

大葉大學 歐洲語文學系實習心得表

(Work Report)

姓名 (Name)：陳 O 婷 學 號 (Student ID)：F0253019
系 級 (Grade)：歐語系 三年 一班 電 號 (Phone NO.)：0976813457
實習公司 (Company)：墾丁福華渡假飯店 實習部門(Department)：餐飲部
實習期間 (Date)：105 年(yy) 02 月(mm) 01 日(dd) 至 105 年(yy) 07 月(mm) 31 日(dd)

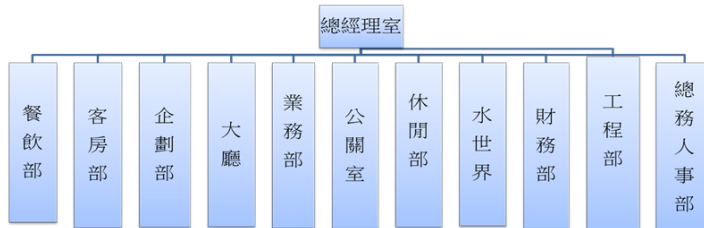
【心得感想】(2500 字以上)

1. 公司簡介(沿革及組織圖…)

1. 介紹：

墾丁福華飯店營業面積達三萬坪，擁有 405 間寬敞舒適的客房，有中餐、西餐，七賢吧醇品佳釀與悠閒下午茶、會議室、宴會廳、游泳池、專屬停車場及健身房；墾丁福華飯店地下室周邊設施尚有歡魔城、水世界、商店街及小灣超商，並有專屬通道可以直達墾丁小灣沙灘。

2. 組織編制：



3. 工作職掌：

餐飲部 → 餐飲外場、會議室、宴會、中央廚房

客房部 → 櫃檯部：櫃檯接待、總機

房務部：房務、管衣室、公清

企劃部 → 電腦室、行銷企劃、訂房

大廳 → 服務中心

休閒部 → 休閒育樂、歡魔城

財務部 → 財務、餐廳出納、保管組

工程部 → 工程、園藝

總務人事部 → 設計室、安全室、採購、人事訓練、庶務

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片…)

麗香苑 工作區域分配表		日期
餐期	手藝	下午茶
備餐	雅軒	雅軒
帶位	雅軒	雅軒
主餐結	雅軒	雅軒
飲料結	雅軒	雅軒
備餐區收銀人員	雅軒	雅軒
A區服務人員	雅軒	雅軒
B區服務人員	雅軒	雅軒
CHF區收銀人員	610	
CHF區服務人員	雅軒	
E區餐結+飲料結	雅軒	
DHE區收銀人員	雅軒	
DHE區服務人員	雅軒	
咖啡區服務人員	雅軒	
10:30 備餐人員	雅軒	
11:00 備餐人員	雅軒	
16:30 備餐人員	雅軒	
17:00 備餐人員	雅軒	

工作區域表

早上是由早班的主管安排工作區域和上早班人員吃飯的時間，晚上由上晚班的主管安排。



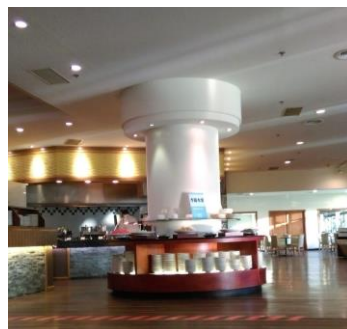
備餐走道

放置各種備品，碗、餐具、咖啡備品、抹布、餐盒…等物品。是大家最常走動的地方。



餐檯
(麗香苑)

每個餐期都會放置不同的食物，不同的擺設。





飲料台
(麗香苑)

早上有健康穀物、牛奶和豆漿，沒有冰淇淋和中式冰品。早餐之後的餐期就有冰淇淋和中式冰品，沒有健康穀物、牛奶和豆漿。



麗園

有些團體晚上會選擇吃 BBQ，我們就要把食物、飲料、餐具和桌椅搬出來。



桌墊紙

我們在設桌的時候，每個座位都要放一張，有時候客人也會跟我們直接要。

【預估客量表-全 Villa 及 禮堂 B1 樓】2016.06.07-變更 1

日期	餐別	西餐預估客量	西餐營業廳(餐台)	中餐
06/06(一)	早餐	910	麗+E+彩	
	午餐	100	麗	
	下午茶	45	麗	
	晚餐	170	麗	2 桌
06/07(二)	早餐	850	麗+E+彩	
	午餐	90	麗	
	下午茶	35	麗	
	晚餐	180	麗	
06/08(三)	早餐	800	麗+E	
	午餐	65	麗	
	下午茶	40	麗	
	晚餐	150	麗	
06/09(四)	早餐	950	麗+E+彩	21 桌
	午餐	85	麗	
	下午茶	65	麗	
	晚餐	200	麗	15 桌
06/10(五)	早餐	1687	麗+E+彩+台 2 座位	
	午餐	140	麗	21 桌
	下午茶	65	麗	
	晚餐	210	麗	4 桌
06/11(六)	早餐	1300	麗+E+彩+台 2 座位	
	午餐	115	麗	
	下午茶	55	麗	
	晚餐	160	麗	
06/12(日)	早餐	1100	麗+E+彩+台 2 座位	
	午餐	70	麗	
	下午茶	45	麗	
	晚餐	130	麗	49 桌

容量預估表

外場會根據容量來評估是否需要開 E 區、彩虹廳，或是台二，又或者是否需要請房務部的人來支援。

耕頂興業(股)公司
公物送洗單 001580

單位: 中區 姓名: 哥特 共計: 件

日期: 105 年 6 月 6 日 管衣室: 若

品名	數量	品名	數量	品名	數量
特大圍裙		椅套		足布	
圍裙	<u>新粉 59</u>	裝飾布		涼被	
長椅		床墊		床單	<u>新粉 22</u>
正椅	<u>59, 211, 4</u>	和服		枕套	
紅、綠正椅		羽被			
口布	<u>米白 119</u>	毛毯			
桌墊裙		浴袍			
椅墊套	<u>粉 9</u>	枕頭			
擦拭布		床包	<u>Q 2</u>		
毛桌布	<u>24</u>	床裙			

105.05.50X2P.20本 維美 2531.22

送洗單

每天都要送洗檯布，

豆漿、牛奶每日數量統計

備餐走道 B1

豆漿	6/10	2	豆漿	6/13	89
牛奶	6/11	37			
牛奶	6/10	32	牛奶	6/14	135

6月6日 備餐走道 後備

豆漿、牛奶數量統計

早上負責飲料檯的人，會在最後到 B1 大冰櫃拉豆漿牛奶到備餐走道的冰箱冰，並統計數量。



山櫻廳

早上有時候會有學生團，中午或晚上就會有團體吃桌菜。



中餐廳包廂

晚上會有客人包場，在裡面唱歌。

06	06:00~14:30		14:00~18:00
08	07:00~15:30	55	20:00~24:00
14	08:00~16:30	63	15:30~24:00
23	08:30~17:00	67	16:00~24:30
27	09:00~17:30		07:30~11:30
37	10:00~18:30	84	14:00~18:00
	11:00~15:00		07:00~11:30
45	17:00~21:30	C3	17:00~21:00
49	12:00~20:30		06:00~11:30
52	13:30~22:00	E9	18:00~21:00
53	14:00~22:30	11	7:30~15:00

班別表

通常是以 06.08.C3.E9 為主。

3. 實習成果(心靈點滴、收穫…)

自己一個人到了陌生的地方，待在和學校所學的是不同領域的實習單位，說真的，一開始很難熬，各種責罵和受挫，很多次在搬重物時都想要雙手放開，什麼都不想管，就這麼離開，或是直接和主管對嗆，但是這麼做並不會改變什麼，與其擺爛，到不如去完成。在這裡學到的不只是如何做餐檯、飲料檯、設桌等，還有遇到事情就要馬上處理的態度、如何給客人滿意的服務等，這些都是在學校經歷不到的事情。在工作上，和同事一同協力完成所有 OMG 的事情，是有點成就感和疲累的感嘆。這裡的主管很不一樣，不論階級如何，幾乎一定會下來和我們一起做，不會比我們少做，不會比我們早下班，每個人都很好相處，一遇上問題馬上問，他們都會回答。在這半年裡，受的傷不會比流的汗還多，但是這一切都會很有趣。

4. 自我檢討與改善

到現在遇到客訴的事情，我還是不太會去應對，雖然有時候可以交給主管去處理，但是有時候卻是要立刻回應客人，我在這方面還不是很熟練。

5. 結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

要有著刻苦耐勞的心，加班是平常，刁難也是平常，學習在不一樣的環境裡與同事、主管相處，忍過的得到的是自己的，加油！愛己所選。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



中午在員工餐廳



洗滌組的阿姨們



同事換迎賓的服裝



和內場的朋友



男的是副廳長



人事部的維柔姊



儲備幹員



副領班

注意事項：

1. 實習結束後兩週內送交系辦存查。
2. 實習心得表可至系辦信箱索取或至學系網站下載。