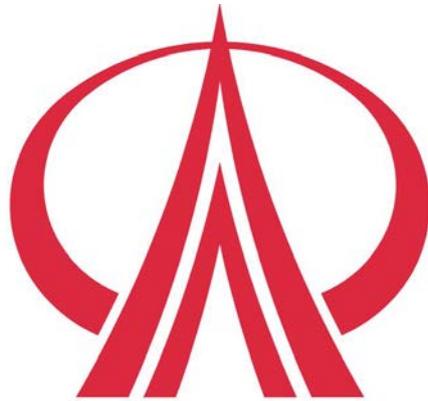


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

安心食品股份有限公司-摩斯漢堡公益店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ104074

姓 名：莊苑芸

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

## 修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學行銷與流通管理系(科) 107學年度  
第2學期修習專題製作課程之報告。

題 目：安心食品股份有限公司-摩斯漢堡

指導教師：葉京怡

同意 不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師：\_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名) 授 權 人

學號：BZ104074 學生姓名：\_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月 2 2 日

## 修平科技大學專題報告典藏資料表

題 目	安心食品股份有限公司-摩斯漢堡
作 者	莊苑芸
發表日期	108 年 5 月 22 日
所屬系科	行銷與流通管理系
語 言	中文
關鍵字詞	摩斯漢堡
<p>摘 要：</p> <p>本實習報告書，介紹在摩斯漢堡的實習動機與目的，將校外實習中經驗的累積與分享，以實習專題的寫作方式來說明。校外實習在於實習課堂上以外的事物，能夠增廣見聞，學習如何解決各種問題，訓練自己的應對能力。在學習中遇在到挫折並不可怕，可怕的是自己沒有面對挫折的勇氣，藉此，校外實習培養自己承受挫折的能力，相信自己有能力，克服困難。除了，學習服務的實務經驗外，也學習到服務業的「以客為尊」，實為獲益良多。</p> <p>實習過程當中學習到了如何製作漢堡、與客人應對、點貨、準備食材，相信瞭解每個循環都是非常重要的，且學到很多前輩教導的技巧，應用在工作上。</p>	
指導教師	
<p>(一) 本表所有欄位請務必確實填寫完整。</p> <p>(二) 填寫完成後請列印一份，並將本表電子檔案一併置於專題全文電子檔案光碟內。</p> <p>(三) 請將本表、授權書、全文電子檔案光碟與書面報告兩份，送交系科助理。</p>	

填表人：

系科辦公室：

圖書館：

# 摘要

107年7月開始實習課程，一開始到台北參加職前訓練，瞭解到「安心食品服務股份有限公司」的企業沿革及經營理念，也在為期7天的受訓過程中，學習到漢堡製作以及如何維持非常講究衛生整潔的工作環境，另外，「安心食品服務股份有限公司」也向我們介紹了各個單位組織，讓我們了解到主管以及階層的分布。我在摩斯漢堡中學到了許多，像是十大工作站、擔任值班、如何應對進退及如何面對客人等，這些都是非常寶貴的經驗，在擔任職班之後，除了完成行政工作外還必須掌控時間及與店長和工讀生溝通，把重要事項宣達給工讀生瞭解。

本實習報告書，介紹在摩斯漢堡的實習動機與目的，將校外實習中經驗的累積與分享，以實習專題的寫作方式來說明。校外實習在於實習課堂上以外的事物，能夠增廣見聞，學習如何解決各種問題，訓練自己的應對能力。在學習中遇到挫折並不可怕，可怕的是自己沒有面對挫折的勇氣，藉此，校外實習培養自己承受挫折的能力，相信自己有能力，克服困難。除了，學習服務的實務經驗外，也學習到服務業的「以客為尊」，實為獲益良多。

實習過程當中學習到了如何製作漢堡、與客人應對、點貨、準備食材，相信瞭解每個循環都是非常重要的，且學到很多前輩教導的技巧，應用在工作上。

## 致 謝

能夠完成這次的校外實習，實能非常感謝修平科技大學和行銷與流通管理系的主任及老師，讓我們在三明治教學的做法中，能早一步進入社會職場，體驗職場上的辛勞更是讓我們擁有一個學習的好機會在這一段時間，改變了我在工作上的態度，其實更要感謝家人，支持著我在工作上努力表現，以及體諒在節日時無法和家人聚會，讓我在實習期間，無後顧之憂的完成這次的實習。更感謝安心食品服務股份有限公司旗下的「摩斯漢堡」，從一開始到台北上課，在受訓過程中認識了耐心指導我們的老師，在各自回到實習店舖時，老師不忘提醒工作注意事項，讓我們更安心的面對這次的實習；另外，最感謝的是摩斯漢堡中興店店長，在這次校外實習中，不僅學到漢堡的製作、工作的流程，更重要的是讓我學到了如何面對客人的指教以及與同事之間的溝通。這段時間店長和同事對我的照顧令即將離開的我感到非常不捨，因為在實習過程中遇到了挫折時，由於工作夥伴的耐心指導下，讓我能在實習期間當上了值班，和大家一起在將近一年的時間共同努力，完成工作業績目標。

# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
一、前言 .....	1
1.1 實習動機 .....	1.1
1.2 實習目的 .....	1.2
1.3 實習公司甄選過程 .....	2
二、實習公司 .....	3
2.1 公司簡介 .....	3.1
2.2 營業項目 .....	3.2
2.3 競爭力分析 .....	4
2.4 SWOT 分析 .....	5
三、實習內容 .....	5.1
3.1 實習部門 .....	5.2
3.2 工作環境與同事 .....	5.3
3.3 工作內容 .....	6
3.4 作業流程分析 .....	6.1

3.5 問題點分析 .....	6.2
3.6 改善方案 .....	6.3
3.7 工作日誌 .....	7
<b>四、結論與建議.....</b>	<b>13</b>
4.1 結論 .....	13.1
4.2 建議 .....	14
<b>參考文獻.....</b>	<b>15</b>

## 一、前言

### 1.1 實習動機

#### (1) 對於未來畢業職場的認知：

在就學期間，希望能夠提早進入職場熟悉環境，一方面以利對未來在職場上能夠比其他夥伴更早熟悉環境，另一方面，對於自己的職場生涯也更有升職的空間，利用大四這一年的時間拿去實習充實自己並了解職場，因此選擇一間能夠讓自己可以學習到很多且在學校學不到經驗的職場，雖然起初在職場上會遭受許多挫折及遇到不友善的對待，但若是能夠提早進入職場對於未來的自己也有更多的經驗與明確的方向。

#### (2) 參與學校的校外實習教學計畫：

大一時就有在計畫未來大四該去哪裡實習的想法，要自己尋找廠商還是透過學校媒合？當時滿街跑的大學生，就連明星大學畢業的學生也未必找的到一份屬於自己的工作。在大一、大二的時候對於自己未來的實習還很盲目，到了大三，原本想說大四要在當時打工的地方進行實習，一來環境熟悉，二來夥伴相處也融洽，三來離家近沒有租屋問題，滿滿的優點，卻沒想到忽然宣布不做了，我頓時成了無業遊民，原本已經打算好實習自己找自己熟悉的工作卻沒有想到會有這麼一個的轉變，轉個念頭，其實這樣也好，若真的在那繼續實習可能就會造就之後的職業倦怠吧，也因為這樣，從高中就開始打工的我，在大三這年休息了將近一年的時間，等待著大四的實習。

## 1.2 實習目的

(1) 請說明期望藉由三明治教學計畫獲得那些目的或成果？

在大四這年的實習當中，希望能夠藉由正職在最基層學習每一個工作崗位，一開始每天上班都不知道自己該做什麼，只能等待別人給予指令，一個指令一個動作這樣，也因為這樣時常讓主管責罵，當時覺得滿腹委屈，每天回家都是在反省自己，覺得自己不適任這份工作，覺得壓力很大，因此我也給予自己更多的期許，希望自己能夠快速勝任這份工作，也更快速地跟上同事們的腳步，在這次的實習當中，我想磨練好自己的韌性，在以後不管任何一份工作應該都會有一定的幫助，因此在主管們給我任何一份任務時，即使是件芝麻小事，我也會盡我最大的能力去把事情做到最好，在未來的一年實習當中，我想把最好的一面表現出來，畢竟這是我自己的選擇，選擇進這間公司實習，雖然不一定未來會繼續待在這間公司繼續效勞，但我相信「態度決定一個人的高度」這句話，所以既然選擇了實習，就不能中途放棄，因為凡事都要有堅持到底的意念，即使遇到再多的困難，我也絕不被打敗，才能在職場上佔有一席之地。

(2) 請先段落式敘述完成，在條列式分點彙整實習目的。

- A. 增加社會工作經驗
- B. 取得學分
- C. 考驗自己的工作能力
- D. 定位職場基本態度
- E. 決定未來走向
- F. 學習任何工作技能

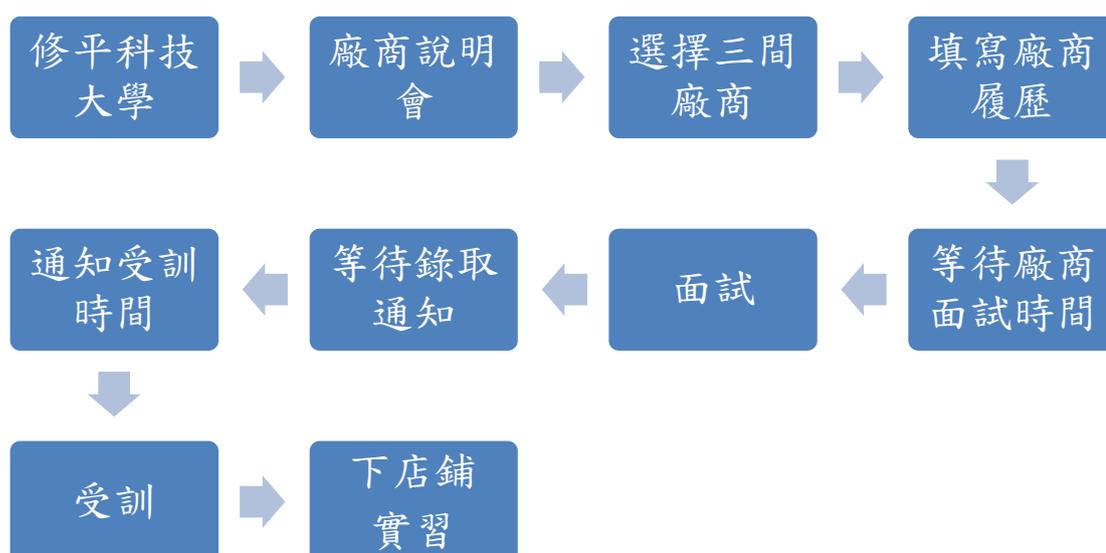
### 1.3 實習公司甄選過程

#### 1. 說明參與學校引薦、面試至入選的整個流程。(學校媒合)

首先由學校與廠商洽談在校內舉辦廠商說明會待說明會結束由學生選擇三家廠商並且填選廠商提供之履歷表，等待廠商公布面試通知安排面試時間，面試過後待公布錄取通知。

等待廠商人事部通知職前受訓時間並且要求該準備事項，職前受訓當天帶妥所有物品至廠商公布之受訓所在地集合，然而進行受訓五日並且下店鋪開始實習。

#### 2. 請將上述流程繪製成流程圖形式。



圖一

### 3. 說明為何選擇目前實習公司？

聽了這麼多家的廠商福利後，也是煩惱該選擇哪一家的廠商對自己會比較好，首先原本會想選擇位於桃園的 PChome 或者是想選擇在台中的鼎泰豐，事後想想在桃園的廠商雖然福利好，但是他的位置位於很偏僻的郊區，並且沒有提供住宿及交通工作，另外，在台中的鼎泰豐就好像是一般的服務生與外面的工讀生一樣，無法學習到一般學習不到的經驗及技能，只能端端盤子帶位子點餐而已。現在我選擇了摩斯漢堡，其實我對他沒有很多的了解只知道他是做漢堡的而且來自於日本這樣，其餘的我對他們真的完全不了解，但是不了解他們讓我更有更大的學習空間。

### 4. 說明你對實習公司的初步看法為何？

在台北受訓的時候看了許多相關店鋪的影片，例如：外場招呼語及標準服務客人、內場的商品製作、衛生清潔等。讓我對於安心食品摩斯漢堡更有大大的改觀，在外面的職場上對於衛生及商品製作人員的管理上沒有安心食品的把關嚴格，上班前打卡之後一定要先戴口罩洗手才能夠上班，而且上班前要確認自己有無發燒指甲不能留長，並且不能帶任何飾品(例：手錶/鍊、項鍊、戒指等)為了給顧客吃得最安心最美味最健康的漢堡，這些都是摩斯漢堡的嚴格把關，有了這麼嚴格的把關，消費者才能夠安心地把健康交給我們，由我們安心食品為顧客把關。

雖然摩斯漢堡的餐點不便宜但是餐點裡面的食品也都是經過一層一層的把關及製作，一個漢堡的製作流程及堆疊就有很大的學問，而且都是現點現做的，到手上都還會是熱騰騰的漢堡，打開漢堡來會看到包得完美的漢堡就不會覺得花費這麼多錢很不值的。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

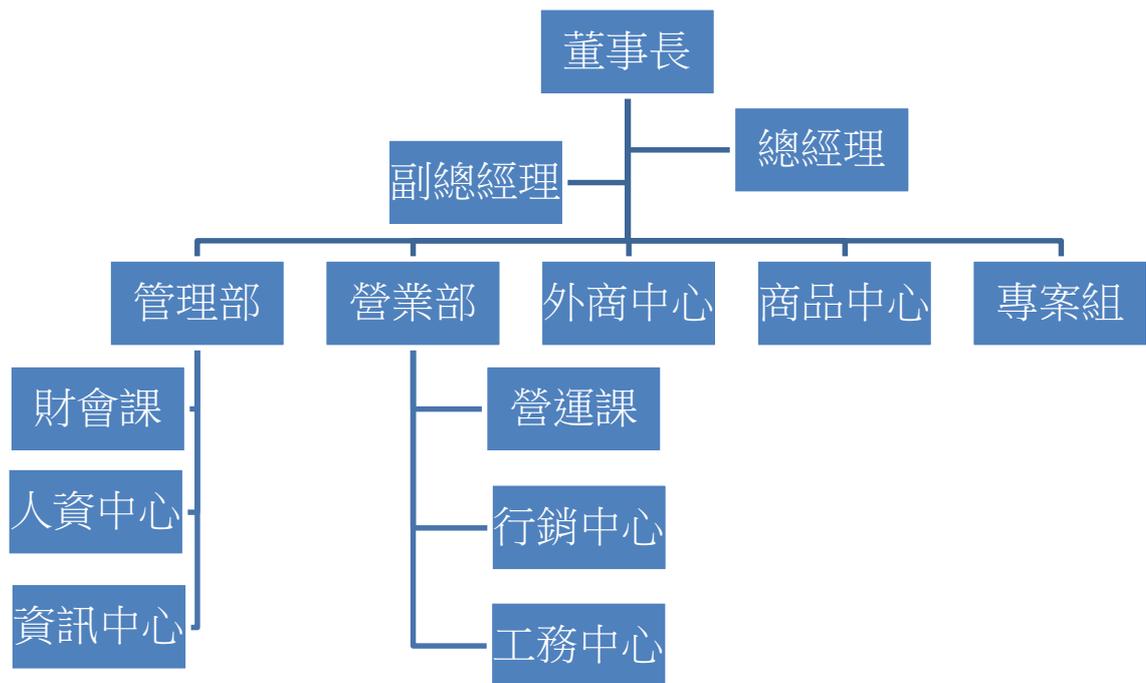
(一)創辦入：櫻田慧、渡邊和男、吉野祥

(二)成立時間：1972 年

(三)創辦理念：提供美味的餐點，讓顧客能感受到幸福！以提供真誠的服務與美味的餐點為基本理念，一本東方「食的文化」及「醫食同源」的概念，堅持開發並提供對健康有益的新餐點。例如選用不施打抗生素或生長激素，只吃天然牧草的紐西蘭牛隻。摩斯漢堡也製做了生產履歷表為顧客及社區提供美味佳餚時，顧客也能清楚知道食材的來源安心幸福地食用。讓摩斯漢堡成為顧客活力再生的園地，一直是摩斯漢堡努力的目標。「MOS」的名字中 Mountain (山)、Ocean (海)、Sun (太陽)，蘊含著創辦人櫻田慧先生的期待與理想；就是要集合具有宏觀、開朗、熱情個性的工作伙伴，一起來做讓自己快樂，又能讓顧客感謝的工作。

(四)分公司：261 店

(五)員工人數：目前約 5430 人



圖二

## 2.2 營業項目

(一)經營使命與目標：摩斯漢堡的使命與目標在於顧客是否能感受到幸福，提供美味餐 點以及乾淨舒適的用餐環境，摩斯漢堡用最真誠、親切的心去面對服 務顧客。以及告知顧客摩斯漢堡所使用的食材產地，與製作方式，讓 顧客能安心的享用。

(二)經營項目：安心食品完全以自有直營連鎖方式於各適當地區設店經營，現場 調理提供各式漢堡、點心、湯品、飲料等商品銷售與用餐消費者在店 8 內客席或外帶食用。

(三)提供服務：有別於其他速食業者一般性服務水準，摩斯漢堡以提供更貼心的 服務，留住顧客，例如顧客透過電話訂餐時，服務人員將在顧客拿取 餐點時確認顧客鎖定的餐點。此外，標榜商品現點現作，一來可控制 餐飲品質，二來可掌握不必要之成品浪費，唯顧客等待時間也略長，對於尖峰時段欲快速點購之顧客消費意願會受影響。

(四)主要顧客：摩斯漢堡以品質佳和價格相對較高作為與麥當勞、肯德基、漢堡王等業者競爭差異之目標市場區隔，市場定位為「以漢堡專賣為主的高級餐廳」。根據摩斯漢堡的企業內部資料，他們的目標顧客是女性、上班族，年齡 15~45 歲左右，且較注重餐飲熱量及飲食環境優雅可不受干擾之顧客群。

## 2.3 競爭力分析

(一)產業現況：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樂雅樂餐廳 (Royal Host) 合併的複合式店面，後者亦為東元集團與日商的合資企業。

(二)外在競爭者：現在有許多外在競爭者，舉例最大威脅的速食業者為肯德基、麥當勞等等，以麥當勞來說明，在於麥當勞企業本身，在台灣的影響最大，因為帶入台灣這個市場早，行銷廣告的理念最強，讓台灣的顧客較為提早接觸與接受，也因為進入的台灣時間早，在於店面數量是遙遙領先摩斯漢堡。

(三)核心競爭力：摩斯漢堡最為消費者熟知的產品，是各種健康訴求的餐點，強調新鮮食材，並積極投入研發創新產品，是品牌核心競爭力。摩斯漢堡在於製作餐點上，要求現點現做，至於食材部分則只要求用可以清楚看到產地、品種、種植方式的食材。

五力分析：

(一)潛在競爭者的威脅：現在的輕食店林立，同業也陸續研發出自然且健康輕食的餐點。

(二)現在廠商的競爭：類似的連鎖店有麥當勞、肯德基等各大連鎖速食店，各大連鎖店的分布區域的市場佔有率，消費者以低價品替代高價品的可能性也越高，但各店家原物料的成本價格高低卻是決定產品價格的主要原因，是最現實也最殘酷的事實。

(三)供應商的議價能力：因摩斯是價格制定者，對於價格的控制力較強，但畢竟摩斯漢堡為了達到最高品質，為食材做了生產履歷，所以成本價格還是偏高。

(四)消費者的議價能力：考慮產品的成本與利潤，所訂出來的價格只能隨著原物料的價格變動，使得消費者失去議價能力。

(五)替代品：一般速食店的產品價格較便宜、店面多且設點皆於精華區，消費者容易受到吸引。

## 2.4 SWOT 分析

S(優勢)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產品迎合潮流，符合健康概念。</li> <li>2. 擁有日本總公司的技術支援。</li> <li>3. 顧客忠誠度較高。</li> <li>4. 客戶對於價格敏感度相對較低。</li> <li>5. 休閒舒適的用餐環境。</li> <li>6. 專利袋的包裝設計。</li> <li>7. 產品的熱量較低。</li> <li>8. 產品線做，顧客對其餐點之新鮮風味持正面評價。</li> </ol>	W(弱勢)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐點價格/重量比較同業貴。</li> <li>2. 行銷活動少，品牌知名度較同業為低。</li> <li>3. 連鎖家數太少，較難收經濟規模之效。</li> <li>4. 商品部存放備份，須點購完畢才現做，造成顧客的等待時間較長。</li> <li>5. 市場對電話訂購、下午茶、禮盒等活動反應普通，尚有開拓空間。</li> </ol>
O(機會)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注重健康的風潮。</li> <li>2. 聯合行銷的推行。</li> <li>3. 外食需求高。</li> <li>4. 減肥風氣盛行。</li> <li>5. 家庭取代餐之興起。</li> </ol>	T(威脅)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經濟不景氣。</li> <li>2. 產業內競爭激烈。</li> <li>3. 替代品的威脅。</li> <li>4. 環保政策影響。</li> </ol>

表一

### 三、實習內容

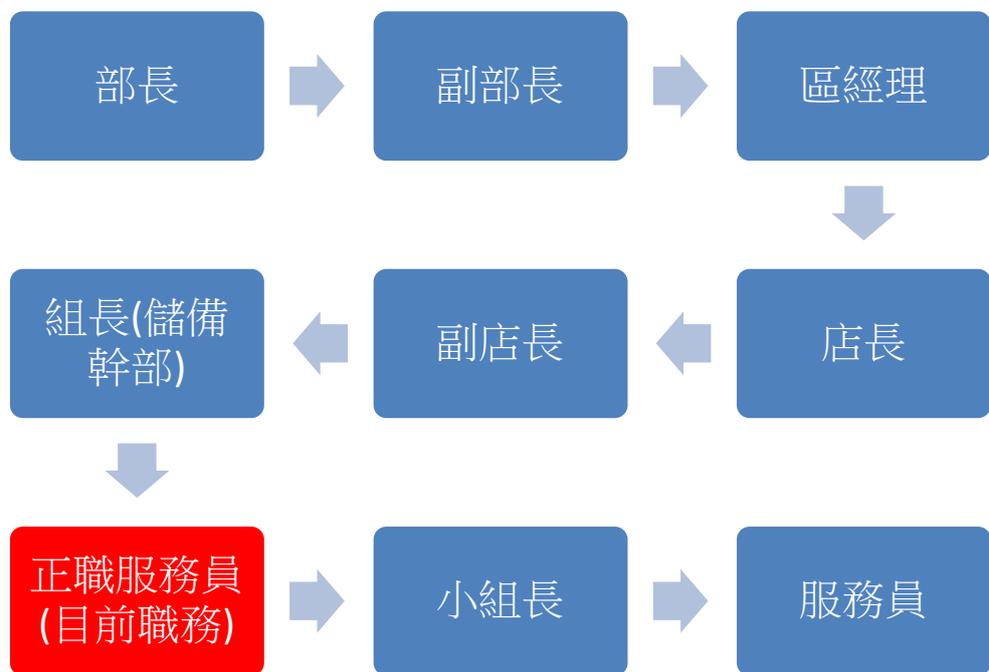
#### 3.1 實習部門

負責單位：早班工作

單位業務：收銀、燒製、控制、油炸、準備

職位：實習生

#### 3.2 工作環境與同事



圖三

### 3.3 工作內容

店長：以其學習更多行政

儲備幹部：以其學習值班、交接、布置

服務員：以互相交流讓彼此之間的服务能夠更佳

### 3.4 作業流程分析

時間	作業內容
0600	● 上班 ● 三番、客席 check ● 準備咖啡、沙拉、報紙 ● 保存期限
0700	● 櫃台結帳(尖峰)
0800	● 櫃台結帳(尖峰) ● 三番、客席 check
0900	● 一級棒
1000	● 早午餐轉換
1100	● 進貨、補貨 ● 保存期限 ● 三番、客席 check
1200	● 櫃台結帳(尖峰)
1300	● 櫃台結帳(尖峰)
1400	● 三番、客席 check
1500	● 保存期限 ● 下班

表二

### 3.5 問題點分析

在當值值班的時候，很多事情總是往身上攬自己去做，一開始都會親自做但是值班的工作就是分配工作與確認，每個崗位有每個崗位的工作要做，我很常幫忙準備區，但是我們的準備很常要人家幫忙若是新人都會要求幫忙他做甚麼例如點貨或進貨的工作，但是我是值班當天只要有幫忙他，下班回家之後主管就會問說我今天為甚麼要幫忙準備區?之後我便不再幫忙準備區但是從很多夥伴的口中很常聽到準備區的夥伴如何批評我像是隨便放夥伴去休息或者會聽到準備區夥伴的各種抱怨。

### 3.6 改善方案

以上狀況主管都知道，主管上班都會觀察準備區夥伴也知道準備區夥伴多麼討厭不喜歡不幫他的夥伴，有時主管看到他做一些不該做的小動作便會嚴厲指責他，但次數多了主管請他回家填寫改善單。

### 3.7 工作日誌

班級：行四乙	學號：BZ104074	姓名：莊苑芸	撰寫日期：107/10/13
撰寫期間：107/10/5~107/10/19			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/摩斯漢堡公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/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>學習收銀並且喊餐，剛開始回家練習的不夠多被要求在店鋪裡練習喊餐直到不會停頓卡住為止，以及推薦餐點引導顧客點餐。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>自己沒有一套收銀流程，導致收銀速度不佳，造成顧客排隊。</p> <p>現在有了前輩的指導，了解當下有甚麼新餐點可以為顧客做推薦並且能夠最快取得餐點，也為夥伴快速出餐不塞車。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在此事件中學到一個人的 SOP 流程的重要性，有了自己的 SOP 流程速度都會穩定相對快速。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>把自己的 SOP 流程指導給未來新夥伴了解，目前自己為新夥伴但是一開始未與夥伴們多了解，因此速度未跟上，之後希望教導新夥伴 SOP 流程，讓新夥伴能夠速度跟上其他夥伴。</p>			

班級：行四乙	學號：BZ104074	姓名：莊苑芸	撰寫日期：107/11/6
撰寫期間：107/11/2~107/11/16			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/摩斯漢堡公益店			
部門(單位)/職稱：店員/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>學習 OPEN，OPEN 的工作為製作三明治及更換油品，初期開始學習製作三明治時學習一兩天就休息或者多天沒有上 OPEN 班，造成三明治製作順序錯亂及更換油品順序不夠熟悉。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>回家後沒有複習，並且未向夥伴指教不熟悉的地方，造成下次上班還是忘東忘西及不順暢。讓我感覺自己不適合上 OPEN 的班，最後還是努力複習並且詢問夥伴三明治製作及更換油品的順序，以致能夠勝認這份工作。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>因為自己的不夠認真不熟悉經過夥伴的悉心教導後，對於製作三明治及更換油品的速度加快許多，讓我不再對 OPEN 班那麼的排斥那麼有挫折感。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在每個工作崗位上，如有不順的地方可以詢問資深夥伴如何讓自己在這個工作崗位工作起來可以更加快速，在營運上能夠更加順利。</p>			

班級：行四乙	學號：BZ1004	姓名：莊苑芸	撰寫日期：108/1/10
撰寫期間：107/12/8~107/12/15			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/摩斯漢堡公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在學習值班當中最讓我頭痛的是我的夥伴當中有一個小天使，未當值班之前小天使經常對我抱怨，經過店長的告知我才得知小天使的抱怨是他發現情緒的一種，不管是做任何事情都會抱怨，連其他夥伴告知他的行為不好之類的都會覺得夥伴會不會管太多，相對的，他在說其他的夥伴的同時讓我想到他自己也會管其他夥伴。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>現在回想才發現，她說的可以不用放心上，他只是在抱怨聽聽就好，但是若是有需要可能要告知她，若是她不想要被其他夥伴管的話他自己就被需得做好，或者其他夥伴會告知他是對她好而非要管理他。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>經過這些抱怨，我都能夠了解他為甚麼會抱怨，因為他的想法侷限在一個程度上，但是我得分析他的抱怨為甚麼會這樣也要告知他原因。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>尋找源頭了解事情的開頭與結尾，劃開這場抱怨。</p>			

班級：行四乙	學號：BZ104074	姓名：莊苑芸	撰寫日期：108/03/09
撰寫期間：108/03/05~108/03/09			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/摩斯漢堡公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>目前身分為建教生，但工作的工作內容過於一般建教生的工作內容，前陣子從別家店調來的建教生，本是屬於同一批建教生，但是我已經在做值班了，她卻不會值班該做的事情，他的上班定點是收銀，在於沒客人的時候常常不見造成收銀空櫃，另外，休息時間總是過時間才會回到工作崗位，在她後面等休息的人因此變得很可憐要等她回來。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>第一我覺得上一家店舖放太寬的管理，因此她才會如此的作為          第二我自己也是從非值班當到值班，非常理解一個人拖時間也拖累後面該休息的夥伴，因此我定時間告知她幾分回來，因此當時間一到她便乖乖回到工作崗位          第三此事當初大家對她都很頭痛雖然她很喜歡這家店舖但是她的所作所為讓人感到困擾          第四現在告知她甚麼時間要回到工作崗位便會乖乖回來，工作崗位也告知她收銀要有人在，她便也會經常在工作崗位上不亂跑</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>學到一開始的管理員工雖然失控但是找對方法就對了，一開始幾乎沒有人要聽我的指令並且還會討價還價讓我感到難過失望對於這個值班位子相當畏懼，之後店長一直安慰我，就算夥伴不聽值班的話，告知夥伴當天的事情我會告知店長由店長來處理之後夥伴們才開始聽從我的指令。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>若是夥伴不聽從指令只能讓他下班並且告知店長今天發生的情況</p>			

班級：行四乙	學號：BZ104074	姓名：莊苑芸	撰寫日期：108/5/1
撰寫期間：108/5/1~108/5/1			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平中山店			
部門(單位)/職稱：櫃台/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>當我是一位值班的時候，要請夥伴去做某一件事情的時候，夥伴不理會又或者告知夥伴當客人在收銀前面時不管手上在做什麼動作都需要先放下手邊工作服務客人，避免事後接到客人的客訴，但夥伴似乎覺得自己做自己的反正我慢慢來客人也無所謂之類的想法。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>一兩次規勸的三次未有大動作的責罵，讓夥伴覺得只是規勸而已我沒差，但是經過多次同樣的例子發生也有許多夥伴告知主管，主管也與夥伴面談過，但是夥伴的態度依然如此，現在讓我覺得這是他本人的問題。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>請教主管如何讓不服從的夥伴聽從指令及分配夥伴工作。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>換個管理方式以制式化的方式去管理問題夥伴，若是不聽從值班指令請夥伴向主管反映為甚麼不聽從值班的指令。</p>			

班級：行四乙	學號：BZ104074	姓名：莊苑芸	撰寫日期：108/5/1
撰寫期間：108/5/1~108/5/1			
實習機構(含分店名)：安心食品股份有限公司/摩斯漢堡公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/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>當時我是油炸手兼控制兼送餐兼製作電自取飲料，客人正好很多要排隊的情況，就有一位客人等很久一直催餐，現場單子很多並且我對於那個崗位不是很熟悉最後客人生氣表示要退費。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>面對當時我應該先跟他要發票與明細，先給他餐點不管內場裡的單子是否遺失，先以客人點的餐點優先給予，並且跟客人核對餐點是否正確無誤。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>不管在任何一個崗位上，應不疾不徐冷靜處理每一個作業，不應手上有過多的作業讓等候許久的顧客最後因為等太久而流失掉。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現場單子 5 張以上請收銀夥伴告知客人目前餐點較多，可能需要稍等 8-10 分鐘，可以嗎？若是越來越多再請收銀夥伴跟客人再多壓點時間讓製作漢堡的夥伴製作，以避免過多的客人等候許久而催餐或退餐離開，同時也可以告知收銀夥伴電自取客人的飲料，讓收銀夥伴製作現場客人的飲料同時一起製作電自取客人的飲料，以避免收銀夥伴接到電自取客人的同時才發現飲料未完成才製作以致浪費製作飲料時間而讓客人等候。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

#### 1.初步看法：

會有個夥伴帶新人但是進去的時候七八月屬於暑假幾乎天天都是假日，假日就像是連假一樣忙，根本沒有多餘的人力教導新人，想學什麼只能透過下班時間在家默默背，就像工讀生一樣不會有什麼責任。

#### 實習後看法：

現在在做值班工作，現場狀況、借貨、休息時間、安排人力做清潔等等的，有時候時間到了該下班但還是把事情做完才能離開就會變成責任制的工作。

#### 2.實習前的預期：

進入摩斯實習前，感覺摩斯漢堡跟一般餐飲業一樣，沒有想到摩斯漢堡對於個人的清潔相當重要不容許少一個清潔步驟。

#### 3.最難適應或難過的事：

當新人的時候沒有一個好夥伴給好臉色看及自己做錯事情了但是夥伴知道直到忙的時候我還是有發生這樣的小失誤夥伴才告知

#### 4.最大收穫：

第一次值班很多資深夥伴讓我感覺他們都是在看好戲看我怎麼當值班經過許久我學會很多如何管理夥伴；很多事情我都是撿起來自己做最後自己事情做不完，但是現在我學會分配工作給其他夥伴做。

#### 5.甘苦談：

記得某天上早上 4 點當天還有大筆的訂單，所以我提早出門去工作到了下午 1 點抬頭一看還有許多客人還沒點完餐心想今天怎麼有接不完的客人，最後加班幫忙 1 小時客人才慢慢地減少許多，整天下班除了休息的 1 小時之外其餘都在忙，不管是哪個崗位都在忙有著接不完的客人做不完的餐炸不完的點心等等。

#### 6. 對個人從事相關產業的省思：

摩斯漢堡的使命與目標在於顧客是否能夠感受幸福，提供美味餐點以及乾淨舒適的用餐環境，摩斯漢堡用最真誠、親切的心去面對服務顧客。現在課會上有許多人都忘記了這種精神，往往只顧及到自己的利益，沒有細想過別人的感受，甚至對人惡言相向，我覺得大家都應該學習摩斯的精神，這樣才會有大愛的社會。

#### 7.在校所學到業界最有用事什麼：

看待一件事情的重要性，不管是老師或主管交代的事情，在期限內完成。

### 4.2 建議

#### 1.對實習公司的建議：

摩斯漢堡雖在服務態度、產品品質、店面環境及產品每位方面占明顯的優勢，但顧客數量卻明顯少於麥當勞以及肯德基，是因為過去摩斯經營重點的市場定位於上班族，因此價格方面對於學生群較負擔不了，建議摩斯可針對學生市場，推出健康又便宜的餐點，可增加營業額。

#### 2 對實習制度的建議：

由於系上規定，選了就不能換實習地點，要自己負責，如果真的做不下，只能回學校專題，希望能再多一點選擇。

### 3.對學弟妹的建議：

雖然在一開始實習時會發生許多問題，不過真的到了職場，真的可以學習到很多在課本上面所學習不到的東西，也可以在畢業前先對職場有初步的認識，不管跟主管或同事溝通都是很大的一門學問，建議學弟妹不要放過與主管同事面談的機會。

### 4.對系上的建議：

希望實習合作廠商可以多增加幾間，讓大家可以有更多的選擇。

### 5.對師長的建議：

在一開始對實習不熟悉的地方，能時常去請教老師問題，老師也會細心的教導，不管店鋪在哪老師也會親自到實習店鋪關心學習狀況，感謝老師。

### 6.對學校的建議：

謝謝學校能安排這麼好的實習機會給大家，讓大家能在所學期間能先了解到職場所需要的東西，讓大家對未來職場有初步的認識，才不會等到畢業時一片茫然。

## 參考文獻

1. 修平科技大學-安心食品股份有限公司摩斯漢堡-王勝弘

<http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/3101/1/BZ98113.pdf>