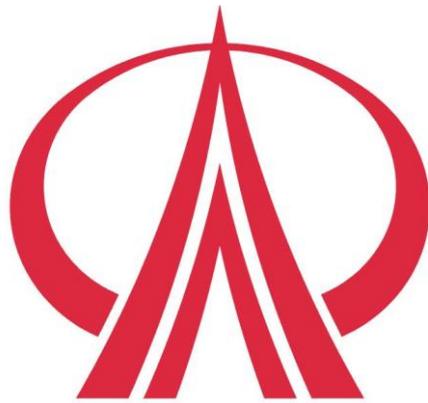


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以以富利餐飲股份  
有限公司必勝客烏日店為例



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ102320

姓 名：王淋价

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

# 摘要

這一年我在必勝客實習，讓我學到非常多，不管是與人接觸與溝通，與同事之間的相處，實習有別於我們自己出去外面打工或工作，學校永遠會站在學生的立場，幫助學生，老師也會定期前往實習單位去做訪視，在不到兩個月我們就快畢業了，每個人都必須經過踏入職場的一天，往後的日子沒有老師學校幫我們去衡量這個廠商是否正派正當，這都要靠我們自己了，職場與校園是完全不同的，職場同事並不會像同學這樣無利害關係，剛好大四這年有個實習的機會，讓我們可以提早認識職場，並且去實際操作，去了解它。

# 致 謝

感謝章綺霞老師與盧文欽老師，我一開始在上一個實習的不適應，老師總是會與我們溝通，也會分析優缺點給我聽，也非常關心實習時的工作內容與環境，讓我們可以非常放心的去實習，之後換了實習廠商後，章老師也是非常關心，來訪視也順便看我們有哪邊不適應，或者企業有沒有照著規矩走，這是非常重要的，有問題時老師總是會幫我處理，非常謝謝老師。

# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
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 .....	2
2.1 公司簡介 .....	2
2.2 營業項目 .....	2
2.3 競爭力分析 .....	3
2.4 SWOT 分析 .....	3
三、實習內容 .....	4
3.1 實習部門 .....	4
3.2 工作環境與同事 .....	4
3.3 工作內容 .....	4
3.4 作業流程分析 .....	4
3.5 問題點分析 .....	5
3.6 改善方案 .....	5
3.7 工作日誌 .....	6
四、結論與建議 .....	12
4.1 結論 .....	12
4.2 建議 .....	14

# 一、前言

## 1.1 實習動機

當初選擇實習，是為了提早為進入社會做上一步打算，而且現階段的實習，我們還不是真正的社會人士，所以我們可以在學習中摸索，並且在其中認識到一些社會人士，這已經不是在學校裡了，沒有老師會幫你，沒有同學會幫你，去到職場上，只能靠著自己，或者與別人的溝通，找尋你自己要的答案，去排除你在工作上遇到的困難與挫折，現在我們就像一塊海綿一樣，不斷的累積經驗和實力，這也可讓我們對真正進入職場後的一個準備，萬事起頭難，你沒出去工作的時候，你以為任何世界都是繞著自己轉，在職場上人家講的是經驗，講的是實力，除非你比人家厲害，不然世界根本不可能繞著你轉，實習是讓我們真正去職場上學習，並且與人溝通。

## 1.2 實習目的

參加三明治教學計畫可以快速了解自己，以前在教室裡教的幾乎都是理論，可是當你走出來的時候就會發現有很大的不同，希望透過這個教學計畫可以提升個人的溝通能力和抗壓性，不管是和哪間廠商合作，可以透過這個方式來了解各種產業和特色，和學習各個行業的專業知識和技能，如果自己在這行業做的習慣的話，就可以考慮畢業後直接進入他們，縮短了重新適應環境和技能。

實習目的：

學習如何融入團體，人與人溝通的技巧

時間觀念的養成

增強臨場反應和危機的處理應變

對於任何事物都有責任感

## 1.3 實習公司甄選過程

一開始可以選擇的行業與實習廠商非常的多，但是一開始有個念頭，覺得太平洋房屋應該是一個可以讓我學習到很多事物的廠商，然後還有楓康超市，與霧峰高爾夫球場，面試過程讓我覺得這一個行業應該是可以讓我們提早為進入社會可以學習到非常多的一個行業，了解顧客需求，清楚我們手中所握有的優勢，與顧客進行下一步的溝通，學校這一方面也非常的好，面試流程，都非常的透明，也很有規劃，讓學生可以安全地進入職場好好實習，而且面試過程中，面試者所說的，或許我們的課堂上有教過，但是實務上我們並不會操作，所以只能倚靠真正的去職場上才能認識自己，適合什麼，希望接下來在實習的過程中，可以做中學，學中運用在各行各業上，融會貫通。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

**創辦人：**由法蘭克·卡尼和丹·卡尼兩兄弟在1958年，憑著由母親借來的\$600美元於美國堪薩斯州威奇托創立首間必勝客。

**幾年成立：**必勝客在1958年由法蘭克·卡尼和丹·卡尼（Dan and Frank Carney）成立

**創辦理念：**必勝客認為經營團隊是一種學習的組織，唯有透過彼此共同成長和努力，才可創造出榮辱與共的生命共同體。

**分公司：**其分店分布於美國28州1140間，大部分位於中西部與南部

**員工人數：**員工人數約2萬6000人。

**2.發展沿革：**憑著由母親借來的\$600美元於美國堪薩斯州威奇托創立首間必勝客。第二年，在同州首府托彼卡市建立首間特許經營的必勝客。必勝客與肯德基和塔可鐘是百勝集團的三大品牌。必勝客是全球最大的比薩專賣連鎖企業之一，它的標識特點是把屋頂作為餐廳外觀顯著標誌，遍布世界各地一百多個國家，每天接待超過400萬位顧客，烤製170多萬個比薩餅。必勝客已在營業額和餐廳數量上，迅速成為全球領先的比薩連鎖餐廳企業。

### 2.2 營業項目

• 「必勝客為一學習性組織；透過彼此共同的成長與努力，創造出榮辱與共的共同體。涓涓細流，匯為江河，必勝客唯有依賴大家庭中的每一份子用“心”經營，才能締造出你我共同的未來！」

- 重視溝通與相互支援
- 2. 樂在工作的環境
- 3. 創新求變的精神
- 4. 顧客的滿意至上
- 5. 員工發展與肯定
- 6. 追求顧客、股東、員工三贏局面
- 7. 善盡企業公民職責

必勝客(Pizza Hut)在網站上提供銷售披薩的服務，網路變成另一種訂購的管道，但是披薩無法透過網路送給顧客，還有廣告、店家、外送車許多等等通路。

## 2.3 競爭力分析

在必勝客品牌，消費者第一個會想到「歡樂吧」的人數佔第二名，這是達美樂沒有的地方。達美樂對於消費著的意義大多注重在「PIZZA 產品」上；而必勝客是「和親友一同歡樂的食物和場所」。

吸引消費者的調查中，達美樂在「廣告」方面佔最多；必勝客則是「產品好吃、多樣」佔最多。兩家品牌優勢，達美樂在「廣告標語」印象最深；必勝客在「產品種類多樣」和「歡樂吧」佔多數

## 2.4 SWOT 分析

優勢 Strength	劣勢 Weakness
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 緊鄰各大都市重要道路口具地理位置優勢。</li> <li>2. 為知名比薩速食具品牌優勢，結合速食風格獨特具快遞服務特性，每次到訪讓小孩的體驗充滿驚艷與讚嘆。</li> <li>3. 具固定客戶群優勢及客戶的信任度較高。</li> <li>4. 服務電話琅琅上口。「4129889」</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體比薩速食產業而言，普通的速食店價格較具吸引力。</li> <li>2. 投入比薩速食連鎖店持續增加，但比薩速食客戶市場有限。</li> <li>3. 國內景氣持續不振，大眾花較高價格購買比薩意願降低。</li> </ol>
機會 Opportunity	威脅 Threat
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 長期而言，廣告可使顧客認識必勝客比薩速食連鎖店，有利於未來的市場發展。</li> <li>2. 可以海報或其他平面廣告或廣播做為必勝客行銷方式。</li> <li>3. 台灣加入 WTO，政府兩岸戒急用忍政策鬆綁，衍生新商機，往大陸設點必勝客，或是掌握大陸速食比薩市場。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際經濟大環境未有起色，影響國內產業的成長率呈萎縮現象，對整體必勝客比薩速食產業會有衝擊。</li> <li>2. 便利超商，近期微波食品多樣性，瓜分所有餐飲業的銷售市場。</li> <li>3. 低價比薩興起，近年來前 3 大 50 元比薩專賣店，專賣個人化 6 吋小比薩搶攻市場。而拿坡里比薩在售價上採取平價策略。</li> </ol>

## 三、實習內容

### 3.1 實習部門

我負責的職位是櫃台或者是閉店，在櫃台要給客人推薦餐點，以及對客人保持微笑，閉店就是把今天全部的食材做確實的檢查，看有沒有過期，給予明天的客人最新鮮最好的食材，並檢查店裡的其他消耗品有沒有短缺，需不需要在做補充，或者是叫貨還有負責外送，在外送的過程需要熟悉路線，並且需要對客人保持微笑，帶給客人美味的餐點之外，還給客人滿滿的親切感，這樣下次客人才會想在劇續購買餐點的意願。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3-1 櫃台工作環境      圖 3-2 烏日店工作夥伴

### 3.3 工作內容

工作內容就是介紹給客人他們需要的餐點，並且以客人的需求給予適當的建議，並且在時間內把餐點送達給客人，讓客人在預定的時間內可以取得餐點，做店裡最後的整理，檢查，這是晚班的工作內容。

### 3.4 作業流程分析

早班	就是一早去，先做一些前置作業，例如製作餅皮，餅皮製作完就是做清潔，每天早上需要掃地拖地擦玻璃，再來就是準備開烤箱，再來就是開始做營運的部分，再來就是預作訂單，在這些理面時間使很緊迫的，我們11點營業，在11點前再把所有前置作業做好，這樣營運才會順利。
中班	就是把線上的食材做檢查，並且把今天進的貨做一次盤點，入庫，補齊線上的紙盒，餐盒，並且在結束工作時，做一次清潔。
晚班	就是把今天的營業做最後的整理，並且確實檢查食材是否已經快過期，假如明天過期的東西，應該要告知店裡幹部並且詢問是否要留或者是丟棄，給予明天客人最新鮮的披薩。

### 3.5 問題點分析

1. 剛開始到必勝客工作時，有個問題讓我覺得非常麻煩，就是每天都要去整理凍庫，為什麼要每天呢？

一個禮拜只有兩天進凍貨，我需要怎麼做可以在最短的時間，整理好凍庫呢？

2. 餐飲業服務業，良好的溝通，建立顧客良好的觀感，點餐時的速度，快速出餐，這是我剛到實習單位所需要學習的東西，但是客人百百種，總是有些奇怪的問題，像是：我不吃海鮮，我不吃青椒，不吃洋蔥，那有什麼餐點是適合我的呢？剛到必勝客的時候，心想客人不吃什麼，那幾乎只剩下一兩種口味的披薩可以做選擇了，而且客人也會問：為什麼餐點的價格調漲了呢？

### 3.6 改善方案

1. 凍庫，其實東西也就那些，那為什麼又要每天去整理他呢？原來，一開始就沒有人做好這些事情，凍貨剛進貨時，就應該先進先出，先把它按照品項，一樣的東西放在一起，並不是進貨就把貨物全部丟進倉庫而已，製造日期，有限日期，一開始就得清楚，把本來放在凍庫的東西先拿出來，再將今天進的貨物先放進去，看似簡單的工作，就是因為有些人的懶惰，而讓事情變得很麻煩，雖然先進先出，會比較費時，但是一開始假如先做好，就沒有必要每天都得去整理？而且取貨的人也比較清楚，這個在上面，應該先拿，不是一樣的東西，好幾箱全部都開過，都只拿一兩包，但是它的有效日期是完全不一樣的這些麻煩了。

2. 推薦客人適合的餐點，是我們櫃台應該做的事情，今天客人告訴我們他的需求，我們就可以按照他的要求，去做適合他的推薦，並且詢問他們大約幾個要吃，幫客人省下不必要的花

費，像是單點，與搭配套餐，這些就必須要清楚，套餐或許看起來比較貴，但是全部單點的價格一定會超過套餐價，例如：我們的九吋小披薩單點的話需要 380~490 元，但是有個套餐它是價格 398 它的內容物有：一個九吋小披薩，四腿四翅的烤雞，與一瓶可樂，怎麼看都覺得這價格 398 的套餐比較划算，雖然有些較貴的品項需要加價，但是一定比單點划算，我覺得我有義務跟責任，告訴客人如何點比較划算。

# 工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰寫日期： 105/07/09
撰寫期間：105/07/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：必勝客烏日店			
部門(單位)/職稱：實習生			
報告內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體修改或刪除)			
<b>1. 發生什麼事(Do)</b> 剛進去什麼都不會，只能邊看邊摸索，只能主動問同事或者問店長，什麼事情都會怕做錯，但是一開始每一個人都是從不會，然後慢慢看慢慢摸索，才開始熟練。			
<b>2. 反省(Check)</b> 一開始非常的不習慣與陌生人攀談，但是服務業這行業，第一步都是倚靠著你與顧客間的溝通才可以有下一步，事情真的做久了就習慣了，後面習慣的會在顧客還沒有講話前你可以想好他下一步要講什麼，腦中可以演算好幾個回答方式，讓顧客清楚與理解。			
<b>3. 學習(Action)</b> 在此次事件中學到什麼？這和〈哪一個〉經營理論有什麼關聯？ 在此次事件中學到了人都是喜歡耳朵舒服的動物，今天讓顧客感到開心，這對下一步地進行交談都會非常順利，畢竟顧客很多，與人良好溝通，了解顧客需要什麼？這是一輩子活到老學到老的事情，人是千變萬化的，一樣米養百種人，一件事同個人都有好幾種對應方式了，更何況是面對每一個陌生人，都還要學習。			
<b>4. 行動計畫(Plan)</b> 同學會為這次的經驗採取什麼樣的行動以執行自己的學習？ 經過那一次的經驗我後來就慢慢的去放開自己去與任何人溝通，不懂的就問公司裡的同事，聽聽他們當初的方式，或者請他們建議我該如何做會比較好，當然事情不做不知道，所以還是，並且在旁邊學習他們如何與人溝通，一開始我們不會，但至少會模仿，等模仿到一個地步，我們可以加入我們的方法，這樣就變成是我們自己的東西了。			

## 工作日誌表 2

班級：行 4 丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰 寫 日 期： 105/9/15
撰寫期間：105/09/01~105/09/30			
實習機構(含分店名):必勝客烏日店			
部門(單位)/職稱：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)			
<b>發生什麼事(Do)</b>			
1. 營業時間到十一點，但總是會發生要在下班之前接到外送訂單,但是又無法拒絕客人，只好接下訂單，並且快速出餐，把餐點送到客人手中。			
<b>2. 反省(Check)</b>			
想一想其實不管做什麼工作，這都是必經之路，有些雖然我們不願意，但是還是要做，我可能因為去送他那份外送，而延誤了自己下班的時間，但是換個方向想，假如我們可以提升我們速度，我們是不是可以在一樣的時間比別人多做一些事情呢？讓自己更進步。			
<b>3. 學習(Action)</b>			
發現自己好像可以融入這個縮小版的社會圈，我從一開始只會做簡單的清潔工作，例如：掃地、拖地、擦玻璃等，接著慢慢進到補貨、上貨、拉排面的工作，然後知道站收銀結帳的專業術語和技巧，現在的我已經可以一個人獨力當班			
<b>4. 行動計畫(Plan)</b>			
對於較不喜歡待在教室上課的我，就想說到校外實習一年，應該可以學到課本上所沒有教到的事情，所以我就決定到校外實習一年，系上之所以要求我們簽一年的約，是希望我們學習有始有終吧，可以進入實習的學習環境真的是一個很不錯的經驗。			

### 工作日誌表 3

班級：行 4 丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰寫日期： 105/11/15
撰寫期間：105/9/30~105/12/30			
實習機構(含分店名)：必勝客烏日店			
部門(單位)/職稱：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)			
<b>1. 發生什麼事(Do)</b> 理所當然的把所有事情，只要你去過就會變成你分內應該做的事，沒有做好會被指責，做好理所當然，一開始我是負責打烊班，但是我可能會下午 3 點就上班了，所以我就可能要去站切台，站洗區，跑外送，負責打烊，還有很多地方，但是有些同事總是說著一句話：那工作不是我的，但是大家都是在同一間店工作，有必要分的那麼清楚嗎？			
<b>2. 反省(Check)</b> 回頭想想，上面會這樣對待我們，表示他覺得我們有能力把這件事情做好，無論結果好壞，我們應該好好仔細的去完成上面交代的事情。			
<b>3. 學習(Action)</b> 不能服輸，小型社會就是職場，只要你低頭了，你以後在職場上，沒有任何事情做的成，沒有什麼叫作能力可及，是我們可以發揮極限，挑戰自己，看看自己的能耐在哪裡，			
<b>4. 行動計畫(Plan)</b> 以快速而正確的方式去做好上面交代的事情，讓上面覺得把事情交代給我是對的，給我去做這些事情他們很放心，熟能生巧沒有捷徑，只能一步一步的慢慢的前進，做好自己分內該做的事情。			

## 工作日誌表 4

班級：行 4 丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰寫日期 106/02/20
撰寫期間：105/9/15~106/2/20			
實習機構(含分店名):必勝客烏日店			
部門(單位)/職稱：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><b>1. 發生什麼事(Do)</b></p> <p>可能因為以前有做過其他餐飲業所以造成的壞習慣，以前在其他間餐飲業，店長或者幹部，他們只會要求事情要快速做好，所以他們不會看過程，也不會去在乎你過程是怎麼用的，但是當我來到必勝客，店長會去盯著你的過程與結果，所以導致店長慢慢發現我的過程好像不知節制，例如清潔好了，我可能會使用非常多的清潔劑，又假如做餐點的話會把食材放的太多，讓店長非常頭痛。</p> <p><b>2. 反省(Check)</b></p> <p>店長會生氣不是沒有原因的，因為身為一位領導者，最重要的就是控管成本，清潔劑，餐點本身都是一個成本，你使用的越多，等於成本浪費的越多。</p> <p><b>3. 學習(Action)</b></p> <p>不管去到哪邊，又或者自己以後有了企業，成本永遠都是非常重要的，為什麼老闆會把員工薪水壓低，為了減輕人力成本，然而把原物料使用量壓低，省成本就是賺錢。</p> <p><b>4. 行動計畫(Plan)</b></p> <p>改掉自己的壞習慣，像是清潔用的東西，適量就好，或者問一下其他年資較老的同事，詢問他們的做法。</p>			

## 工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰寫日：106/03/17
撰寫期間：106/02/20~106/03/20			
實習機構(含分店名)：必勝課烏日店			
部門(單位)/職稱：萬能實習生			
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)			
<b>1. 發生什麼事(Do)</b> 最近外送訂單比較多，常常會遲到，有的客人覺得遲到一些沒關係，但是有的客人覺得他訂的東西，要準時到，但是畢竟，不管做什麼事，安全第一，所以我們要如何抉擇，這些遲到或者快遲到的訂單呢？			
<b>2. 反省(Check)</b> 遲到這種東西，大家也都不願意，但是既然發生了，我們就要去解決，先找到問題，可能是哪個工作流程有出錯，內場做單速度、配單時間掌控、切台速度、配單速度，這些都可能是原因。			
<b>3. 學習(Action)</b> 學中錯，錯中學，凡事都一定會做錯，但是我們不要逃避，我們要去正視問題，並且解決他，一樣米養百種人，餐飲業已經被塑造成以客為尊的感覺了，但是並不是所有的客人都讓人很頭痛，有些只是個案，但是遇到了我們要怎麼處理？			
<b>4. 行動計畫(Plan)</b> 客人無非就是感覺到自己的權益有受損，所以才會生氣，例如餐點遲到，如何讓客人不生氣，我的方法就是，既然我覺得這位客人的權益已經受損，我會再補其他的餐點給他，例如免費送他一瓶可樂，這不會讓公司的成本加重太多，也可以讓客人覺得不會那麼不開心， 假如真的遲到太久，我可能會跟幹部告知此情況，並且詢問餐點是否可以免費送給客人， 畢竟我們只是一個實習生，有些事情我們不能做決定，所以基本上還是先詢問幹部。			

## 工作日誌表 6

班級：行流四丙	學號：BZ102320	姓名：王淋价	撰寫日：106/04/03
撰寫期間：106/04/01~106/04/31			
實習機構(含分店名)：必勝客股份有限公司/烏日店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1. 發生什麼事(Do)</b></p> <p>與客人在結帳時餐點不對或是他們要求較多, 或者找零的金額有錯誤, 但是我非常確定我有點清楚, 餐點也有複誦一次, 並與客人核對, 但是客人到家拿到餐點時, 卻打電話來門市說那餐點不是他點的。</p> <p><b>2. 反省(Check)</b></p> <p>我與客人慢慢溝通以至於雙方同意, 或慢慢對點餐點與金額, 由於金錢的部分, 我們必須細點, 然而交到客人手上時, 我也學會了, 要客人在親自核對一次, 看金額有沒有找錯, 至於餐點的部分, 有的客人可能自己記錯了自己點的餐點, 也有可能是我們點餐時有疏忽沒有點對客人的餐點。</p> <p><b>3. 學習(Action)</b></p> <p>在這事件中學到要與客人保持良好態度與理性溝通事情, 並且加強客人點餐時, 在複誦一次他點的餐點跟他再做一次確認, 有時候多做這個動作可以省下很多麻煩也可以避免錯誤發生。</p> <p><b>4. 行動計畫(Plan)</b></p> <p>在這經驗中得到的學習是與人之間有禮貌性或是對事情保持耐心與慢慢了解事情再慢慢地解決, 客人只是想被尊重, 用心聽他的要求, 他需要的, 並且以自己同理心去為他著想。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

"實習"?對於三年前剛進修平就讀一年級時候的我，那還是跟夢一樣的事情，但是就在這天，不知不覺我已經快實習結束，並且邁向人生的下一個階段了，步入社會，三年級下學期的我，總是還覺得實習，那是什麼?暑假了嗎?要實習了嗎?懵懵懂懂的我就這樣，踏進了我的實習廠商，必勝客。

對於必勝客，我一開始的看法，因為之前有做過餐廳業，所以把他歸類成餐飲業，所以應該都是大同小異的吧，直到我第一天上班，我才發現原來餐飲的速食跟餐廳又是完全不一樣的東西，速食講求快速，與餐點品質，然而餐廳業，大部分的客人並不會像速食客人一樣趕時間，出餐的速度並不那麼注重。

剛開始實習時，天天上班，一周排班放假兩天，而且不太有辦法排休六日，以前完全沒有這種經驗，只能調整自己的心態，已經快從校園畢業了，不能在像以前這樣，想做什麼就做什麼，你到了一個新的環境，你必須配合企業的制度，企業的規範，上面要我們怎麼做我就必須要怎麼做，幸好我來到的企業，店長可以溝通，我有問題可以向她提出，她也會詢問我，那該怎麼做會比較好呢?我覺得這店長建立了一個非常好的觀念跟制度，她就像同事，她不是我們的上司，我們做什麼事情，她會與我們一起做，她會聽我們的想法，假如她做錯了，她也會跟我們道歉，她不是我們想像的那企業裡死板專制的上司，這是我非常幸運的地方，她會再餐期時跟我們一起努力將餐點快速出給客人，並且也會支援我們的工作區，既然店長都與我們一起努力了，那我還有什麼理由不努力做好我的事情呢?最難適應的事應該是到了企業中，不管遇到了什麼事情只能自己處理，沒有同學，沒有師長可以幫忙我，以前完全沒有這種感覺，無助感，同事不會理你，有些只是想看你笑話，我不想輸，我做的到，我要做的比你更好，自己是自己最大的敵人，但是同事間的比較，真的可以讓人成長很快，還記得我剛進去時，剛到什麼都不會，要切披薩，但是我不會切，我也不知道從何下手，所以我詢問了同事，但是同事給了我什麼回答:這智障都會的東西，你不會?當下的我，你不教我就算了，你講這種話，於是我詢問了其它的同事，另一個同事的態度卻完全不一樣，他很認真，很仔細的教我每一個訣竅，每一個小細節，我也要感謝當初嘲笑我的那個同事，沒有他的嘲笑，我不可能可以進步到，大節日假日時我可以單獨站在切台，將所有的餐點出餐出去給客人，怎麼進步?單純不想被看不起，第一.你跟我都是人，不可能你做的到的事情我做不到?我做到了，我要做的比你更好，這是非常有趣的，實習中間不時出現厭倦感，我不想實習，但是這種要做的比你好的感覺支撐了我整整好幾個月的實習，我不能逃避，我以後出社會一定也會遇到相同的事情，而且聽到的話只會更難聽，那我該怎麼辦?心想都來實習了?我也應該為了自己努力一次，我努力要求自己事情要做到快又好，我不想讓別人瞧不起我。

學校所教導的，讓我在實習時受用無窮，像是門市清潔，我能在沒有人指導的情況下，我可以清理櫃台，清理玻璃，掃地拖地。然而我可以依照客人所需要的餐點，我可以幫客人客制化，假如客人想點這餐點，但他不吃青椒，可是這餐點有青椒，正常情況下我們會建議他跟改餐點，但是我們可以幫他再製作時，不放青椒，讓客人覺得我們可以處理他的問題，

並不只會建議他更換產品。老顧客我們印象也會特別深刻，為什麼客人會一直前來光顧，這一定是我們有比別人好的原因，至於是什麼原因？我們要去注意，我們要留住這些客人，我們就要付出相當的服務品質，現今的方便，我們會留取客人的資料，並在他打來訂餐時，我們就可以開始分析，他之前所點選的餐點，他的喜好，是哪些口味的餐點？我們可以在他還沒開口前就詢問他：某某先生，餐點一樣是需要這些這些嗎？這是一個重視感，可能他這次想要換點口味，但是客人也是會覺得我們有重視他，並且清楚他的口味，讓點餐更快速並且雙方都快樂的過程，至於外送就有兩極不同的看法？現今大樓林立，餐點要送到管理室又或者是客人家門口，這都是見仁見智的，像我的做法，我會先在送餐前，詢問客人：是否幫你送上去，或者送到管理室呢？這是尊重客人的，有的客人注重隱私，他只會要求我們送到管理室，有的要我們送上去，這都是可以記錄的，我們可以以先前的紀錄，讓我們做出最快速的決定，讓客人開心用餐。

餐飲業，我想我以後出社會應該不會考慮，台灣的餐飲業已經被業者本身把有些客人養的貪得無厭，為什麼客人予取予求，我們就要去接受呢？大環境的走向已經變成這樣了，我們短期內也沒辦法改變，以客為尊，是不管客人要什麼我們就應該給嗎？披薩買大送大沒有送可樂？我不是老闆，我沒辦法決定，但是客人一直盧，後面還一堆客人等著結帳，我該怎麼辦，好我給了你，但是為什麼下次你說，你上次有送為什麼這次又沒有了，說真的，難道給了客人一點好處，客人就會節制嗎？我想我錯了，客人只會越來越貪心，我該怎麼處理，給？不給？我到現在還是天天都會遇到這些問題，遊戲規則，點餐規則，廣告，DM上面寫得清清楚楚，這真得很難去做抉擇，我想這需要時間跟努力才可以改變現在服務業的這種悲哀。

要是時間再給我回到一年前，我一樣會選擇去實習，實習真的讓我看到了很多學校看不到的另一面，同事間的小團體，工作上的困難，大環境逼我們變的現實，很多真話是不能說的，以前的我總覺得我可以改變它，直到我真的到了職場，我發現，我真的太渺小了，我現在沒辦法改變，我只能接受，同事的小團體，我只能無視，我只想做好我的事情，我只想時間到就下班，剛進去職場的我是這樣想的，後來，它變成了我上班一個很有趣的東西，我們去到哪邊千萬不要跟著人走，我們要有自己的想法，但是我們只存在我們自己心裡，我們能看，但我們不批評，不發表意見，或許我還是一個渺小的人，但是未來的我，我希望不管我做什麼行業，我希望環境可以大家和氣，大家一起努力分工，人出生本來就不公平，有健全有缺陷，但是我們每個人的內在，與讀的書多少並沒關係，而是我們本身的個性，我們所待的環境，還有我們想要怎麼塑造出的自己。

## 4.2 建議

對於實習公司的建議，我希望工作內容能平均分配，並不是全部都交給某個班別去做，說真的一開始做餐飲業，就該體會，不可能準時下班，但是哪個人不想準時下班，我想要準時下班就要付出相當的努力，這是給我自己訂立的一個目標，為什麼我今天沒有辦法在時間內做完事情，難道是我自己動作太慢？原來是工作分配不均，希望公司可以把工作好好的做分配，但是只要我還在實習單位，我就會做好我該做的事情，這也是我去實習的學習，也是我們的責任。

對於實習制度的建議，我希望學校跟實習單位可以先做一個短期的配合，例如一個禮拜的試用期，不是每個單位都跟我們自己實習生一開始所想的一樣，我也換過實習單位，我一開始在太平洋房屋，我對業務這塊也有想像，但是到了實習單位，它跟我想的是不一樣的，什麼都做不了，單純學習，做做雜事，我們只是個實習生，公司並不會要求我們太多，但是為什麼要實習，不就是讓我們自己去學習嗎？撞到痛了換方式，慢慢修正，去到了職場上沒有熱情，自己的能力不足我也知道？但是也應該給我們個機會去試試看，有誰一開始就會全部東西，但是不能因為我們只是學習生，企業大部分也不想背這個風險，就只是為期一年的浪費時間吧。

對學弟妹的建議，校園跟職場完全不一樣，沒人會去管你的想法，沒人會去管你的感受，完全靠自己，自己有能力做好事情，走到哪邊都吃的開，虛心學習，或許前輩不是說很厲害，但是我們還是輸前輩一個非常重要的東西，那就是經驗，經驗可以靠自己遇到事情去累積，也可以詢問他人的經驗，我們自己做評估，嘴巴要多問，不要什麼都想自己去完成。

對系上的建議，謝謝系上給了我們這個機會去實習，實習跟課本完全不一樣，它不再是一個制式的東西，它是一種考驗，一種挑戰，認清我們的能力，去發揮它，你無法逃避，只能面對它，課服它。

非常感謝老師，並不是把學生放在企業，就不理不睬，章老師非常用的心關係實習生，與實習生約時間前來訪視，並且關心工作內容是否合理，工作時數是否正常，學生有什麼問題跟老師反映，老師都會馬上幫我們處理，讓我們非常安心。

對學校的建議，希望學校可以統一，全部都實習，或者全部做專題，讓大家學習的模式，與方法都一樣，也希望實習時間可以縮短，縮短為半年，讓大家可以學習到兩種模式，實習也能學習，在校也能學習。

## 參考文獻

- 必勝客 <http://www.pizzahut.com.tw/>