市場，炒菜技術到處都學的到，所以越來越多人投入鐵板燒產業。
2. 肉類疾病會造成消費者在食品安全這方面不放心。
3. 食材成本增加，利潤相對得會減少。

表 2-1 SWOT 分析表

<p>優勢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 翻桌率快</li> <li>2. 平價價格</li> <li>3. 獨特泰式料理</li> <li>4. 口味選擇多</li> <li>5. 出餐速度快</li> <li>6. 外送服務</li> </ol>	<p>劣勢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 尖峰時刻較無法兼顧到食物品質</li> <li>2. 客滿時突顯人手不足</li> <li>3. 人手不足還要兼顧外送服務</li> </ol>
<p>機會</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 外食族增加</li> <li>2. 特別節慶舉辦活動</li> <li>3 優良服務品質，平價消費 高貴享受</li> </ol>	<p>威脅</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平價鐵板燒競爭對手多</li> <li>2. 肉類疾病 禽流感 狂牛症等</li> <li>3. 食材成本增加</li> </ol>

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

大醬燒平價鐵板燒販售青菜各式肉類各式海鮮炒檯煎檯廚師。

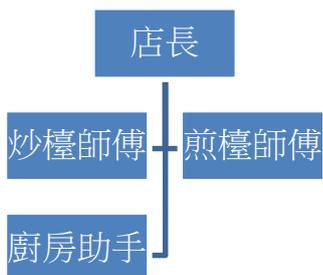


圖 3-1 公司職位圖

炒檯廚師煎檯廚師廚房助手

店長(炒檯廚師)

炒檯廚師負責炒青菜肉類以及海鮮煎檯廚師負責煎魚煎肉以及副食廚房助手協助廚師抓菜。

#### 3.2 工作環境與同事



圖 3-2 煎台工作環境圖



圖 3-3 大醬燒平價鐵板燒店長



圖 3-4 炒檯工作環境圖



圖 3-5 煎檯工作環境圖



圖 3-6 煎檯前置作業圖

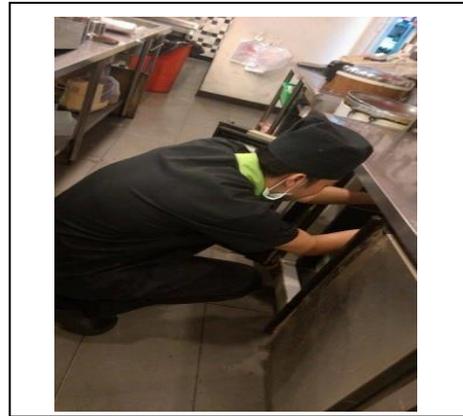


圖 3-7 二手工作圖



圖 3-8 餐點製作圖

### 3.3 工作內容

工作內容主要分成炒檯、煎檯、二手，炒檯主要工作炒青菜肉品，煎檯主要工作為魚類肉類副食，二手主要工作抓菜補配料，收碗盤以及招呼客人，工作時間為 10 小時月休四天。

### 3.4 作業流程分析

接待客人→貼錫箔紙→裝白飯→詢問客人口味是否要辣→接單子→抓菜→餐點→出餐

接待客人	貼錫箔紙	裝白飯	詢問口味	接單子	抓菜	製作餐點	出餐
------	------	-----	------	-----	----	------	----

圖 3-9 作業流程分析圖

### 3.5 問題點分析

公司在忙的時候，大家時常各做各的，缺少團隊合作，導致出菜順序混亂，或菜漏掉沒有出給客人。

### 3.6 改善方案

要與同事先做好溝通，然後忙的時候，要顧好自己的崗位，不要隨便亂跑，更要聽從現場指揮者的話去做事，這樣才能避免發生失誤，順利的把菜出給客人。

### 3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：104/10/14
撰寫期間：104/07/01~104/10/14		期間總實習時數：768 小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒			
部門(單位)/職稱：煎臺/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次在煎臺工作時，在製作餐點的過程中，油不小心噴到客人，客人當場有直接跟我反應，我當時也立刻向客人道歉，並表示之後會注意這問題，店長也有提醒我要多注意一點。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>油會噴到客人是因為我當下在製作餐點的時候，沒有把煎臺的油刮得很乾淨，導致煎臺都是多餘的油，可能又噴到水所以才會產生油爆噴到客人，我當下是立刻馬上詢問客人有沒有噴到身上，且隨即馬上跟客人道歉，店長當時也有立刻出來處理，並跟客人道歉，當時覺得對客人非常抱歉，也讓我記取教訓。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次得事件中我學會了在工作中要小心，不只要注意客人的食物，要注意客人還有自己的安全，畢竟在廚房中有些東西會帶有危險性，萬一傷到客人可能造成客人永久傷害這是無法賠償給客人的，所以一定要相當注意。</p> <p>這件事我覺得跟經營理論中的監控管理有關，如果在工作中有檢查過，或許意外就不會發生。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這件事讓我學到做任何事都要小心為上，一定要細心的注意好每個細節，要求自己細心一點，把事情做到最好，讓客人可以吃得安心。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

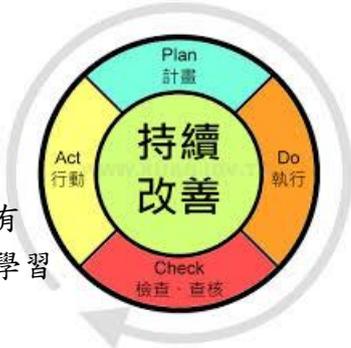
工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：104/11/17
撰寫期間：104/07/01~104/11/17		期間總實習時數：867 小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒漢口店			
部門(單位)/職稱：煎臺/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>先來的客人沒有先上菜，有天晚上用餐時間客人非常多，但是後來的客人先吃到菜，引發了先來的客人非常不滿。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>事情會發生是因為我們沒有注意到客人，當下客人跟我們反應的時候，我們先跟客人道歉，並解釋說因為客人太多，沒有注意到希望客人見諒，並且打折招待客人。當時覺得對客人很抱歉，因為我們的疏忽引發客人不滿，現在我們都會確認是哪位客人先進門，才不會導致事件又發生。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>從這次的事件中學到，如何處理客人投訴的問題，先安撫客人然後再想辦法補償客人。這次的事件中跟經營理論的顧客至上有關，不管是什麼問題都要重視不能因為是小事情就可以不在意，傾聽顧客的抱怨，再加以改進缺點，這樣公司才會越來越進步。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>從這次的事件中，之後我們的應對方法就是確認客人餐點，然後在菜單上做個記號，這樣一來就可以知道哪桌客人先入座的，也就不會再有類似的事件發生。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：104/12/13
撰寫期間：104/07/01~104/12/13		期間總實習時數：933 小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒漢口店			
部門(單位)/職稱：煎台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 外送客人不滿餐點很久未送達，發生客訴事件，投訴我們服務品質不好。</p> <p>2.反省(Check) 當時因為店裡太多客人導致，先叫外送的客人餐點延遲送達，當下在電話中，先跟客人道歉，店長也說招待他一些副食好安撫客人，當時覺得如果我們能先跟客人說好事情就不會發生了，現在感覺要先跟客人溝通，詢問客人是否能等待。</p> <p>3.學習(Action) 在這次的事件中學到怎麼跟客人做溝通，還有處理客人投訴問題顧客至上。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 從這次的事件中我學會去與客人溝通交談，了解客人需要的是什麼，把店裡不足的地方做到好，提升服務品質。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：1435 小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒			
部門(單位)/職稱炒台實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次店長不在，店裡人手不夠，變成我一邊要炒菜，一邊還要指揮全場，這是一件非常不容易的事情後，來因為人手實在不夠變成現場很混亂，造成客人的餐點未送達。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>那時候自己只顧著炒青菜所以指揮全場的工作我沒有做得很好因為當下我是想說趕快把菜炒完在來處理後來才知道不能這樣子要邊炒邊指揮其他同事。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的錯誤中，學習到要當一個指揮者並不是那麼簡單的，要有足夠的經驗，以及當下要做出最正確的指揮，這都是我正在努力學習的。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我得行動計劃就是可以去問店長，或是做比較久的同事，問他們當下該如何指揮，把工作做到最好。</p>			
			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

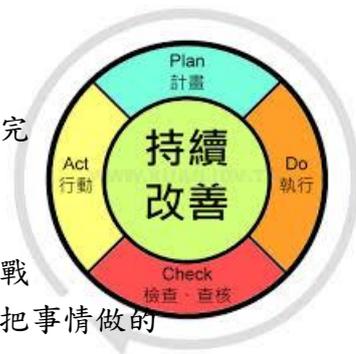
工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：104/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒漢口店			
部門(單位)/職稱：炒台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>現在開始學習要如何點菜叫貨，店長不在的話，這些事變成是我必須要做的，還有要如何管理好一間店。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>有一位同事要離職了，所以店長休假或是不再的話我必須要把店裡的東西都弄好，當時我非常擔心因為我沒有經驗，但現在想起來感覺其實不會很難只是要用心去做好每一件事情，不會的話可以去請教別人。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>現在的我慢慢的在適應 要把這一間店當成是自己的，不管做任何事都不能夠隨便散漫要把事情做好，管理好一間店不是件簡單的事。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這次的事件讓我學會如果要當一個好的管理者，必須自己先把事情都要做好才可以去指導其他的同事，我也正在慢慢的學習管理層面的工作。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	



工作日志表 6

班級：行四丙	學號：BZ101344	姓名：張皓植	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：小時	
實習機構(含分店名)：大醬燒平價鐵板燒漢口店			
部門(單位)/職稱：炒台/實習生			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月因為上班時數比其他同事長，所以店長有跟我說要幫我提升薪資，當下我覺得很驚訝，也很開心。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>店長會幫我加薪是因為，他不在店裡的時候，都是我在負責管理他也有跟我說之後他休假，店裡的一切事務都要交由我來處理，當下讓我感覺到有點壓力，不過後來覺得放輕鬆慢慢的把事處理完其實也不會很困難。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我覺得只要肯努力，一定都會被人家看見，每天都在接受新的挑戰要學會讓自己慢慢去調適心態，做起事來放輕鬆不要急，都可以把事情做的很好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這次店長要幫我加薪，往後我當然會更努力的把每一件事情都做好，也要趕快把點貨學起來，不懂的事要馬上問同事。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	



## 四、結論與建議

### 4.1 結論

實習後覺得這間鐵板燒餐廳是一個很不錯的地方，雖然現在說營業額不高，但有在逐漸成長當中。剛開始去覺得這就是一間普通的鐵板燒餐廳，後來才發現我們有獨家料理，慢慢累積客源讓月營業額提升，是一間非常有前途的一間餐廳，在實習期間我的感受跟收穫都很多，不只學到技術還學到怎麼做人處事，一開始只是覺得純粹打工而已，但是後來店長跟同事們都有跟我講，做鐵板燒並沒有很厲害，要學會怎麼做人處事才是最重要的，我未來想要在學一些精緻類型的餐點，例如高級一點鐵板燒，鐵板燒我覺得是一個很棒的舞台，只要能站上這舞台我就能發光發熱。

### 4.2 建議

- 1.對實習公司建議:希望提高時薪，員工要加強訓練，設置 SOP 標準作業流程
- 2 對學弟妹的建議:對學弟妹我的建議是，希望學弟妹實習工作要認真找，找一份自己滿意合適的工作，這樣實習公司滿意你也做得開心。
- 3 對學校的建議:給學校的建議是，實習時間縮短不要太長，也希望學校能給學生更換實習場所的機會。