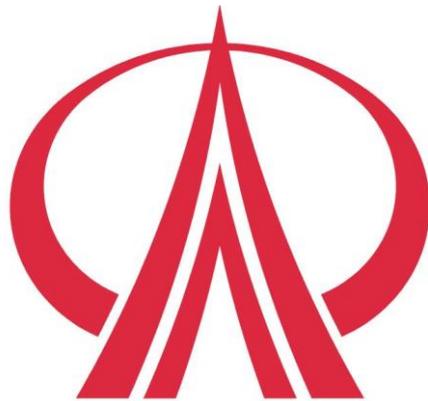


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題－墨力國際股份有限公司－
牧島燒肉-老虎城店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ104061

姓 名：蕭薇恩

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

實習單位為牧島老虎城店，實習期間:107年7月1日-108年5月15日，牧島的公司性質為餐飲燒烤店，經過牧島店主廚及各幹部的教導，讓我在實習期間有了實質的收穫，例如:用刀技巧要點，從一開始的不會拿刀一直到現階段，經過店主廚的不斷矯正，到現在拿刀穩定許多，還有在牧島工作的一慣流程，從早到晚上閉店，都有 SOP，讓我了解現在的餐飲業真正的工作內容，在牧島工作也學習了不少牧島在使用的醬料的製作過程，雖然有些是商業機密，但是能學習到部分內容，真是讓我有大大的收穫，還有幹部們請我幫忙 key 貨單，順便知道餐飲業的食材成本大概都落在多少成本，KEY 貨單的好處我個人是覺得從不知道食材醬汁是長怎麼樣，到 KEY 貨單的過程中主廚一一教我認識食材。

在牧島工作，從工作中了解到牧島店主廚及各位幹部的管理方式，雖然各家店的管理方式不太一樣，但我覺得老虎城的主廚管理方式，雖用較柔和方式管理，但也會有主廚自己教堅持的地方，例如:食材的精準掌控，叫貨不叫過量，送貨簽收積極驗收各種食材，食材遵照 SOP 標準克重，出餐給客人，還有店主廚給予的正確觀念，教導我們食材的原理及保存方式及上班的正確心態。

雖然有時上班因為某些因素，想要提早下班或是想要偷吃步而偏離正常的 SOP 標準流程去製作餐點，但之後自己想想或許上班時要把上班該有的態度拿出來，不是把玩樂心態帶到公司，這些都是自己要去做反省的部分。

致 謝

因為學校推廣企業實習-三明治實習，讓我們能在大四這一年當中，提早接觸社會，比其他人提早踏入社會，並能親身體會，遇到事情更能自己想辦法解決，並能磨練自己，在職場上隨時都要保持一顆警惕和謙虛的心態，用這樣的態度去面對所發生的事，也能在實習過程中，找到自己對未來的方向，有哪些不足的需要加強的，都能慢慢探索出來，謝謝行流與流通系實施這項計畫，並謝謝指導老師的關心與照顧。

目 錄

摘要	III
致謝	III
目錄	III
一、前言	
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	
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	5
2.3 競爭力分析	7
2.4 SWOT 分析	8
三、實習內容	
3.1 實習部門	9
3.2 工作環境與同事	9
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析	11
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	
4.1 結論	18
4.2 建議	19

一、前言

1.1 實習動機

在職場上有許多的考驗，跟同事與主管相處的方式在學校與同學的相處方式不一樣，也必須具有三種能力，良好的工作態度、發掘及解決問題能力、穩定及抗壓性，在職場上有良好的工作態度才能用心學習新的事物，遇到問題就要勇於提問，以及遇到問題的時候不要慌，先試著解決問題不行的話再找人求救，穩定性還蠻重要的不能今天狀況好然後突然哪天狀況又不好會造成別人的困擾，職場上多多少少都會有壓力，自己要去做好調適，抗壓性要高一點才不會讓自己會有做不下去的念頭，勇於挑戰每一天!職場上有野心的人很多，自己必須要學習更多事物提升自我的能力，也可以思考自己畢業後是否真的要走向餐飲業還是會想選擇行政類工作，都可以在實習中學習，但我覺得真正的考驗是在畢業後，畢業後就真的出社會了，沒有再遇到困難就找學校老師或者主任來幫忙，都必須要靠著自己去克服解決問題，讓自己去學習著長大，在社會中學著獨當一面。

因為我覺得校外實習可以學到在學校內學不到的事物，一方面可以提升自我另一方面又可以學到一點經驗，雖然這個過程會遇到瓶頸或者中途可能會想要放棄，但是畢業後還是需要面臨社會我覺得提早體會也是一件不錯的選擇，所以才選擇校外實習，找尋自己畢業後的出路。

1.2 實習目的

學習在學校學不到的事，提升自我的能力，學會叫貨控制成本及食材保存，以及刀具保養等等，都是內場的重要工作，順練自我的出餐速度，等自己學完時教導新人如何跟上上班的步調，這些都是在累積自我的成就感，雖然這些學習的過程可能會很辛苦，但學會後期時會覺得並沒有這麼難呢，每天也必須保持著一個開心的心情去上班，這樣做起事來心情也很好，每天讓自己更進步。

我這次學習的是內場的部分，以前都只做過外場服務生，這次接觸不一樣的工作內容，可以學到跟之前不一樣的事，雖然重新學習的過程會比較辛苦，但是可以學起來的話會對自己的未來會有很大的幫助。

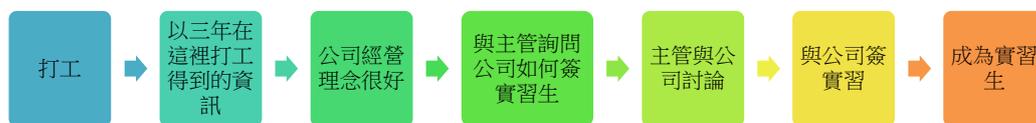
剛換店到牧島時他們有分三個工作站，都是一站一站學習的，他們對食材的方面很講究，擺法也是一個學問，擺得好看整體看起來會加很多分。

再來是肉品修整部分，他們會叫原肉過來然後自行做修肉的動作，要修肉就必須要先了解這個肉的部位以及修整方式，這邊必須要下許多的功夫去學習以及去了解。

之後會學習叫貨，叫貨的部分會以食材先去除不要的部分再以克重去算一日來客數來預估貨量，這個應該算是實習中最重要的一环，我覺得如果可以將這個學好的話是一項不錯的能力，貨物要預估正確才不會造成斷貨或者食材不新鮮的問題。

1.3 實習公司甄選過程

自己本來就在這間公司打工，是之後有校外實習的選項，就想說或許簽實習可以在學習到更多更不同的事物，可以提升自我的能力，就與主管說我想跟公司簽合約，主管與公司協調後與公司簽合約，成為實習生。



因為我本來在間公司擔任工讀生，之後想說實習選這邊可以再往上學習不一樣的東西，在這邊打工的時間我覺得間公司的經營理念很好，他們對員工也很好，在任職期間看過很多人離職，但是我覺得工作物並不是看薪水而去選擇，應該是要看你在這可以學習到甚麼事，學到的能力是跟自己一輩子的，有些事是花錢也學不到的，而且這裡的主管並不會因為你只是工讀生的時候就不教你學習行政類，其實只要說你想學的話，他們也會很樂意的去教導你，我認為工作時有好的同事也是很重要的，雖然並不是去交朋友的，但是有好的同事可以一同努力，團結以及互相進步，叮嚀對方的錯誤讓雙方一起成長一起進步，我認為是工作時最大的動力，這樣上班就不會讓自己的壓力太大因為可以彼此溝通協調，實習的期間希望自己可以將內場學習完畢，再去外場學習可以學習到服務態度以及處理顧客的問題之類的，也可以了解到自己畢業後會想要選擇哪類型的道路，加強自己不足的能力，在這邊公司並不會因為

你是實習生鳩給予的待遇不好，他們都是以視同仁，實習生跟正職的薪資是相同的福利也都相同，完全沒有差別待遇，工作量也不會說太重，因為是大家一起分擔工作的，所以很放心，每個月店裡也會開會來檢討店裡事務，讓店裡更好，督導也會來尋店，店裡也有考核升薪資的部分，並不會是實習生就沒有升遷制度，勞健保的部分也沒有少保，現在外面很多工作老闆都不會幫員工保勞健保的，但這個真的是工作中的保障，經過許多考量認為實習在這公司可以學習到很多，也可以提升各方面能力所以才選擇簽實習生。

原本是在這間公司的韓式料理店工作，但因為租約到期所以改換去燒烤店，之前在這間公司待的品牌雖然收了兩次，但我還是覺得間公司有很大的伸展性，待遇也還蠻不錯的，因為他們有其他的品牌在海外拓展，我覺得他們在未來的發展性有很大的空間，雖然在打工的時候因為租約到期已經收店收兩次了，但這間燒肉店我認為應該可以經營很久，以他們對食材與擺盤的講究，以及對消費者的服務態度，可以獲得消費者的心，也會策劃活動商業午餐或者百元加購價等等的商品，吸引消費者前來用餐，雖然這間燒烤店價位偏高但是食材方面我們很用心，所以在月底的時候還是會有許多顧客前來消費，而且公司每年都在進步，海外拓展的速度非常的快，經營理念很好，老闆也都有在策畫開新店的想法。

二、實習公司

2.1 公司簡介

火光中的熱情款待

炙燒是忠於美味的熱情，也是細膩款待的心意！融入自然的綠意朝氣、設計美學的獨特觀點，極簡清爽的開放式空間，打造出耳目一新的舒服享樂氛圍。

『牧島』來自日文『もっと』發音，含意為『更多』。象徵一種追求極致的態度與源源不絕的熱情。

尊重鮮嫩的食材本味，烘烤出蘊藏的原始能量；搭配清新爽口的宮崎柚佐入燒肉，讓迷人的果香豐富食材韻底。

特聘日本板前師傅，用心琢磨色香繽紛的開味先付，誘引你的食慾；Q 甜彈牙的越光米飯，伴隨剛烤好的燒肉送入嘴裡，越嚼越有滋味；

頂級細緻的豐富燒肉層次，盡興滿足每一次饗宴，持續進化的炙燒美食氛圍，為您帶來更多精采與期待！

創辦人-柯梓凱、幾年成立-2006年、創辦理念-懷抱熱情，勇往直前以王品集團為學習目標的柯梓凱，表示不一定要做王品第二，而是要開創一套自己的管理制度，朝多品牌發展。他抓住的要點是海豚哲學，在每次表演完後，工作人員都會立即發小魚給海豚吃，代表即時分享非常重要。另外柯梓凱也學習王品多品牌經營的方式，透過分享制度，讓有能力的人能在丹野的舞台上發揮。而王品的龜毛家族、十大守則等，也都是他學習的榜樣。

墨力集團的分公司

- 1.喬治派克冷飲專賣店
- 2.牧島燒肉專門店
- 3.黃鶴洞銅盤烤肉、部隊鍋
- 4.一芳水果茶

5. 佳佳正木瓜牛奶

員工人數 600 人，目前旗下 5 個餐飲品牌、兩岸連鎖加盟店數約 156 店等，1983 年次的柯梓凱，2004 年以 20 萬元在豐原廟東夜市擺飲料攤車創業，後來陸續創立喬治派克咖啡冰沙、牧島日式燒肉、黃鶴洞銅盤烤肉等品牌，建立事業版圖。

柯梓凱說：「從夜市的紅茶小攤車，賣 10 元的紅茶做起，其實我運氣真的很好，做攤子時有抓到幾個重點，平均一個月下來，我和老婆可以各存 70,000 元，反而第 2 家走向店面經營時出現了問題。」柯梓凱租下夜市口黃金店面，開設第 1 間「喬治派克」，不僅將店面裝潢得美輪美奐，還裝了盞水晶燈，自信滿滿的他認為，小攤販一天都能做到 1.5 萬元，換到店面沒道理做不到。沒想到面對清心、五十嵐、85 度 C 等知名飲料品牌夾殺，柯梓凱發現自己根本沒有競爭力，消費者對「喬治派克」這品牌不熟悉，幾個月下來都沒有賺錢，讓他開始思考自己的差異化、優勢是什麼？因此，柯梓凱將 70% 的飲品改成冰沙，由於這類飲品當時還沒有專門的店在做，他成功地將產品跟茶飲、咖啡等品牌做區隔，在競爭激烈的冷飲市場開拓出一片藍海。如今喬治派克版圖已擴及至上海、印尼、馬來西亞，連鎖加盟店逾 120 家。

2.2 營業項目

企業使命是企業生產經營的形象定位。它反映了企業試圖為自己樹立的形象，諸如“我們是一個願意承擔責任的企業”、“我們是一個健康成長的企業”、“我們是一個在技術上卓有成就的企業”等等，在明確的形象定位指導下，企業的經營活動就會始終向公眾昭示這一點，而不會“朝三暮四”。

企業使命是企業存在的目的和理由。明確企業的使命，就是要確定企業實現遠景目標必須承擔的責任或義務。

在 2013 年創造 6 億元營收的墨力國際，從 2006 年從豐原廟東夜市開始發跡，以一台 20 萬元小攤車創業賣茶飲起家。主打新鮮蔬果的「喬治派克」，今年更推出多樣水果冰沙、奶昔等飲品。目前全台佈點 126 家，版圖更擴及馬來西亞、印尼與中國，全球達 150 家門市。瞄準國內的餐飲商機，墨力更擴大飲料之外的市場，從去年底更加入韓食的黃鶴洞

HALO、韓風定食的小日籽、及走美式漢堡風的奶油威力、樂昂義式創意料理、日式燒肉的牧島等品牌。

目標年展 60 家店 墨力表示，2014 年期待每個品牌都能展店 60 家以上的目標。尤其餐飲部分之前多著重在中部，希望今年可以將點擴大到全台，包括大台北、南部區域。加盟機制完善的墨力，提供完整的教育訓練、總部支援、課程內容及專業技術支援。以飲品「喬治派克」為例，設有與總部連線的 POS 銷售系統，讓加盟者可以透過總部營運分析，提高營運績效。

牧島菜單，主要分成雙人套餐與單點兩種。價位為 1680~2680 元之間。(有一成服務費)

全豬套餐:以豬梅花、松阪豬為主，雞、海鮮為輔，1680+10%。

石 shi 套餐:牛豬套餐，以豬跟牛為主，雞、海鮮為輔，1680+10%。

岩 yan 套餐:全牛套餐，以牛肉為主(尖小排、翼板牛)，雞、海鮮為輔，1680+10%。

陸 lu 套餐:全牛套餐，以牛肉為主(菲力、無骨牛小排)，雞、海鮮為輔，2180+10%。

山 shan 套餐:全牛套餐，牛肉等級最高，有和牛小排，2680+10%。

半開放式廚區搭上精工設計又挑高的用餐空間，跳脫以往吃燒烤的悶熱、全身油味感的既定印象，吃燒肉也能如此舒適、優雅的品嚐，「牧島」來自日文「もっと」發音，有「更多」的含意，象徵一種追求極致的態度與熱情，讓饕客品嚐更多屬於食材的根本美味，在用餐過程獲得更多賓至如歸的尊榮享受，服務人員在對於肉品該如何拿捏燒烤時間能最美味方面，是以桌邊服務的方式來行動證明，每個桌邊都會有小抽屜，裡面擺著餐巾紙、牙線棒、濕紙巾等，在雙人套餐中，通常以食牛為主，若不吃牛，可事先告知，方便更換餐點，雞湯可以無限續壺，無碳燒肉方式。

牧島燒肉是採自助式燒烤的，所以每盤肉送上來的時候，都會說明每種肉品燒烤的方式，

還滿清楚易懂的，如果肉品擔心烤壞的時候，可以請店員協助幫忙，每位服務人員都是有受過訓練，可以放心。

2.3 競爭力分析

海外拓展，遍地開花，創辦人柯梓凱並不以此自滿，他說，「『比競爭者好』仍不足！」台灣品牌的專長在於 Know How 的建立以及標準化作業制度的落實，因此，應該善用此特長，再發展獨特性的產品和多樣性品牌，掌握新商機，才有機會站穩世界的舞台。2012 年開始，柯梓凱複製成功經驗、發展多品牌策略，成立「墨力國際」跨足餐飲業，企業旗下共掌握 6 大品牌：「牧島」日式燒肉、「樂昂」義式創意料理、「黃鶴洞 HALO」銅盤烤肉、「小日籽」韓式辣豆腐鍋、「奶油威力」脆皮漢堡專賣店與「Georg Peck 喬治派克」。今年，準備在緯度 30 度的亞熱帶範圍之外，以「奶油威力」脆皮漢堡專賣店，再拓海外新市場。

核心競爭力體現在哪裡？最為根本的就是通過對核心競爭力的打造來更好地滿足客戶的需求，為客戶提供更多的利益，從而給企業帶來市場競爭優勢。核心競爭力之所以為“核心”，還在於是屬於企業所特有的，也就是說即使別的品牌想模仿，也模仿不到精髓，這也就要求企業必須對核心競爭力不斷進行強化或升級，從而讓競爭對手不可超越。核心競爭力的打造是企業在競爭市場脫穎而出的關鍵。對於餐飲品牌而言，打造核心競爭力可以從三個方面來著手，即菜品、服務與環境。產品競爭力是第一關鍵，有特色的菜品，別人當然能夠很容易記住你。特色菜品猶如強大磁場效應，有效吸引消費者。其次是服務競爭力的打造。在大家產品都差不多、產品創新越來越難的今天，打造服務品牌更能凸顯品牌的附加價值。

表 2.1 五力分析

現有競爭者威脅	有屋馬、一頭牛，等等的同類餐廳，而讓人們有較多管道做比較。
潛在進入者威脅	許多店面延伸出與燒烤類相同類型的產業，如要在民眾心中立下明確的印象，產品要有更多鮮明的特色。
消費者議價能力	消費者較不一定會固定時間吃，且在現在這個油電雙漲的社會，民眾對於價格也相對比較敏感。
供應商議價能力	原物料大漲，種種因素可能會讓供應商調漲價格對本店造成成本增加。
替代品威脅	路邊的碳烤比較便宜且方便，而且現在有許多店面是可以訂做之後再到店拿，比較省時。

2.4 SWOT 分析

1. 說明公司的 SWOT 分析

優勢(Strength)	機會(Opportunity)
1. 服務態度佳，且用餐品質佳 2. 選擇多樣化，食材新鮮 3. 選用上等的食材，物超所值 4. 服務生會主動詢問有何需要 5. 本店以裸烤的方式使顧客更放心食用 6. 服務人員資質良好，提高滿意度 7. 店家設立於繁華地帶，所以容易吸引許多	1. 擁有餐廳專屬網頁，加網際網路廣告效果 2. 開放陸客自由行，促進消費人口增加 3. 可以善加運用電視、電台、網路的廣告、推出專屬的優惠方案。 4. 加強產品特色。 5. 現代人多為外食族，許多人會在聚會或節慶時到店消費 6. 節慶促銷以及折價券
劣勢(Weakness)	威脅(Threat)
1. 沒有專屬汽車停車場，以至於停車較不易 2. 假日人潮多，須花時間排隊等候 3. 用餐時間限制兩小時 4. 燒烤造成空氣污染。 5. 無法滿足較偏重養生之道的顧客。 6. 價格以同業來比較偏高。 7. 逢客滿時，上菜速度變慢，導致點餐未到，降低滿意度	1. 由於外食人口增加，以至於許多店家如雨後春筍般成立 2. 同類型的商品、商家越來越多。 3. 消費者可能在其他業者嘗試到不同的產品，在本店內卻無法消費。 4. 現代人飲食較清淡也較注重養生 5. 食材品質不佳

2. 分析時請有理有據先描述，再做條列式彙整 SWOT。

1. 優勢-服務生主動詢問並且態度佳，也有桌邊服務 選用上等食材，食材絕對新鮮 主動關心客人，並仔細觀察客人需求服務提升，客人開心，滿意度增加 店鋪設立於熱鬧商圈。
2. 劣勢-價格上較貴無法與吃到飽相比 無法滿足吃素與偏重養生的顧客 客人多時，服務會顯得手忙腳亂，有時候亂了方寸 燒烤的油煙造成空氣汙染 假日人潮眾多，需要花費時間等候 沒有專屬牧島停車場，停車較不方便。
3. 機會-擁有專屬牧島網頁，增加網路廣告效益 能透過打電視廣告推廣名聲 推出優惠吸引客源 給予好的服務，降低客訴，吸引回流客 現代人喜歡過節，可針對節慶作促銷活動。
4. 威脅-同類型餐廳越來越多，比較和選擇也越來越多 吃到飽餐廳與精緻燒烤的落差 現代人多於注重養生。

三、實習內容

3.1 實習部門

我負責的是內場部分出餐及叫菜、海鮮，職位是內場實習生，主廚在上班的時候不會讓我們有主管階級的距離感，就很像一般同事一樣很和樂，跟同事也都很好，雖然內場只有我一個女生，但是他們還是會很認真的教我，雖然有時候熱雞湯的部分我抬不出去外場還是會叫他們抬，雖然嘴上會鬥嘴但還是很幫助我。

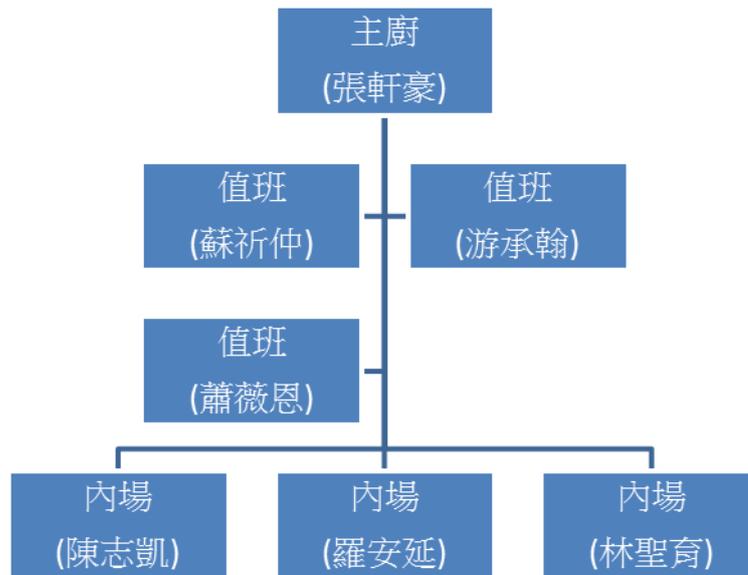


圖 3-1 內場部門組織圖

3.2 工作環境與同事

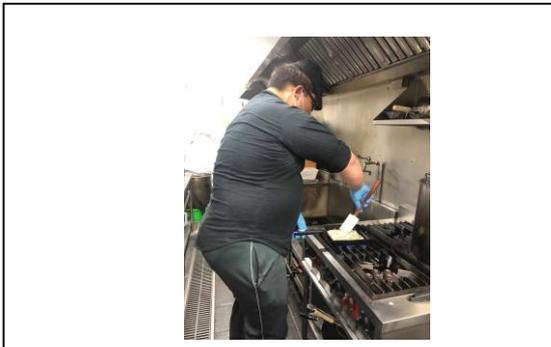


圖 3-1 海鮮煎餅製作

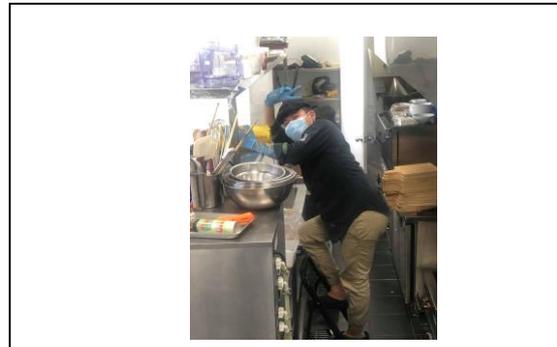


圖 3-2 牧島老虎內場主廚



圖 3-3 修肉



圖 3-4 牛肉區出餐

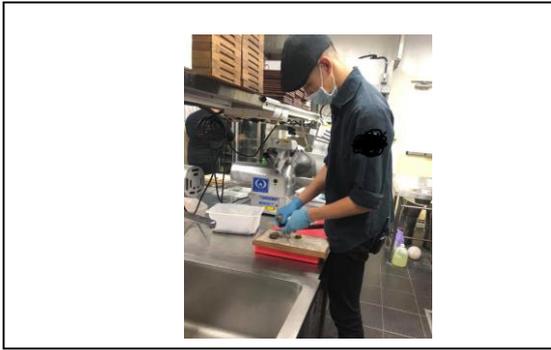


圖 3-5 出海鮮

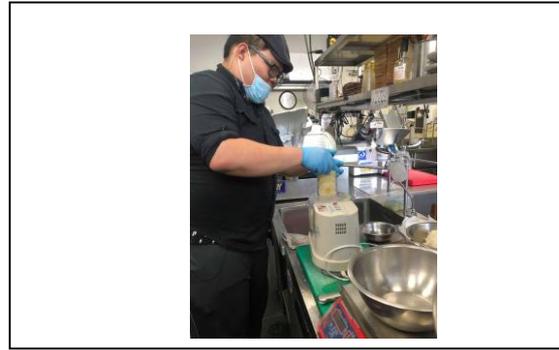


圖 3-6 燒肉醬汁製作



圖 3-7 奶油白醬製作

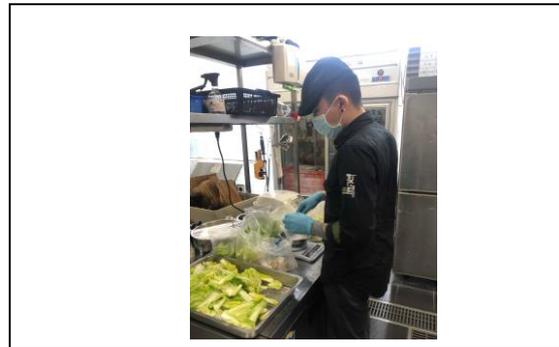


圖 3-8 小火鍋蔬菜包

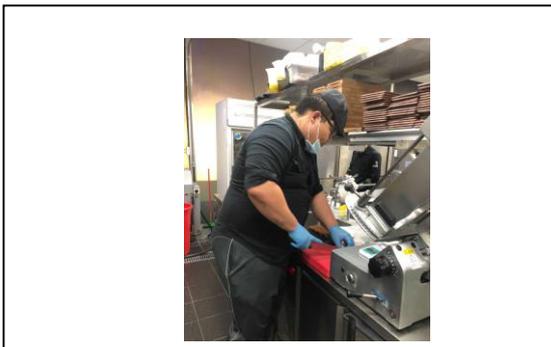


圖 3-9 禽台出餐

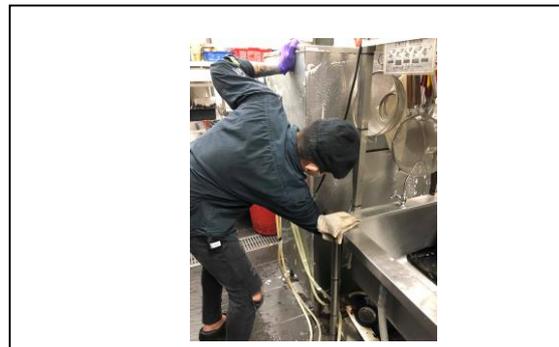


圖 3-10 平常的周清

3.3 工作內容

1.內場出餐，工作崗位分別為禽台、牛肉區、熟食區、做甜點以及備料，三個工作崗位。

2.上班時間分為 10 點為開班、11 點、12 點、13 點，每個人都是以上班時間上四小就會休息 1-2 小時的休息時間，一天為 8 小時為主，月休 8-10 天。

3.4 作業流程分析

1.上班時間不會特地去分說今天站甚麼崗位，通常同事之間都會輪流站，或者看哪一站沒有人力就會去那一站出餐，餐點順序為禽台、牛肉區、熟食，那我們再出餐前會洗手、戴手套、備料、出餐、擦檯面、寫耗損物品。



圖 3-12 工作 SOP

3.5 問題點分析

1. 關於開早的部分就做做甜點與依容量炒蘑菇和洋蔥，其實備料表的部份開早人員也可一併完成，但因為現在是淡季所以容量不會到太多但因為正職一天又要上滿 8 小時，不然月底時數不夠的話會補時數補得很辛苦，不然我覺得其實時間分配上可以不用距離太近，但如果上 12 點或 1 點的同仁基本上是要到晚上 10 點才滿 8 小的，但通常都會提早下班因為事情多數會在 9 點半內就完成，但這樣時數就不足 8 小了。

2 有時候晚上因為沒有太多訂位所以外場就不會說要煮白飯，但就會突然爆客白飯就會不夠，這時候外場就會要求內場幫忙間海鮮煎餅招待客人，彌補沒有白飯的問題。

3.6 改善方案

時數怕不夠的問題，可以利用假日生意比較好的時候加班來補時數，至於白飯的部分應確認百貨公司是否有正在進行的大活動，是否有提前告知內場所有人員百貨公司目前有無正在進行的大活動，以便提早準備，才不會沒白飯可以供應，要客人選擇海鮮煎餅配烤肉吃的問題。

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 1

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：107/09/11
撰寫期間：107/07/01~103/12/31			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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>原本實習地點是韓式料理黃鶴洞外場，但因租約到期改換到公司旗下的牧島燒肉店，因在韓式料理店的時候是後半段才進內場學習，調店後進入牧島的內場，但他們的餐點類型，完全跟韓式料理是不一樣的，所以只能一切重學，要面對切肉機與修肉，當時餐期在爆單的緊張感都讓自己成長了許多。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>面對餐其實可以事先將能做得先做出來，才不會卡餐，然後可以向同事學習如何出餐可以出的很順暢出得很快，雖然有時候難免會因為刀受傷但應該要越挫越勇，要訓練出用刀快速也不會受傷。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>出餐時可以訓練自己的邏輯順序，怎樣可以達到最有效率的出餐，速度快也要擺得好看才是有兼顧到出餐品質，要讓客人視覺與味覺同時享受。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>可以多多向同事學習，擺盤的技術，與肉的厚薄度。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 2

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：107/11/13
撰寫期間：107/07/01~103/12/31			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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>內場主廚會分配工作下來給我們去做，像是叫菜海鮮與肉的部分有一次因為是月初所以菜的部分就下的比較少，結果突然生意超好導致菜量不足，還有肉品的部分廠商漏單沒送到讓某肉品缺貨。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>菜的部分應該要有一個安全顧存量，防止爆客以及菜有突發狀況(例如：美生菜的部分外場量沒抓好)都需要估個以防萬一，肉的話應該要注意貨是在甚麼時候會送到，未送達應該要跟採購說，主廚那時肉的部分是以其他肉品去替補，價錢選擇同等類的，一方面雖然缺貨但也不能使成本提高。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到主廚的靈機應變，考量其他店能不能借肉，不能的話就以其他肉來替補，事先與顧客告知。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>主廚在計算哪樣品可以替補，在一旁跟著學習，說不定以後會用到。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 3

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：107/12/2
撰寫期間：107/07/01~107/12/31			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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>當時站的崗位是牛肉區，在餐期時出餐切肉機使用不慎切傷右手食指，當下跟主廚反應，他叫另外一個同事先送我去醫院掛急診，當時直接切掉一塊肉血流超多，還好縫合完事後復原良好，休養一個禮拜。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>使用切肉機時，應精神專注不該分心導致自己受傷，當時因傷口流血自己又不敢看擔心自己會因此少塊肉，主廚機靈請其他同事協助我送醫，還好有按時回診定期換藥目前已可像正常食指一樣。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在工作時，必須時時刻刻提高警覺，畢竟廚房很多器材都是危險的，不是容易割到就是燙到，在熟悉的器材，自己越容易疏忽</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>對於做事，要提高警覺，不要受傷了，讓家人同事擔心。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：108/02/30
撰寫期間：108/02/01~108/02/30			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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>2月過年前我們乾貨跟肉都會叫的比較多，但因為我過年前車禍所以沒有參與到下貨時間，但流程大致上都了解，那時下完貨之後我們沒有做好收貨確認，所以有依樣要做甜點的馬斯卡邦不構但那時候又還在過年，所以只能自己去買然後報統編算公帳，但同仁去購買一直都買不到廠商配送的，只有馬斯卡邦乳酪，當下與主廚一起討論只好用這個先試做看看，但外型味道並沒有相差太多，只是多了一個乳酪味道而已，所以在廠商開始配送前就先用這種馬斯卡邦。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>事情其實可以避免，只是我們都忘了去確認有甚麼物品未到，來不及跟採購反應廠商，我們當下看到只有馬斯卡邦乳酪的時候先購買一個回來試做，試試看未到會部會很奇怪再給外場的人吃成品並且跟他們通知有乳酪味好跟客人說明味道，成功後再正常販售。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到商品材料缺貨時不要直接想著停賣，應該是看看有沒有能改善的方法與彌補，也要記得與上面的人呈報，才不會不尊重主管。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每週會來甚麼貨記得看，收到貨時也要確實做記號，才能避免沒收到貨的錯誤。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 5

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：108/03/07
撰寫期間：108/02/30~108/03/07			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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>我們開早人員都要做甜點-舒芙蕾，但甜點這個東西就是要很細心地去製作成品才會很漂亮，但我又比較粗線條哈哈，實在是沒有辦法到很細心，可是我覺得可以把甜點做的很美會很有成就感，但之前都只注意到甜點的外觀，卻沒顧到吃起來有沒有綿密的口感，但現在越做越有心得了~</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得做甜點雖然我沒很細心，這點真的要好好改進，但現在想想只要看到客人吃到的表情很開心，自己就會有動力將這個甜點做到最好了，其實自己也喜歡吃甜點，應該把甜點做到美又好吃。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我學到做事情不能只將外表弄好就好，真正的功夫是內在，應該要內在外表都要做好，才能讓客人看到甜點有滿意的心情。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>口感部分可以去跟做出來很好吃的同事學，同事都做得很好吃，自己可以把甜點做到很美又好吃真的就會很有成就感。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 6

班級：行四乙	學號：BZ104061	姓名：蕭薇恩	撰寫日期：108/04/12
撰寫期間：108/03/08~108/04/12			
實習機構(含分店名)：墨力國際股份有限公司/牧島老虎城店			
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) 公司的損耗過多，必須降低食材成本。</p> <p>2.反省(Check) 以蘿蔓來舉例，菜商送來，有時會發生爛掉或是太老太綠，這些原則上都無法使用，所以會造成更多損耗，能解決的方法是告知菜商，食材上面的問題，希望能改善，不然就只能換別家廠商，或者已經送來拆開才發現食材方面的問題，就只能切掉爛掉部分或是太老太綠，盡量保留能使用食材，不需太過浪費。</p> <p>3.學習(Action) 做為人，可以吃到事上的美食佳餚，但窮困國家或是偏遠鄉鎮的人未必如此幸福，降低食材成本外，也能減少食物上的浪費，現代人很會享受，不愛吃的就丟掉，也造成地球上的損失，如何一起愛護家，減少浪費是很重要的，也不只有食物方面而已。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 全面控管食材的浪費，紀錄食材損耗，也能降低成本，開會通知各店一起實施，互相監督。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

本次到牧島燒肉店實習，對於公司的看法是雖然是一間積極要上市的一家餐飲集團，但對於員工的福利制度及薪資及升遷的管道，或許都沒有王品或是其他餐飲大集團的制度完善，但本人我是保持著學習者心態，不太計較薪資部分，也因為學校讓我們到業界實習體驗到實際工作的辛勞，在實習過程中剛實習時生意很好那時是中秋連假訂位都能到百位，然後我又是新人當時真的深怕幫不上忙拖累同事，實習過程中自己覺得最難適應的是廚房的溫度，真的是蠻高的，還有刀工技巧，雖然經過一段時間自己也慢慢適應了，也成了自己的最大收穫，尤其是能把松阪豬切得很漂亮折花折的很好看的時候，超有成就感的。期初最難適應的是上班要使用切肉機的部分，因為我前面做的餐飲業完全沒有碰觸過切肉機的部分，一開始是先學禽台比較還好之後學牛肉區因為要手拿肉去刷肉，刷到手那刻真的差點嚇死超可怕，還好治療後沒太大的影響。

上班時間分為10:00-20:00、11:00-21:00、12:00-22:00、13:00-22:00每四小就會休息1-2小時，一天正常為8小時，我最喜歡開早，因為8點就可以下班了但我們是輪班制的。

服務業真的是以服務客人為重，事事以客人為主，從事服務業者，不論在那一個領域，必須要意識到自己是「美好經驗的提供者」，除了提供商品或服務之外，與客人的每一個接觸都能帶給客人美好的經驗。用「工作很好玩的心情」，用「每一個客人都是好朋友的心情」，用「我如何帶給別人開心的心情」，把注意力放在客人身上，設法創造愉快的氣氛，帶給自己並帶給別人愉悅的每一天。進入一個專業領域的重點不在於「你會不會做」，而在於「你有能力把它做得多精緻卓越」。如果無法在任何的領域，深入地走向專業，自然就覺得工作沒意義，學不到東西。

其實大多數的學習，不是來自外在別人的教導，而是來自內在自我的要求與省思。社會上所要學習的不只是知識與技術，更重要的是要了解產業的營運型態、人際互動、競爭的要素，豐富自己的思考、判斷與抉擇，培養解決實際問題的能力。如果不追求把現有的工作做的最好，而只是不斷地尋求下一個更有意義與學習的工作環境，最後將造成專業無法累積，「前途與未來」就該擔心了。在職涯上要走出一條成功的路，要贏得別人的信賴與肯定，打造個人良好的形象與自我商標，需認清「信任與肯定，不會來自於別人的給予」，只能靠「自我的耕耘與努力」去贏得。要贏得別人的信任與肯定，沒有「虛心真誠」是無法達成的。

4.2 建議

1.對於牧島我想給的建議是:我覺得公司上的福利都還不錯還有員工旅遊，跟三節獎金與年終獎金，只可惜餐廳的部分一間一間的租約到期收掉了，畢業後無法繼續待留。

2.對於實習制度:實習一年，說長不長，說短不短，再好的公司實習上天堂，在不好的實習場所只是推自己入火坑，選對好的實習場所，確定這對自己是有興趣也熱誠，在做選擇，大四實習1年，我覺得可行。

3.對學弟妹的建議是來到業界實習雖然算是提早接觸業界的工作，但保持學習心態定能有極大收穫。提早進入社會必有相關體會和經驗。

4.對系上和學校建議:能在提供多點實習地方選擇多樣化，薪水也比照勞工局所規定，不然實際實習生所拿到的薪水，都是被壓榨過後的薪水，雖然我們是實習生，但做的事也不比他們正職的少，時間上也是每天上滿8小時，為什麼我們就要拿最低薪資?學校必然可以幫學生爭取，而不是這樣被業主剝削，不能讓業主覺得實習生就是廉價勞工。

5.對師長建議:謝謝老師在工作期間的訪視，了解我們工作上的內容和環境，有問題也能想出辦法替學生解決，積極想替學生爭取更好福利，不是用隨便敷衍的態度探訪學生。

參考文獻

1. <http://www.mo-tto.com.tw/Infos/6.html> 牧島燒肉官網
2. <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5032845> 老闆老闆娘創業熱誠
3. <https://www.chinatimes.com/newspapers/20160818000333-260204?chdtv> 老闆成功關鍵