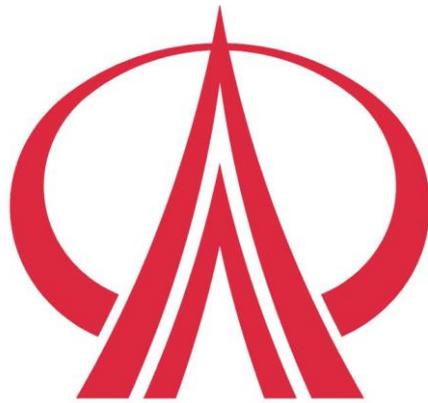


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—安心食品服務股份
有限公司摩斯興大店



指導老師：李文明 老師

學 號：BZ102306

姓 名：李澤遠

中 華 民 國 1 0 6 年 4 月

摘要

摩斯漢堡全名為安心食品服務股份有限公司，總公司位於台北市 松江路 156-1 號東元大樓 8 樓成立於 1990 年 11 月，摩斯漢堡來自日本，隸屬東元集團為企業體延伸經營觸角，跨足服務業的先驅。摩斯漢堡 1972 年 7 月創立於日本東京。從 2.8 坪三個夥伴的小店，到今天有 1378 家店，成功創造了一個跨足台灣、新加坡、中國大陸、香港、澳洲、韓國... 等地的外食連鎖企業。MOS 自 1972 年創業開始，以提供真誠的服務與美味的餐點為基本理念，堅持開始並提供對健康有益的新餐點，我們選擇真材實料且對身體有益的高品質食材，獨具東方口味。實習期間從民國 105 年 7 月 1 日至 106 年 5 月，實習結束後，不管是否會繼續留任，服務業真的是個挑戰，體驗後，在服務業所磨練的，對未來工作會有所幫助。

致 謝

首先要謝謝行流系的師長們，為了實習課程照顧了我們四年級的甲乙丙三班的學生，我在實習課程所學很多，不僅可以提升在職場上專業能力，也獲得不少經驗。再來我要謝謝李文明老師，特地到店鋪去關心我的工作上的情形，雖然只有短短的時間，卻是滿滿的關心。在實習這段期間，我要感謝我的店長以及同事，同事們都很好相處甚至會互相幫忙，店長很有耐心的指導每一件事，在工作上也都以鼓勵勝過於責罵，從最基本的店鋪作業到參與公司各種相關課程，並且會指導我如何與客人應對等等，讓我從一個小小的實習生在這幾個月的訓練下已經學習到如何反應快速、口語上的控制、自治的控管事情，也學到許多值班該學到的工作和在工作上的態度以及在生活上的應變。

目 錄

摘 要.....	I
致 謝.....	II
目 錄.....	III
圖目錄.....	IV
表目錄.....	IV
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	1
1.2 實習目的.....	2
1.3 實習公司甄選過程.....	3
2.1 公司簡介.....	4
2.2 營業項目.....	6
2.3 競爭力分析.....	6
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
3.2 工作環境與同事.....	9
3.3 工作內容.....	9
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.....	12
四、結論與建議.....	18
4.1 結論.....	18
4.2 建議.....	20

圖目錄

圖 1 公司的組織型態、組織架構(組織架構圖).....	5	
圖 2 櫃台工作環境	圖 3 摩斯漢堡興大店外觀.....	9

表目錄

表 1 實習公司爭選過程.....	3
表 2 SWOT 分析表.....	8

一、前言

1.1 實習動機

1. 對於未來畢業職場的認知

開始進入職場後，面對不同組織的企業文化、快速的工作步調、接踵而來的各項專案與業務，在不完全熟悉的情境下，究竟我們有多少時間可以在新職上好好學習？反觀對企業而言，又有多少空間可以允許新人或是實習生慢慢探索與逐漸適應？新人對於工作的期待希望有人帶領，工作可以慢慢上手，這些想法往往與企業不同，這兩者之間也因為彼此認知與立場不同會產生很大的觀念落差，以致於新人在未完全上手之前，常因無法達到部門主管的要求與期待，必須再次的面對工作的重新轉換。一旦轉換的頻率不斷增高時，無形之中對於轉職者心中也產生一股無形的壓力與自信心的折損。對於帶領過社會新鮮人的主管或資深同仁來說，依據他們工作上就近的觀察發現有的社會新鮮人承載壓力的能力較弱、對於所從事的工作滿意度較低、工作的性格較為被動、比較不願意付出、配合度也較差，遇到困難挫折的復原力較慢…。這些現象同時說明了職場新手們如果面臨工作場域中嚴峻的考驗與個人遭逢的困境時，若想要有所突破，或許需要對自己的觀念與態度做一番調整，才能讓自己在轉變的過程中爭取更多主管與同儕的認同。

2. 參與三明治校外實習教學計畫

為何參與三明治校外實習主要是可以利用最後一年的學生生活提前踏入職場，了解即將步入社會的我們，畢業後的規劃、半個社會新鮮人，畢業後是人生的另一個旅程，所以想要參與三明治校外實習來更加了解出社會之後是怎樣的生活以及面對更多現實的問題，都可以趁這最後一年的學生生活好好想想以及規劃。

1.2 實習目的

1. 能藉由三明治教學計畫獲得的目的和成果

實習的目標是為了瞭解自己未來即將面對的工作環境及內容，透過對於一間公司的運作去瞭解並將自己定位在正確的位置上，以累積一些餐飲服務業的經驗，替自己未來的就業能力打下根基，在臺灣餐飲服務業個人認為是最辛苦的行業，所以可以累積到很多在學校所學不到的經驗，做人處事以及面對客戶的應對都是需要有經驗的累積才有辦法面對很多客人，每位客人都必須要照顧得很好才行，當一整天下來，只要有一位客人有反應服務不好或者是餐點不是他所滿意的，那一整天的努力與辛苦好像就白費了，這就是餐飲服務業，所以我想先在這一年累積經驗，對往後的自己有所安排及規劃。

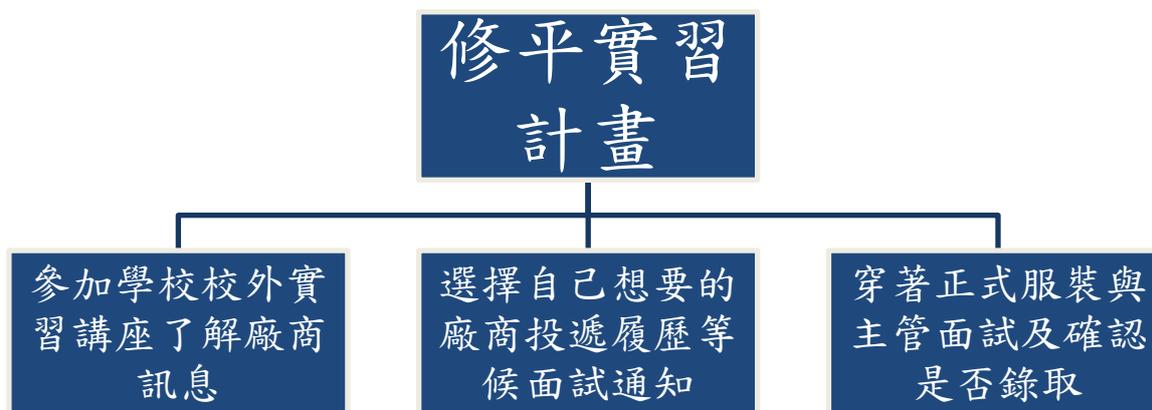
2. 實習目的

- (1) 期望自己能在面對所學知識與實務上有所落差時，依舊能秉持積極、不怕挫敗的學習精神。
- (2) 期望透過實習來增加自己對未來工作內容的瞭解與認識，並增進自己的專業能力。
- (3) 期望自己能夠在實習的過程中與上司及員工建立良好的人際關係，拓展自己的人脈。
- (4) 期望透過實習來審核自己的能力，針對自己的缺點與不足加以改善及突破。
- (5) 期望透過實習所獲得的經驗與能力，讓自己在未來的職場上更得心應手。

1.3 實習公司甄選過程

個人覺得餐飲服務業在台灣真的非常的辛苦,企業的做法讓國人慢慢養成奧性,今天客人每一個人都想到的是自己是一定的那怎麼照顧好每一個顧客卻是我們該去檢討以及提升個人能力的,但到頭來還是在企業底下工作當基層員工,能力再好卻沒被看見我在實習方面觀察到很多能力還不錯的夥伴其中有一位同事做了五年最後卻也是選擇了離開並且轉換跑道,到頭來還是在企業底下工作,所以人才外流現在一直都是顯而易見的情況有能力的人不會安於在店鋪裡頭,不過我覺得我實習的地方還是很棒的同事們的相處就覺得是一個大家庭大家都會互相幫忙,工作時會很溫暖。徵選過程如圖 1。

表 1 實習公司爭選過程



二、實習公司

2.1 公司簡介

1. 說明公司現況：

櫻田慧成立於：1990年11月

2 創辦理念：

摩斯漢堡向來素以「米漢堡」的發明者聞名，是一種結合日本傳統飯糰食品與西式漢堡概念而成，以白米壓製成的餅皮取代麵包來製作漢堡的混種食物，漢堡裡的內餡也大都採用傳統日本料理的菜色如日式燒肉、炒牛蒡等。與大部分其他速食店求快求經濟的訴求不同，摩斯漢堡在企業形象方面特別強調「素材嚴選」以及「點餐後製作」等原則

分公司：菱光科技臺證所、東友科技櫃買中心、東元科技文教基金會、東訊臺證所、台灣宅配通臺證所、樂雅樂食品、安心食品服務公司櫃買中心、東元捷德科技

員工人數：141家分店（員工人數持續增加）

2. 說明公司的發展沿革

台灣的摩斯漢堡由東元集團旗下的安心食品服務公司經營，由東元集團（約佔7成3股份）與摩斯漢堡合資，於1990年11月創立。摩斯漢堡另在台灣成立子公司魔術食品，作為台灣摩斯漢堡的主要食材供應商（如：帕提、醬料、附餐）。台灣摩斯漢堡的首家分店於1991年2月在新生南路開業，近幾年來於全台大規模展店（大學校園內也不斷增設），目前已躍居台灣第二大連鎖速食店；截至2015年5月，全台店數已達250家。摩斯漢堡雖然在台灣的速食連鎖店中價位相對偏高，份量也略少，不過仍舊以日式的服務、精緻的口感以及健康概念的訴求獲得好評與支持。摩斯漢堡已將部分店面改為24小時營業，為台灣繼麥當勞之後第一家推出24小時無休之連鎖速食店。在台北市可以見到摩斯漢堡與日本樂雅樂餐廳（Royal Host）合併的複合式店面，亦為東元集團關係企業。所有店面皆有Wifi無線網路，且大部份店面都慢慢增設有電插座。目前「凱薩熱狗堡-Keema醬」、「咖哩豬珍珠堡」、「匠味熱狗堡」、

「韓式燒肉珍珠堡」只在捷運三民高中店販售[2]。目前「辣吉利和牛堡」、「雙層摩斯漢堡」、「雙層摩斯吉士堡」、「韓式燒肉珍珠堡」、「夏威夷鮮蔬沙拉(L)」只在桃園機場第二航廈門市販售(管制區內)[3]。因東元集團為台灣高鐵原始核心股東之一，台灣高鐵2007年初正式營運後，利用其關係之利，摩斯漢堡也進駐其沿線各站(除台北因使用台鐵站體，無法設點開店)。在高鐵站開設的摩斯漢堡，紙袋與一般分店不同：除上面繪有高鐵圖案外，側邊還印有「高鐵限定」字樣。餐飲關係企業為樂雅樂、羽村、高樂、餡老滿等餐飲公司，其中每年會不定期將職員或高級幹部於集團內部輪調，並接管其職缺權責，所有餐飲集團最高指導原則皆為現任餐飲集團會長-黃茂雄先生，上市之產品、活動及店鋪營運皆不可與之抵觸。2008年10月，摩斯漢堡與中華航空合作，於台北—紐約(台北-安克雷奇-紐約)、台北—雪梨以及台北—布里斯本等三條航線的班機經濟艙上，供應摩斯米漢堡。第141家分店「新竹SOGO店」在2008年10月開幕，台灣的摩斯漢堡的分店總數也因此開始超越台灣的肯德基。2011年12月15日，安心食品成功在證券櫃檯買賣中心上櫃(股票代號：1259)，成為台灣第一家踏入股票市場的速食業者。



圖 1 公司的組織型態、組織架構(組織架構圖)

2.2 營業項目

1. 公司的經營使命與目標

現今、摩斯漢堡之「MOS」為 Mountain (山)、Ocean (海)、Sun (太陽) 之意思，含有大自然、健康的意味。在 90 年代中期，「MOS」以「摩斯漢堡」的商標在上海出店，於 1997 年全面撤出大陸市場，被留下的各餐廳將「MOS」中的「S」抹去，成為「摩漢堡」繼續以無授權的形式繼續營業。原本，「MOS」是櫻田慧之前創立的公司英文稱 Merchandising Organizing System 的縮寫。而在台灣摩斯漢堡正式創立後，「MOS」代表的是 MOST delicious，後來又演變為 Mountain「像高山一樣，氣勢雄偉」、Ocean「像海洋一樣，心胸寬闊」、Sun「擁有像太陽一般燒不盡的熱情」。

2. 公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

目前摩斯漢堡的主力消費族群，七成集中在擁有較高學歷、收入的二十到四十歲年輕女性。另外三成則為男性，而且喜歡品嚐美食。

2.3 競爭力分析

現有的競爭者：市場上有麥當勞、肯德基、漢堡王、SUBWAY 等速食業者眾多，又加上現代人生活步調緊促導致速食市場的競爭激烈。而且餐點上都是以漢堡為主，新產品漢堡要與市面上的漢堡要與眾不同，吸引的消費者。

潛在的進入者：在講求便利的時代，許多便利超商及大賣場陸續提供出微波式米漢堡、握便當等食品，面對連鎖企業在未來是非常強大的對手。速食業者屬於獨占性競爭市場，進入障礙小、產品差異性大、廠商家數眾多，因此潛在進入者很多。

替代品：因摩斯漢堡的價格偏高，對於大部分顧客而言要兼顧荷包又要能吃飽，就會選擇其他餐飲業者。我們可以設計出套餐種類，或者是推出優惠時段，增加民眾集體購買意願。

供應商：廠商家數眾多，多以長期合作為目標。與雲林縣政府合作，採用雲林縣品牌豬肉「快樂豬」及麥寮的高麗菜，再加上台東鹿野的有機米等，共有三項食材具備生產履歷，以及採用台灣國產台梗九號優質有機米，還有採用台中、雲林當季盛產的牛番茄、結球萵苣及青生菜等。

買方：現今經濟景氣不算好，但因摩斯漢堡是以提供最高品質為宗旨來服務客，為了不因價格而影響品質故保持著絕不降價來打價格戰的堅持，且購買者普遍以 20~30 歲的上班族及女性為主。我們可以制定漢堡的大小，例如雙層或是加大及縮小漢堡，滿足不同顧客的需求。隨著尺寸的差異，價格也能有所調整。

2.4 SWOT 分析

1. 公司的 SWOT 分析

公司的 SWOT 如表 1

表 2 SWOT 分析表

<p>Strength 優勢</p> <p>(1) 企業形象及食材皆追求有機健康和自然，有別於其他速食食物。</p> <p>(2) 所有餐點強調新鮮現點現做</p> <p>(3) 用餐環境整體較整潔安靜，具質感與設計感。</p>	<p>Opportunity 機會</p> <p>(1) 台灣民眾與日本文化尚有接觸，普遍也能接受其產品。</p> <p>(2) 目前養生健康概念廣泛，餐點方面多開發追求健康的沙拉與日式煎茶等。</p> <p>(3) 各地據點尚且有擴充之開發空間。</p>
<p>Weakness 劣勢</p> <p>(1) 價格較其他速食業者貴二十至四十元。</p> <p>(2) 口味較符合成年及青年，並無專為兒童等設計之套餐。</p> <p>(3) 無兒童玩樂場所，減少家庭聚餐等大眾消費者。</p>	<p>Threat 威脅</p> <p>(1) 目前所見之速食業者多已為 24 小時無休營業，但摩斯漢堡並非所有店面皆是 24 小時無休營業。</p> <p>(2) 競爭對手已有得來速快速點餐及外送服務。</p> <p>(3) 競爭對手皆有贈電影或影集等周邊相關贈品之行銷策略。</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 因為調過店原本在台中復興店現在在中興大學裡的興大店、所擔任職位為外場收銀內場製作還有發注人員。
2. 店長>當日值班>實習生>工讀生。
3. 我們的職務單位有分為收銀. 內場. 準備區. 油炸區. 控制台我覺得我們之間的關聯式是環環相扣，非常緊密不可缺一的只要有任何一個職位出問題就沒辦法達成，所以我覺得這個工作在同事與同事之間的相處是非常重要的。

3.2 工作環境與同事



圖 2 櫃台工作環境



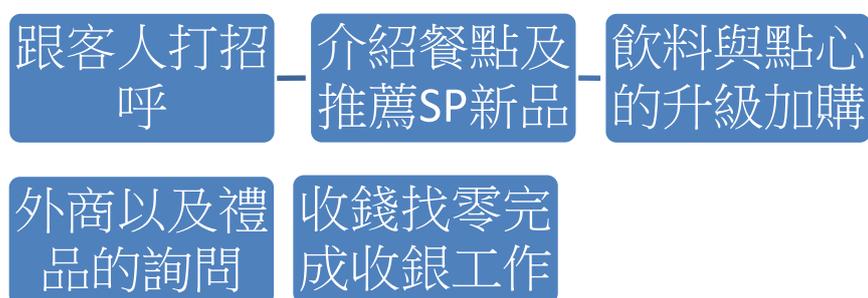
圖 3 摩斯漢堡興大店外觀

3.3 工作內容

1. 油炸區：了解如何下油炸的食物，知道要用什麼紙袋去裝不同種類的炸物還有炸物每個起鍋的時間都不一致，這些都是要去學習的。
2. 燒製區：主要是用來炒燒肉、薑燒肉、煎蛋、烤雞肉、製作珍珠堡(米漢堡)的地方。
3. 製作區：主要是用來製作麵包類的漢堡。例如:摩斯漢堡、蜜汁烤雞堡。在製作漢堡都有一致的標準流程。

4. 準備區：主要是用來洗菜、切水果、煮紅茶和製作沙拉的地方，這些項目都有一定的工作流程。
4. 控制區：主要是把客人點的訂單分別和製作區、燒肉區、油炸區的人員說需要哪些餐點，之後把需要的醬料和配料等等交給送餐人員。
5. 送餐手：主要是將製作好的餐點配送給內、外用的客人，除此之外還要跟客人清楚的確認餐點是否齊全。
6. 飲料手：幫忙準備飲料，飲料有分冰塊克數、杯子的種類還有根據每種飲料所需要的調製都不一樣。
7. 收銀區：主要是在收銀檯用笑容面對客人且用愉快的語氣幫客人點餐服務。
8. 三番客席檢查：整理客席、廁所、回收台，垃圾桶、外桌客席、雜誌書刊區等等。這是每個員工必須要做的事情。
9. 補貨：主要是把有缺的東西補到齊全，像是外場就需要補資材類的，而內場需要補醬料還有食材，食材和醬料都需要記得檢查保存期限，以免過期。這是休息前和休息後需要做的事。
10. 盤點：有分週盤和月盤，通常都是值班或店長在做的，只是稍微幫忙，盤點就是把摩斯漢堡的所有東西數量清點，看跟預定或是消耗的數量是否有沒有少太多。

3.4 作業流程分析



我最常被分配到的位子是收銀區，而收銀是最重要的，第一：我們必須先推薦客人新商

品、第二:推薦套餐加購、第三:推薦外商加購，之後點完餐收完錢，就完成了收銀的工作。

3.5 問題點分析

在內場廚房工作中會接觸到濾換油的工作站,我在濾換油時常把廚房的地板搞的很油,讓在廚房繼續做餐的夥伴會覺得地板很滑。

3.6 改善方案

與店長跟副店長協商找出的方案就是可以在換油的過程中，在內場廚房的地板鋪上報紙或厚紙板，這樣就不會導致地板很滑,也不會讓在廚房做餐的夥伴感覺危險。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：105/09/23
撰寫期間：105/07/01~105/09/23			
實習機構(含分店名)：安心食品服務股份有限公司/台中復興店			
部門(單位)/職稱：內外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 最近我們店鋪發生了業績下滑的情形,因為附近重要的學生客群遷校的關係嚴重影響到業績也讓我們店長壓力很大。</p> <p>2. 反省(Check) 在此次的事件中店鋪的夥伴一起去衝業績發傳單並且跟附近的店家推廣試吃以及中秋禮盒要把業績提高,共同努力並創造店鋪的佳績。</p> <p>3. 學習(Action) 每一位客人都是只想到自己的,所以一定要顧好每一位顧客,顛峰時段要加強對待每一位顧客讓客人感到滿意,若是忽略了一人得來的就是客訴反應,管理及經營一家店鋪是很不容易的事情。</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 在外送的時候發發宣傳單,以及利用網路讓常客知道我們店裡有在做促銷活動,也作了許多處銷方案以及跑外商推廣試吃,讓周邊的廠商及店鋪知道我們的商品有助於提升我們本店的業績,而這次店裡的事讓大家合力去跑外商活動努力讓業績回正我覺得這是很好的一件事,讓店裡的同事更加一條心了。</p>			

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：105/12/02
撰寫期間：105/09/23~105/12/02			
實習機構(含分店名)：安心食品服務股份有限公司/台中興大店			
部門(單位)/職稱：內外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>最近我們店鋪發生了業績下滑的情形, 因為附近重要的學生客群遷校的關係嚴重影響到業績也讓我們店長壓力很大。也必須調人走於是我從復興掉到興大店</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>在此次的事件中店鋪的夥伴一起去衝業績發傳單並且跟附近的店家推廣試吃以及中秋禮盒要把業績提高, 共同努力並創造店鋪的佳績。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>每一位客人都是只想到自己的, 所以一定要顧好每一位顧客, 顛峰時段要加強對待每一位顧客讓客人感到滿意, 若是忽略了一人得來的就是客訴反應, 管理及經營一家店鋪是很不容易的事情。被調店也是一種成長。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>在外送的時候發發宣傳單, 以及利用網路讓常客知道我們店裡有在做促銷活動, 也作了許多處銷方案以及跑外商推廣試吃, 讓周邊的廠商及店鋪知道我們的商品有助於提升我們本店的業績, 而這次店裡的事讓大家合力去跑外商活動努力讓業績回正我覺得這是很好的一件事, 讓店裡的同事更加一條心了。</p>			

工作日誌表 3

班級：行流四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：105/12/16
撰寫期間：105/12/03~105/12/16			
實習機構(含分店名)：安心食品服務股份有限公司/台中興大店			
部門(單位)/職稱：內外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 在內場工作時客人突然湧入店內餐點做不出來因此卡單子</p> <p>2. 反省(Check) 製做餐點的熟悉度還有製作速度不夠快</p> <p>3. 學習(Action) 把多餘的動作改調才不會多浪費製作餐點的時間</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 每次站在內場時多提醒自己不要有多餘的動作產生</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：106/02/28
撰寫期間：106/02/28			
實習機構(含分店名)：安心食品服務股份有限公司/台中興大店			
部門(單位)/職稱：內外場實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1. 發生什麼事(Do) 我站收銀工作站時, 沒有每一位客人都做到主推我們的 SP 餐點</p> <p>2. 反省(Check) 我應該要帶領客人, 而不是被客人牽著走</p> <p>3. 學習(Action) 收銀區的點餐手法, 攸關是否讓內場夥伴好做餐點, 所以收銀區人員像客人推薦的話語跟話術相對重要</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 我應該每一位客人都跟他們推見我們店內的 SP 餐點, 而不是開放點餐沒做推薦</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：106/03/15
撰寫期間：106/03/15			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/台中興大店			
部門(單位)/職稱：內外場實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>我接手店內的發注, 也就是發貨人員, 沒把貨發好導致斷貨</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>我應該好好的計算一個禮拜各食材的用量</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>我發的貨是店內使用的新鮮菜類與水果, 都是很重要的東西, 沒了這些店完全不能營運下去, 讓我學習到對於各個行業來說貨量的訂購都是很重要的, 像我自己家裡有再經營花店, 所已訂購花的數量就攸關我們家的生計, 所以要把貨記算剛好是很難的。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>每天下班前確認自己所管理的貨量都還剩下多少</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ102306	姓名：李澤遠	撰寫日期：106/04/01
撰寫期間：106/04/01			
實習機構(含分店名)：安心食品服務有限公司/興大店			
部門(單位)/職稱：內外場/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1. 發生什麼事(Do) 興大店在中興大學的簽約到期</p> <p>2. 反省(Check) 店長交代的事項要在更注意</p> <p>3. 學習(Action) 幫忙撤店要準備的事情</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 規劃個物品該怎麼處理, 各人員該負責哪些細項</p>			

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

一開始實習前我覺得這是一份還不錯、有制度的公司，若是在此公司實習我應該會成長許多，在實習之後的確經由店長的帶領和資深同事的教導，我不但從什麼都不會的學生，逐漸學到像是收銀、站櫃台、送餐、借貨和處理各式各樣餐點的做法等等。進入實習場所後我發現除了和原本所想的一樣有制度的環境之外，每隔一段時間店長會開店鋪會議讓實習生和正職生一起檢討不足之處，我覺得很棒。

2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

剛開始要實習前，我以為只是單純的服務業，笑笑的替客人服務，然後學習一些餐點的做法和一些專業的工作，實習後我發現這份工作是需要很努力去學習的，像是要幫忙洗廚房的用具，有時人手不夠時還要在內場一人身兼多職，點餐的時候需要的反應力，還有和同事、店長之間如何和諧相處，我覺得實習後學到的不只是基本的做餐和服務客人等等專業性知識，還有如何和同事間良性溝通還有如何用高智商的技巧去替客人點餐都是很重要的事。

3. 說明實習最難適應或難過的事

一開始我實習的台中復興店摩斯漢堡，原本已經對各個領域等崗位上手的自己突然被通知要調到台中興大摩斯店，一開始有點難過，一方面是因為要和相處一陣子的同事分開覺得不捨，一方面是因為自己原本適應的地方突然換了地方，讓我覺得充滿壓力和不安，內心總想著要和不同的同事和店長相處了，不過雖然沒有在原本的地方實習完覺得有些可惜，但換了新的環境後我還是能融入的很好。

4. 說明實習最大的收穫

實習後我學到了在職場的人際關係很重要，也感受到職場上有的同事很懂得利用利益關

係，但是比起這些利益而做事的人，我更覺得腳踏實地且謙虛接受別人的勸誡是更重要的一件事，還有學到了很多上課時沒學到的，像是點餐時的臨場反應、和上級、同事的溝通技巧、店內專業知識等等。

5. 實習甘苦談

記得有一次上班的時候，內場人手不足，當時店內陸陸續續有客人點餐，而我一個人從炒肉、煎肉接著下油炸然後還要趁下一個餐點製作前處理旁邊的濾換油，接著還要獨自洗菜，幾乎都是我自己獨立完成的，雖然這個過程真的很辛苦，可是我覺得自己收穫很多。

6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

我希望來實習前可以在學校學到簡單的餐點製作方法或是良好的口調等等，像是遇到與客要怎麼臨場反應或是能先準備好如何收銀等等專業知識我覺得會更好，不然突然去實習從無到有的感覺，在一剛開始接觸且要適應實習場所的工作內容會讓我有點擔心跟不上大家。

7. 在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

我覺得是誠懇的態度很重要，員工一旦有了良好的工作態度會影響整個工作團隊，還有要對事物充滿好奇心，多多抱著好奇去學習且謙虛接受別人的指教，是我在實習工作時學到最重要的一件事，還有面對客人要面帶微笑，笑容也很重要。

8. 對個人從事相關產業的省思

我有做過各種相關性質的打工，我認為只要關於服務性質的業者都應該秉持努力不懈的態度去做任何事，也許在一開始沒有什麼成效，但做到後面會漸漸的讓員工們懂得同心協力，會和客人們成為良好的夥伴，這是很重要的事。

9. 個人生涯規劃與未來展望

希望我未來不論做什麼行業都可以記得在實習這段時間學到的這些重要知識，做任何事，最重要的不是多好的結果，而是在過程中我所學會的、我所謹記的，而這些經驗會帶給我在未來不管什麼職場都能虛心學習且寬容待人，一步一步的向前邁進。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

我很幸運的一開始分配到的店鋪是一間訓練店，讓我學習到完整的教育訓練，可以學習到各個工作站內容，有些店鋪雖然也有安排教育訓練，但通常都是以最缺人的工作站下去指導填補那個工作崗位，就直接當作人力再使用了，能學習到其他工作內容的機會也真的很少，大多都只會一至兩個工作站，這樣真的很難了解整間店鋪的營運狀況；還有正職人員與實習生時常面臨調店的情況感覺不是很好。

2. 對實習制度的建議

我覺得有一套適用於建教生的教育訓練，除了一開始的基本工作站內容，幾個月後學習進貨在幾個月後學習值班，學習專案負責報告，一個適合建教生的進度表，在指派一個固定的指導員指導，不然最後學習到的就只是點餐跟做漢堡而已。

3. 對學弟妹的建議

摩斯是個吃力不討好的地方，聽學長的勸還是別選摩斯了。

4. 對系上的建議

實習時間感覺可以做微調，改成 10 個月整這樣比較好，像我們是 7 月 1 號進去做卻要到隔年的 5 月 15 日，多了 15 天半個月感覺意義不大。

5. 對師長的建議

希望老師們可以多跟廠商談談把握學生的權益。

6. 對學校的建議

大四學生一整年在外面實習還要繳交學雜費這費用，感覺可以做調整，畢竟一學期都在外面做實習，而做專題的同學也不會在學校。

參考文獻

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%91%A9%E6%96%AF%E6%BC%A2%E5%A0%A1>