

# 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): 張喻涵 學號 (Student ID): F0455214  
系級 (Grade): 歐旅學程 4 年 2 班 電話 (Phone NO.): 0960513957  
實習公司 (Company): 華園大飯店 實習部門(Department): 餐飲部旺角茶餐廳  
實習期間 (Date): 107 年(yy) 7 月(mm) 9 日(dd) 至 108 年(yy) 6 月(mm) 30 日(dd)

### 【心得感想】(2500 字以上)

#### 1.公司簡介(沿革及組織圖...)

為台灣在地的飯店集團，旗下除有高雄本館、高雄草衙館外，另有美國飯店資產經營管理，集團秉持著創辦人陳植佩先生理念，致力於飯店事業體營運。旺角茶餐廳前身為大廳酒吧，之後轉為港飲餐廳。

#### 2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

工作時間為兩頭班，會先進行前置作業，挑揀餐具，擦拭前一天吸清洗的茶杯並歸位，檢查並裝填醬料，巡視餐桌的餐具擺放是否完整，並設置早上預定的座位。用完餐後開店，若有客人前來，確認有無定位，將客人帶至座位，詢問茶水並泡茶，並在約十分鐘後為客人點餐，上菜，中間空檔時間為客人增添茶水，巡視用餐狀況並收拾空盤，客人離開後收拾桌面，設置餐具。接束營業後，收拾醬料，清潔飲料機和咖啡機等，檢查糖包與奶精的量，之後倒廚餘和垃圾，清洗筷子並歸位，為環境做其餘清潔的部分。

#### 3.問題/個案(特殊情況描述...)

特定節日，母親節以及春節，客數眾多分成了兩梯次上班，因此會更改上一頭班並加班，晚餐也改為自理。

#### 4.實習成果(心靈點滴、收穫...)

剛開始進入實習場所的時候，其實非常緊張，由於沒有打工過，除了擔心環境，也怕會與新同事相處不睦，來到公司後，工作內容其實都算是簡單，遇到大節日的時候，雖然忙到頭昏腦脹，但也是非常有成就感的事情，反而在這次的實習過程中，與不同的人相處才是最重要的課程，雖然身邊的同事彼此都是性格不同的人，但是工作氣氛還是很好的，忙碌過程中，也有慢慢培養出自己的默契。在工作上會遇到各種不一樣的人，或許合得來，也有無法接受的人，但如何抓出適當的距離，就是這一年來所學習的重點部分。

#### 5.自我檢討與改善

在工作時，體力和力氣以及速度一直是每天都會被批評被嫌棄的點，因此每天試著多拿點東西，例如收盤時一點一點的增加托盤上的重量，速度上，則是在一模一樣的行動中慢慢摸索更有效率的做法，這些點也在日積月累下慢慢改善。

#### 6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議...)

實習所面臨的環境與學校截然不同，身邊的人不再是你的同學也不是師長，在學校該注意的事項會有人特意提點你，許多不懂的事可以隨意向師長詢問，同學間也相對單純，但在公司裡，大多數都是靠眼睛去判斷，同事和上司不一定會指點你，也不一定會給你時間去學。而在學校，幾乎所有合理的訴求都可以得到認同以及待遇，但在公司，不是所有主管都會，例如雖然批准了假條，但同時會依你要求假日請假為由砍掉你下個月假日休假的額度，並

多次以此做為作為訓斥你對公司安排不配合的理由，即便你請假理由是喪假。每個公司都有不同的人，也有不同樣子的主管，不管在哪樣子的職場，都要隨時注意安全，也要知道自己的權利在哪裡。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)(照片拍攝皆獲得照片內當事人同意)



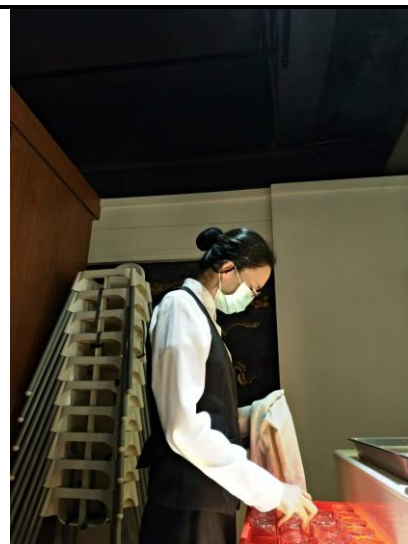
詢問客人對餐點的滿意度



設桌



為客人上菜



前置作業中 擦拭杯子



為客人做點菜



為客人介紹餐點

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。