

大葉大學 歐洲文化與旅遊學士學位學程實習心得表

(Work Report)

姓名 (Name)：李○涵 學號 (Student ID)：F0555065
系級 (Grade)：歐旅學程 三年一班 電話 (Phone NO.)：04-2350-0497
實習公司 (Company)：新幹線花園酒店 實習部門(Department)：中餐廳
實習期間 (Date)：107年(yy) 7月(mm) 1日(dd)至 107年(yy) 8月(mm) 31日(dd)

【心得感想】(2500字以上)

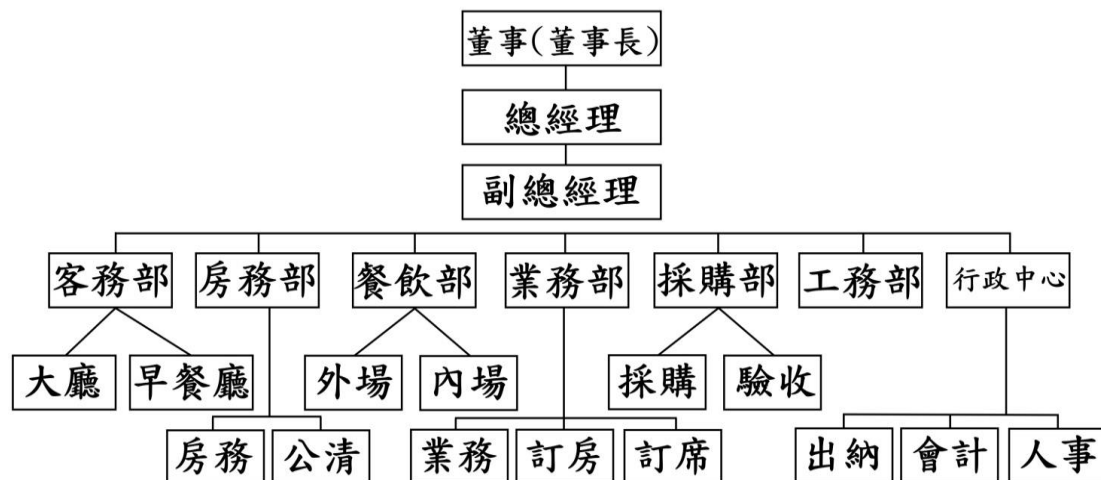
1.公司簡介(沿革及組織圖…)

(一)企業沿革

新幹線花園酒店創立於2010年1月22日，由董事長劉淇增先生與總經理向亨嘉先生偕同數位飯店同好及菁英一同創立，全館7個樓層，客房總數120間，全體員工數約為75人。新幹線花園酒店，經營策略明確，緊鄰台中工業區及台中精密科學園區，秉持「以心來服務顧客，以微笑來經營飯店，以誠信對待客戶」為經營理念，致力創造出旅客的「家外之家」。

(二)飯店組織

組織架構



2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片…)

一、 工作項目：

1. 前製作業
2. 營業準備工作
3. 服務熱茶與小菜
4. 點餐
5. 上菜
6. 送客、收桌
7. 桌面回 SET

二、 工作流程

(一) 小吃服務流程：

迎賓→帶位入坐→奉 0 茶.小菜.濕紙巾→增減餐具→點菜(酒水)→酒水服務→菜餚服務→餐中服務→餐後服務→結帳→送客→收拾

(二) 包廂服務流程：

1. 核對 EO 單、前置作業
2. 接待賓客&帶位(注意長者&小朋友)(有無需求 BBC.餐具.酒杯等)
3. 自我介紹、環境介紹、酒水服務
4. 來客量至 5~6 成時，向窗口 Double Check 桌數(單一窗口)，詢問預計上菜(EX：幾點/來賓到齊等)，像菜口 CALL：包廂/桌數/準備
5. 來客量至 9~10 成時，攤口布，準備上菜
6. 上菜

(三) 宴會服務流程：

1. 幫客人倒果汁並詢問是否使用紅酒

*隨時補果汁，紅酒在 Station 上倒好上桌，客人需要幫忙倒

2. 冷盤上桌後立即收下桌卡與燭台並放置 Station 上
3. 上菜順序由桌卡右邊開始
4. 桌面上只能有 3 道菜
5. 桌面上骨盤有菜渣就要換 (有蝦殼或是骨頭就得馬上換)
6. 回收的餐盤都放置於 Station 桌上
7. 第 4 道菜上桌前要將桌面上冷盤換小盤並放置菜卡桌邊，由外向內放置
8. 鹹湯上桌後桌面上所有鹹菜都要做打包或撤除不得留盤子在轉台
9. 上甜湯(不一定有)/水果甜點前，開始逐位清除用餐餐具(杯子除外)除非客人要求不收，並上新的骨盤等全部完成後才上甜湯/水果甜點
10. 客人離席後清除桌面上所有餐具

3.問題/個案(特殊情況描述...)

無特殊情況

4.實習成果(心靈點滴、收穫...)

這次出來實習，我真的是獲益良多，不管是在社交能力、獨立自主、表現自己...等，各方面我都有很大的進步。在工作上，我學到了很多我之前沒有接觸過的，可能是餐飲系的同

學會學到的相關知識；在面對客人或主管，與他們對話與溝通這方面，一個月前與兩個月後的我，在心理層面上有很大的進步，學會更自然的與客人交談，也更能向主管清楚表達我自己的想法；在處理事情這方面，學會獨立思考，如何解決眼前的難題，讓我更有勇氣去接受與嘗試，各種挑戰。

5.自我檢討與改善

剛到公司時，因為還對環境不熟、工作流程不熟，加上有許多陌生的新名詞，一下子在短時間蜂擁而來，無法快速的吸收與理解，跟主管們產生了一些摩擦與誤解，在掌握了工作上的節奏後，雖然時間有點晚，但我已經能清楚接收主管們下的指令，並確實完成，速度上也提升了不少，這次實習的經驗我會永遠記在心裡，對我將來進入職場一定會有所幫助，並且也期待還能像這樣的實習機會。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

建議學弟妹未來出來實習，要記得每天回家都要勤做筆記，懶得另外做筆記的人，可以每天記錄實習工作日誌，認真地把每天不懂的地方、學到的事情或是需要改進的地方，打在上面就是一個很好的筆記了，隨時都能回來看，還有，剛開始去因為有很多不懂的地方，可以隨身攜帶一本小筆記本抄下來，以免忘記。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



開班、掃地加拖地



11 點客人未到先放濕紙巾



幫客人加茶水



幫客人打包餐點



擦威士忌杯



替客人收桌



重新鋪布



Set 桌

注意事項：

1. 實習結束後兩週內送交學程辦公室存查。
2. 實習心得表可至學程辦公室索取或至學程網站下載。