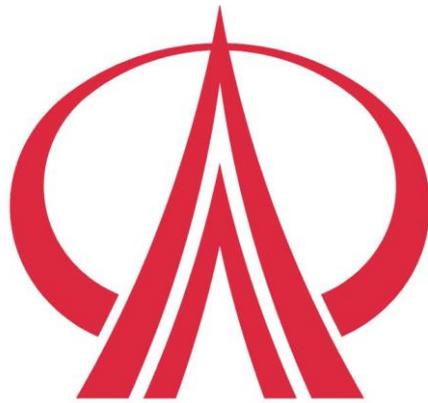


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—北澤國際餐飲集團
樹太老復興店



指導老師：楊振昌 老師

學 號：BZ102911

姓 名：陳照中

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

1960 年間，樹太老創辦人隻身於日本求學期間深深愛上當地美味卻又平價的特色料理—日本定食，在返台多年後，興起將年輕所食品嘗到的美味與故鄉親友分享的念頭因此特別再度前往日本延請昔日名廚好友來台兩位長者一同歷經兩年時間籌備選定在美食萬象之都台中成立中部地區第一家平價的日本定食專賣店—樹太老，向消費者引薦傳統道地的日本定食。樹太老堅持日式定食傳統，以平民價美味，創造幸福感動，在幾年來有了一點小小成績，並陸續成立分店，讓更多民眾分享美食。

這次實習的內容最主要是學習內場所有的東西，切菜備料是基本一定要會的，再來則是不同工作崗位的餐點製作，當全部都熟練了之後就會開始接觸到點貨、叫貨等一些文書方面的業務，這是最想學的，目前也有慢慢接觸當中，因為我覺得這些東西不僅僅是餐飲業用的，各行各業都用的到。

在樹太老日式定食實習過程中，我從廚房環境認識開始學學習所有的食材備料，還學會了餐點擺設的盤子裝飾，從一個什麼都不懂的新人到可以帶領其他新進人員的老鳥，這一路走來吃了不少苦，認識了許多人也得到了他們的幫助讓我從中學到了很多，真的很感謝他們及這個實習機會，讓我從中從長也更為做好畢業的準備。開始實習到現在也即將畢業了，我的時數也超過了學校所需的時數，已和主管說明會繼續任職並朝幹部努力，之後要開始準備自己即將要走進社會的知識與技術，希望一畢業就能步上正軌。

致 謝

我首先感謝，北澤國際餐飲集團，因為他們提供這個機會能讓我在樹太老復興店實習，而從中獲取自己的工作經驗及成長，也很感謝復興店的同事，在我剛進入時細心又不厭其煩的教導店內事務，使我能迅速的上手甚至之後也能擁有帶領新人的能力並且升職加薪。

樹太老復興店與我一起上班的同事們，當我被主管責罵時因為有他們的鼓勵，才有現在的我，一路走來被主管責罵的次數也很多，讓我想放棄這份工作，但就是因為他們的支持和陪伴讓我還是覺得不管是實習還是未來出社會，工作的態度與熱忱是很重要的。

也非常感謝楊老師來店裡給我們探訪，雖然那時我已經上軌道了，但老師還是給我支持和想法，也會適時地告訴我們該如何去處理應對，讓我有更有信心堅持下去。

因為這事的三明治實習讓我看見了許多在學校所看不到的，即學不到的事，也因此遇到了許多困難及幫助，真的很感謝在這段期間所有幫助過我的人，就算只是小小的事，對我而言都是大大的幫助。

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	1
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	5
三、實習內容	6
3.1 實習部門	6
3.2 工作環境與同事	7
3.3 工作內容	7
3.4 作業流程分析	8
3.5 問題點分析	9
3.6 改善方案	9
3.7 工作日誌	10
四、結論與建議	16
4.1 結論	16
4.2 建議	17
參考文獻	18

圖目錄

圖 1-1 面試流程圖.....	1
圖 3-1 公司組織圖.....	6
圖 3-2 上班備料.....	7
圖 3-3 製作餐點.....	7
圖 3-4 上班情況.....	7
圖 3-5 收拾餐具.....	7
圖 3-6 清潔環境.....	7
圖 3-7 製作餐點.....	7
圖 3-8 作業流程圖.....	8

表目錄

表 2-1 SWOT 分析.....	5
--------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

因為本身想做跟餐飲有關的事業加上希望在大學最後一年多留點回憶多打點籃球比賽，剛好北澤時間很彈性，所以選擇北澤企業當作我的出發點。餐飲這塊是需要大量經驗累積才能有所成就，所以我希望可以透過大四這年不太需要回學校上課的時間，多多學習餐飲這方面的東西。

1.2 實習目的

希望可以透過實習學習到公司的 SOP 流程以及人力管理的部分。

1. SOP 流程:學習 SOP 流程可以讓速度變快，並且減少時間達成目的，而且 SOP 適用各行各業，所以多學 SOP 流程是我實習目的之一。
2. 人力管理:該在什麼時段排幾個人力是非常重要的，太忙就需要排多一至兩個人，這樣才可以維持餐點速度以及品質，那不忙的時間就需要減少人力，不然人成本會過高。
3. 製作餐點:公司可以自己煮自己的員工餐，那員工餐是有提供材料，所以每天可以製作不同的員工餐，不僅可以增加自己廚藝，也可以跟別人交流自己的私家菜。

1.3 實習公司甄選過程

1. 學校開放了一個企業博覽會讓我們可以比較思考要去哪個單位實習，那因為我一開始就要往餐飲的方向走，所以我當初選擇北澤集團進行面試。
2. 因為本身想做跟餐飲有關的事業，加上之前有接近兩年的餐飲經驗，面試我的主管也說我不僅有廚房經驗，工作也都超過一年，就是他們需要的人，並且告知我如果錄取了希望在哪間店實習，我選擇離家裡較近的復興店。



圖 1-1 面試流程圖

4. 我會選擇北澤是因為餐飲業重視服務是服務提供者提供物品、勞力、技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間之中的某些項給顧客的一序列活動所構成的流程 (Process)，以產生顧客所需之價值，如為顧客辦理事務，解決顧客問題，或者娛樂顧客、服侍顧客、讓顧客愉悅、舒暢等等。」加上我希望再大學最後一年多留點回憶多打點籃球比賽，剛好北澤時間很彈性，所以選擇北澤企業當作我的出發點。

5. 我對北澤的看法是他的公司福利比起其他的實習廠商不錯，所以希望之後能做得更好看有沒有升遷的機會，當北澤集團通知我錄取後他們有提前打電話給我問我是否能提早去上班，我答應他們因為我想早一點學習及適應樹太老內場，我知道也有其他學校的實習生所以我不想輸他們，因為，我想贏在起跑點!剛進樹太老內場發現他們節奏很快，當然餐飲業講求速度、翻桌率，所以要如何快速又維持品質的出餐這是身為菜鳥的我視為當前最重要的學習目的。

二、實習公司

2.1 公司簡介

北澤國際餐飲集團創始於 2000 年，創辦人王先生秉持『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。旗下餐飲品牌包括「樹太老日本定食專賣店」、「北澤壽喜燒專門店」、「光麵拉麵專賣店」、「青木洋食」以及「立食大丈夫」，2016 年全台門市預計超過三十家，員工人數超過 500 人，並持續穩定成長中。

目前門市數最多且風靡全台的「樹太老日本定食專賣店」及「北澤壽喜燒專門店」，更是全台首創以專賣「日本定食」和「壽喜燒」為主題的餐廳，引領全台掀起一股「日本定食」和「壽喜燒」的新潮流。

北澤國際餐飲集團除保有本土充滿人情味的人性化管理外，並融合日式專業與嚴謹的企業文化，擁有最優質的企業文化與完整的連鎖餐飲管理制度。北澤國際餐飲集團升遷管道暢通，工作環境單純，團隊氣氛融洽，歡迎有志從事餐飲業的青年伙伴加入我們。

北澤國際餐飲集團現正擴大招募人才中，只要您對餐飲服務業有著無比的熱忱，都歡迎加入北澤國際餐飲集團，與我們一起實現偉大願景，一起打拚美好的將來，成為最優質的連鎖餐飲集團。

2.2 營業項目

1. 創辦人秉持「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。
2. 經營項目是：日式定食、壽喜燒、拉麵、和洋食。
主要服務客群為：學生、家庭、聚餐。

2.3 競爭力分析

1. **淺在進入者的威脅**：在國人飲食習慣逐漸改變，外食族比率相對提高，外食市場也隨之擴大，近年來成長約 30-40%，而且連鎖餐廳是越開越多，餐飲管理面臨嚴重挑戰。市面上採「集團運作」的連鎖餐廳愈來愈多，如王品餐廳集團、阿官國際餐飲集團、海霸王餐飲集團等等。

2. **現有廠商間的對抗**：現在有許多企業採集團方式運作，因為一方面可以垂直管理運作，一方面也能掌握運作狀況，且跨足的領域較為寬廣，王品集團也是用此方式運作，跨足了西式餐點，日式料理，以下的連鎖餐廳更是採標準化管理方式和包裝，更是產生了一種新的經營方式。但是也容易形成每個集團搶佔餐飲第一線戰場，例如公益路或市政路就容易被瓜分客群。
3. **替代品的威脅**：以西式餐飲麥當勞為例，麥當勞擁有較便宜的價格，用餐方便，製作時間迅速，且得來速讓消費者擁有免下車的服務，非常符合現代人的消費習慣。而且市面上也有許多日式定食專賣店，如果沒有定期推出活動或廣告很容易被取代，例如知多家、福勝亭。目前國人的生活較為忙碌，用餐時間漸漸的減少，所以在選用餐點上會儘量縮減時間，希望可以較多用餐時間。
4. **供應商的議價能力**：對供應商而言，連鎖餐飲購買者是非常重要的客戶，因為集團旗下的餐廳的食材都由集團統一採購，而且集團內還有很多品牌，因此以量制價，可壓低成本，也相對降低供應商的議價空間；但有些個別或久久才要採購一次的則否。
5. **購買者的議價能力**：業者對於消費價格採標準定價，依餐廳規劃而有不同定價，所以消費者議價能力相對薄弱，幾乎沒有議價空間。

2.4 SWOT 分析

SWOT 分析方法，即優勢(Strengths)、劣勢(Weakness)、機會(Opportunities)和威脅(Threats)分析，它是基於企業自身的實力，對比競爭對手，並分析企業外部環境變化影響可能對企業帶來的機會與企業面臨的挑戰，進而制定企業最佳戰略的方法。

表 2-1 SWOT 分析

SWOT 分析	
優勢 Strengths	<ol style="list-style-type: none">1. 以產品多樣化，讓消費者有多項選擇。2. 提供商品外帶服務。3. 以平價內容豐富的料理吸引消費者。4. 定期推出促銷活動，回饋消費者。5. 用日語歡迎、謝謝客人用餐。6. 有專門運送食物的升降梯，減少消費者候餐時間。7. 在大賣場入口第一間，讓來往群眾一眼就看見。
劣勢 Weaknesses	<ol style="list-style-type: none">1. 沒有固定可提供消費者停車的地點。2. 等候區座位太少，使消費者等候不方便。3. 廣告行銷太少，知名度較低。
機會 Opportunity	<ol style="list-style-type: none">1. 外食族群人口增加。2. 健康意識抬頭，消費者追求精緻美食的同時，也顧及健康。3. 國人生活水準提升，消費能力增加。
威脅 Threaten	<ol style="list-style-type: none">1. 食材成本上漲，獲利減少。2. 勞工意識抬頭，成本增加。3. 平價日式料理逐漸興起，競爭者增加。4. 消費者飲食口味容易改變。5. 地下室有美食街競爭。

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 職務與工作內容:店長(廚務長)必須管理內場及外場環境，在外場顧及服務狀況及臨場應變能力，在內場顧及出餐品質及出餐速度，每個月開一次檢討會議，及總部回傳訊息，店內大小事務都與店長參予討論，也要顧及員工生心理狀態，及教育訓練。

我的職位:內場正職實習生，必須熟悉內場各工作站的流程，料理食物時必須美觀、快速、品質一致及達成主管分配的任務。

2. 下圖為北澤國際餐飲集團組織圖。



圖 3-1 公司組織圖

3. 我所擔任的職務是正職，我們跟工讀生必須互相合作來把工作做好，組長負責我們的排班跟原料的掌控，店長(廚務長)則是在一旁負責監督，指導我們的上班情況，總部則管理每間分店及每位員工的上班時數與薪資。

3.2 工作環境與同事

下面照片就是我平常上班的工作內容，包含餐期的製作餐點及空班的清潔備料，到最後要收班的環境清潔。

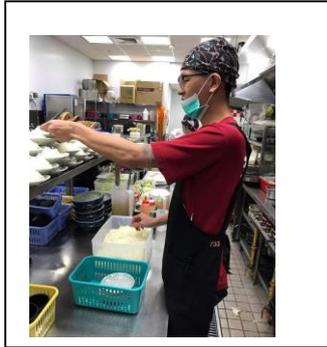


圖 3-2 上班備料



圖 3-3 製作餐點



圖 3-4 上班情況



圖 3-5 收拾餐具

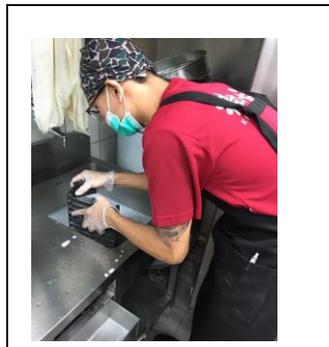


圖 3-6 清潔環境

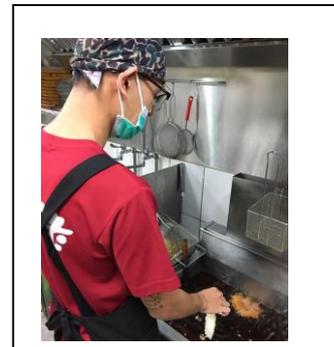


圖 3-7 製作餐點

3.3 工作內容

1. 每日固定作業:早上十點為開店作業，瓦斯及電源開關打開，開火滾水準備味噌湯及茶碗蒸，把冰存的肉類菜類歸為崗位，內場開始備料，十一點為營業時間，主要工作是出餐，空閒時間則是補充食材及洗碗，兩點餐期結束為空班，負責環境清潔及洗碗，晚上九點為收班人員，開始進行環境清潔，把肉品、菜類放置冰箱保存，將明天開班需要用的東西歸位。
2. 輪值方式:平日早班基本人數四人，晚班基本人數五人。假日早班基本人數七人，晚班八人。

3.4 作業流程分析圖

出餐流程:出單機會跑客人點的餐點，然後菜口喊單給下面各工作站的同事(煮台，烤台，炸台)之後遵照 SOP 流程製作餐點，東西好了喊給菜口，菜口再盛飯湯與所需醬料，之後按鈴叫外場人員進來送餐，再來就是整理環境補其食材，餐點吃完後的碗盤再由外場收進來，內場拿去洗區洗碗。



圖 3-8 作業流程圖

3.5 問題點分析

1. 針對工作內容的標準作業流程，運用方法/工具(例如：觀察法、調查法、特性要因圖)，找出作業流程中的問題點

公司小菜裡面有高麗菜絲，高麗菜絲是先把高麗菜切半然後由菜絲機刨製而成的，當初主管在教的時候說可以開少量的水沖，不要太大就好，但是我去其他店支援的時候，在洗菜絲機的時候卻被那邊的主管罵說不能用水沖，只能用抹布擦，如果壞了要我賠。

3.6 改善方案

當我回復興店時，我向主管求證，主管也向區經理求證，區經理證實說可以開少量的水沖，但是要注意要先把插頭拔掉電線收好，也要小心別讓水跑進馬達才不會造成損壞，雖然每間店的營運狀況不一樣，但我覺得用水洗不但有效率也會比抹布擦拭得更為乾淨。

3.7 工作日誌

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：105/9/25
撰寫期間：105/7/6~104/10/1			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) 常常因為分心或沒聽到餐點漏炸或漏東漏西的被罵，有時候也因為太忙了而忘記順序及哪些東西要炸。			
2.反省(Check) 應該要多注意菜口喊給我的餐點，做事情不該分心，尤其在客人多的時候，會因為漏掉一些東西造成後面餐點的延後，間接影響到很多事情。			
3.學習(Action) 學到做事的順序，比如要炸的東西先拿好，待會再喊出來的餐點就不會漏丟，如果真的忙不過來可以請人暫時來幫忙，度過客人比較多的時段。			
4.行動計畫(Plan) 雖然常常被罵，但是每天休息或下班時我都會問主管或資深一點的員工，我該怎麼做才能進步，所以這三個月的每天我一天天都有在進步。			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：105/11/18
撰寫期間：105/010/01~105/11/18			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>一眨眼已經過了很久，雖然也被罵過，不過這都是學習的過程，撐過就是你的了，希望日後可以繼續加油，有聽聞同學被加薪，真的很厲害，我也朝加薪的目標前進。因為其他分店缺人支援，所以我從 10 月中去青海店支援到 11 月底，一開始有點緊張因為不同環境跟不同主管，頭幾天不適應、主管教導方式也不同，我覺得雖然同公司但不同環境可以學到不同東西，當然我也盡可能得去學習充實自己。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>對於某些小事不在意，覺得達到一定水準就好，明明可以做到 100%的為甚麼只做 80%就好，所以不管甚麼事情都要百分百得專注，最重要的是態度，這是我學到的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學到不管面對甚麼事情，請教很多主管發現，大家都說心態很重要，公司很注重心態，學習的速度不是關鍵，關鍵是態度。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>多看不同店裡的人怎麼做的，把好的東西學起來，把態度拿出來，積極學習不會的地方，肯努力學努力做主管一定會看看見。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：106/1/22
撰寫期間：105/011/18~105/1/22			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為公司空班時段只排 2 個人上班，有時候甚至只有 1 個人，然後有一天 3、4 點時候突然很多客人進來吃飯，點的又是不同餐點，一時之間就忙不過來，好在有外場同事進來幫我盛湯盛飯跟擺盤，才沒有耽誤出餐速度太多。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為我不夠強不夠熟悉各個工作崗位及事情的先後順序，害得大家要多花一些注意在我身上，我不應該讓外場同事進來幫我，因為他們也有外面的事要忙，還要進內場幫忙真的是太對不起他們了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我應該要給自己一個學習計畫，一一熟悉崗位，遇到不會的事情就多問主管或是比我資深的人，跟他們請教並依照自己的計畫循序漸進的進步。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會在一個月內加強自我訓練，每個禮拜有不同的功課，這禮拜就是先把煮台的 SOP 都背起來然後加以操作熟練，最後就是把所以崗位都學到可以獨立自主。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日志表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：106/2/27
撰寫期間：105/01/22~105/3/1			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日志內容			
1.發生什麼事(Do) <p>在用餐期間因為忙著出餐怕客人覺得餐點很久，又有很多碗要洗還要抽空蒸茶碗蒸，一心就只想著這些事，卻忘記觀察飯鍋內的飯是否足夠，等到發現飯快要沒的時候才煮，導致出餐到一半沒有飯可以裝，離飯煮好還有 20 分鐘。</p>			
2.反省(Check) <p>因為我一直忙著出眼前的餐點，卻忘記了飯的量，當下真的非常緊張，怕被主管罵，更嚴重的事會影響到整間店的客人，還好有主管及時叫我別慌，要我馬上打電話給其他連鎖店借飯。</p>			
3.學習(Action) <p>我應該要在餐期忙碌時不時去檢查我的飯量是否充足，才不會沒飯可用，當飯還沒熟的時候我還學到可以挖一半請來用蒸籠蒸，這樣比較快，當然如果要去其他分店借，也要評估來回時間及注意安全。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>我會在用餐期間時時刻刻去注意我所有的食材用量，提早去作準備，避免同樣情況再次發生。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：106/4/1
撰寫期間：105/03/01~105/4/1			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) 每到用餐時間或是假日都會積很多出餐單，卻出不完，還會被客訴，堆積的盤子和來不及處理的食材或用完的器具都擺著，人力不夠，對內場廚房裡的夥伴造成很多困擾。			
2.反省(Check) 覺得當內場再忙的時候可以幫忙收的就收，用完的東西當下就收回去放好，處理的食材馬上冰進冰箱，不然在室溫下也容易壞掉。			
3.學習(Action) 學習到在職場上能互相幫忙就幫忙，不然就會堆滿一堆事情搞得大家都煩惱。			
4.行動計畫(Plan) 我們開會時有仔細討論這個事件，當下就馬上致歉，並且重新製作一份餐點，果無法平息再請主管處理。 製作器具用品名稱及放置位置，這樣才不會亂丟導致常常找不到。			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102911	姓名：陳照中	撰寫日期：106/4/15
撰寫期間：105/04/01~105/4/15			
實習機構(含分店名)：北澤集團/樹復興分店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為昨天晚上跟朋友去唱歌，隔天上班沒睡飽，當天開班又初一些狀況，所以心情很不好，站在菜口的時候口氣差了點，對同事有點大聲，跟同事有點小吵架，感到很不好意思。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>要晚上出去玩就要隔天上班精神一樣沒問題，不然就不要出去在家休息，站在指揮的地方口氣上要注意一些，廚房很熱大家火氣都很大，沒有同事活該要被我兇，大家都是在同個地方工作，要互相體諒。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我必須改進自己的脾氣我才能指揮好大家，在實習的階段，公司的學習是最重要的，已經不是剛進大學想翹課就翹課的人了，該要為未來做點打算。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>站在指揮的地方火氣大，一有問題就罵同事沒辦法解決問題，應該要選擇最有效益的方式去做好指揮，先以把餐點送出為主要，而後在去討論溝通以後要如何進行很好的方式出餐。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

當學校開始宣傳實習單位的時候，我就想好要找時間彈性與餐飲的方向走，所以就選擇了北澤國際餐飲集團與麥當勞集團，當時我兩間店都有錄取，但是我經過評估後，覺得北澤集團能學到的東西比較多，所以我就選擇北澤集團，而當北澤集團知道我選擇他們後也有提前打電話給我問我是否能提早去上班，我答應他們因為我想比別人早一點學習及適應樹太老內場，因為我知道也有其他學校的實習生所以我不想輸他們，我想贏在起跑點！剛進樹太老內場發現他們節奏很快，當然餐飲業講求速度、翻桌率，所以要如何快速又維持品質的出餐這是在剛進樹太老內場裡面最想做好的一件事。

一眨眼已經過了十個月了，這個十個月真的學到很多東西，雖然也被罵過，不過這都是學習的過程，撐過就是你的了，希望可以繼續加油，有聽聞同學被加薪，真的很厲害，我也朝加薪的目標前進，中途因為其他分店缺人支援，所以我從10月中去青海店支援到11月底，一開始有點緊張因為不同環境跟不同主管，頭幾天不適應、主管教導方式也不同，我覺得雖然同公司但不同環境可以學到不同東西，當然我也盡可能得去學習充實自己。

實習快接近尾聲，來到了樹太老快一年的時間，雖然一路跌跌撞撞，從工作崗位炸台開始學習，一開始在炸台的我，總來不及把餐點完成，但日復一日的練習到後來主管也說其實我炸台真的很棒，只是他不曾提起，因為想讓我變得更厲害，到現在我不但被升職加薪也開始接觸一些業務及文書方面的事情，這是最想要學習的因為出社會後不管甚麼行業都用的到，餐飲業不僅僅只是簡單供應餐點給客人吃而已，內部的管理，餐點的品質、食材的挑選、每樣食品的貨物來源廠商都是很重要的。在這一年當中我也沒放棄籃球，總是在休假或休息空檔的時間中練球跟比賽，不想放棄每一分每一秒，雖然這樣真的很累，也被朋友或家人罵說休假不好好休息卻把自己搞這麼累幹嘛，不過，我想這就是人生，不要放棄你的夢想，做就對了，在你想要放棄的那一刻，想想為什麼當初堅持走到這裡！

3.2 建議

我覺得公司在培訓新人方面沒問題，但是如何留才是公司目前的問題，在實習的這一年中來來去去的人不下十幾個，或許是新人自己的問題，但也希望公司能給那些有能力的人一個升遷的保障，這樣公司的人才越來越多，日後規模也會越來越壯大。

學校的實習制度很棒，也會不定期關心在實習的我們，老師很辛苦不但要邊上課還要處理一些在實習上遇到難題的學生，或許可以設立一個窗口來分擔一些老師業務上的壓力。

不管學弟妹選擇怎樣的單位實習，抗壓性一定要有，對於正要踏出社會的你們多少會感到茫然，不過系上的老師一定會從旁協助你們，如果真的想走餐飲這條路雙手一定會又油又髒，臉也不會是乾乾淨淨的，上班的時間也比較長，但是學的不只局限於吃的方面，等你真的接觸了才知道學到的東西真的很多，對未來也一定有幫助的。

參考文獻

1. <http://www.kitazawa.com.tw/>
2. [http://hm.stust.edu.tw/Sysid/hm/files/attachfile/guid/s_6909_cc5f1404-d69f-4d00-b382-cbca012ea287/2015%E5%B9%B4%E4%BA%BA%E5%93%A1%E6%8B%9B%E5%8B%9F\(%E5%8D%97%E5%8F%B0%E7%A7%91%E6%8A%80%E5%A4%A7%E5%AD%B8\)%E5%8C%97%E6%BE%A4%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E9%A4%90%E9%A3%B2%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8_docx.pdf](http://hm.stust.edu.tw/Sysid/hm/files/attachfile/guid/s_6909_cc5f1404-d69f-4d00-b382-cbca012ea287/2015%E5%B9%B4%E4%BA%BA%E5%93%A1%E6%8B%9B%E5%8B%9F(%E5%8D%97%E5%8F%B0%E7%A7%91%E6%8A%80%E5%A4%A7%E5%AD%B8)%E5%8C%97%E6%BE%A4%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E9%A4%90%E9%A3%B2%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8_docx.pdf)