



## 文藻外語大學學生實習成果報告

實習活動名稱：學期間/寒假/暑假(請擇一圈選)  
(12 標楷體，以下同)

實習單位：Centara Grand Beach Resort Phuket

實習期間：2017/02/01-2017/07/31

實習人：

- 參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加學期間/暑假實習的學生請寫「週誌」。
- 實習生必須最晚於實習完成後的一週內將此報告書的電子檔先 mail 給實習老師批改，開學後才將報告書紙本共二份，一份送至生涯發展中心及一份各系辦公室存檔。
- 並同時將報告書電子檔上傳至「W-Portfolio」中的「實習經驗與心得」，上傳方法請至「W-Portfolio」下載學生操作手冊，並參考手冊中第 36-38 頁。

# 目錄

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 目錄-----                     | 1  |
| 實習內容介紹-----                 | 2  |
| 工作日誌-----                   | 3  |
| 實習成果及心得-----                | 20 |
| 檢討建議-----                   | 21 |
| 對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議----- | 22 |
| 實習滿意度問卷-----                | 23 |

|               |   |
|---------------|---|
| 實習活動名稱：       | 泰國中央集團-學期海外實習   |
| 實習單位：         | Centara Grand Beach Resort Phuket -The Cove Restaurant  |
| 實習單位督導職稱：     | Restaurant Assisstant Manager- Khun.Thanathach Wunniam  |
| 實習活動（工作流程）介紹： | <p>在本次的實習裡，我被分配到在 F&amp;B 部門中的 cove 餐廳工作。如同正式員工，餐廳中的五花八門之事都有做過，舉凡帶位、點餐、送餐、set up、收桌等諸如此類。但主要會是擔任 Hostess 的角色(帶位、幫客人訂位等)、以及翻譯菜單並負責 take care 中國遊客。</p> |

| 工作日(週)誌   |   |  |                             |
|-----------|---|--|-----------------------------|
| 日期        | 交辦事項  | 進度   | 督導批示                        |
| 1/25-1/31 | <p>對餐廳有初步的認識。一開始主管有先跟我大致介紹早餐的工作內容(詢問客人是否要咖啡或茶、收完桌後碗盤要放到哪等)並要我記下餐廳座位分布。第一個星期我主要是負責 clear 的部分，所以就是在指定區域進行收桌的工作。此外，Clear 並不是客人吃完離開才過去收，而是要隨時四處走動留意並清理他們桌上的空盤以方便客人有多餘的空間放置更多食物。</p> | <p>餐廳一共分成四區，以 A、B、C、D 來區別。其中 C 和 D 為戶外座位。每個區都會有一個 chief station，如該區客人有任何特別需求，需向他們知會一聲。一剛開始太多桌號要記常常還是我反應不太過來，主管就告訴我一個訣竅，其實不用全部桌號都記，只要記得特別幾個位置，再往前或往後推算即可。這個小撇步讓我現在對於區位桌號完全是瞭若指掌！在 clear 方面起初我都是把所有碗盤杯子一味往托盤上放，導致要來回跑很多趟才有辦法清理完一桌，後來主管和我說清桌子也是有技巧的，要先把杯狀物放進托盤，另一手在拿盤子，這樣才是一舉兩得，既省時又省力。主管一再提醒在餐廳內不論送餐收盤一定都必須手持托盤，將餐盤放置其上方，才不會看起來很零散，有失五星級飯店的水準。</p> | Khun. Thanathach<br>Wunniam |
| 2/1-2/7   | <p>第二個星期開始有陸續在幫忙翻譯菜單並漸漸接觸到更多有關於餐廳的資訊。</p>   | <p>藉由翻譯菜單讓我從中學到了不少額外的食物類英文單字，如 meringue、quail egg、grissini 等。</p>  | Khun. Thanathach<br>Wunniam |

|          |   |   |                          |
|----------|---|---|--------------------------|
|          |   | <p>早中晚餐的供應時間、早餐的擺設(早上尖峰時段如果 chief station 來不及 set up, 就可以幫忙擺放)、每日 dinner buffet 的主題與價格(有前菜主食甜點, 但不含有任何飲料)、Package 有分三種, AIC(三餐並含有指定飲品)、FB(三餐)與 HB(早餐及中餐或晚餐)、價格後面的 ++(10%服務費與 7%稅費)等等。了解這些基本資訊讓我在遇上客人問的相關問題時, 能夠自己應付回答, 就不需要再跑去麻煩其他職員。這週有點意外又習以為常的被主管叫去清餐廳外椅子上的鳥屎, 一開始內心無限的抗拒, 但清到最後也算是清出了感想-什麼都做什麼都不奇怪。</p> |                          |
| 2/8-2/14 | <p>在熟悉許多資訊後這週開始正式當 Hostess。這是客人來餐廳會第一個遇上的人, 時時刻刻面帶笑容才能客人對餐廳留下好印象。</p> | <p>需要先詢問房號後登記於 resevation book(時間房號桌號人數)上後再引導客人入座。主管說帶位不只是單單帶位而已, 而是要從中讓顧客感受到高品質的服務。除了在客人入座前要問這坐位他們是否滿意外, 入座後, hostess 需將入桌上的杯子餐具移動到相對位置, 並為客人攤</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |  |  |                                 |
|-----------|--|--|---------------------------------|
|           |  | <p>開餐巾。另外，遞送 menu 的順序為(飲品-食物)</p> <p>)這樣在客人看菜單的同時就能先為他們送上所點的飲品。這當中有趣的是，主管告訴我如果是外國人的話菜單要發放一人一本，若是中國客人只需給個幾本，因為通常中國客只會有一兩個負責點餐。這週逢情人節，所以還學了如何用 napkin 摺出一朵花。前面幾次頻頻失敗，但到後面就越來越上手了!</p>  |                                 |
| 2/15-2/21 | <p>充分了解客人最常點的咖啡種類及準備 A la carte 的餐前面包。</p> | <p>Americano 就是 50%presso+50%的水；拿鐵與卡布奇諾的差別就是卡布奇諾的 foam milk 比較多。在上餐之前餐廳都會先附上麵包片供客人食用，預防因客人等候太久的因素會覺得餓。成人一位是兩片，小朋友的部分則是以起司棒代替，因為麵包片本身稍微有點辣。準備餐前面包通常都要快狠準，除了需要烘焙四分鐘，也要在餐點到前送出去。所以現在只要客人一進來，只要手邊沒太大的事耽擱著，我就會自動去幫忙先準備，因為不能讓這貼心成了種多餘!</p> | <p>Khun. Thanathach Wunniam</p> |

|           |                                    |  |                          |
|-----------|------------------------------------|--|--------------------------|
| 2/22-2/28 | 認識各種餐具並正確地運用。                      | <p>總共有十來種餐具。桌上基本會擺放的就是 table fork 跟 table knife。點餐人員須根據客人點的餐替他們做更換，因為每到食物所使用到的餐具都不盡相同。如泰式料理需要用到的餐具就是 table spoon 和 table fork。所以點餐人員須將桌上原有的 knife 收走。這也讓我見識到了五星級飯店的實力，連餐具都很講究！</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |
| 3/1-3/7   | 清楚晚餐 hostess 和早餐 hostess 的差異與該做的事。 | <p>晚餐的 hostess 需跟客人有更多的互動，而不是單單只問他們房號。我是由簡單的問候開啟對話，接著為客人介紹今晚的晚餐有哪個選擇，並 Upselling 自助餐搭配的三種無限暢飲飲品組合。自助餐優先推薦再來才是 A la carte。詢問完房號後，還須留意客人是否為 AIC、FB、HB 其中之一，並告知 chief station 和 cashier。相較於白天的 hostess，晚餐的 hostess 雖然是忙了一點但也製造了許多能與客人互動的機會。有次遇上不會英文的俄羅斯人，我就直接用簡單單字外加比手畫腳，沒什麼大</p> | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |               |   |                             |
|-----------|---------------|---|-----------------------------|
|           |               | 障礙地和他們溝通。這算是個滿有趣的，肢體語言果然是沒有國界的！   |                             |
| 3/8-3/14  | 上酒步驟。         | 先出示客人所點的酒並口頭告知其生產地，出產地，再倒一點在他們的玻璃杯中，讓他們先品嚐一口是否滿意，而不是一次到滿一整杯。酒瓶口要離開玻璃杯時先轉動其半圈才不至於讓酒滴出來。另外，主管也說道通常一瓶酒要到五杯才不會虧本，所以每次在位客人到酒時，不需要倒到全滿，五分滿即可。                         | Khun. Thanathach<br>Wunniam |
| 3/15-3/21 | 晚餐收盤技巧。       | 當客人是點餐時，有其中一位先吃完了，照慣例來說是要先去幫他們把空盤清掉，但這樣就會變成被收走空盤的那位”看”著他對面的人吃。所以為了避免此情況發生，一位員工姊姊教我只要客人是點餐式，可以不用急著過去收，另一位也吃完了再一起收即可(這通常會發生在只有兩位來用餐的情況下)。這點真的使我受益良多，開始比較能夠拿捏何時該收。 | Khun. Thanathach<br>Wunniam |
| 3/22-3/28 | 好的服務是主動而不是被動。 | 一位將要離職的主管和我說，所謂好的服務不是看到客人的需求後才過去協助，而  | Khun. Thanathach<br>Wunniam |

|          |   |  |                                 |
|----------|---|--|---------------------------------|
|          |   | <p>是比客人先看到他們的需要，並盡量避免打擾客人太多次。如清理空盤時就可以順便詢問他們還有甚麼需要加點的之類。聽到這句話時好像瞬間被敲醒一般，這就是一直以來我所欠缺的觀念，服務不應該是機械式的，客人一個指令我一個動作，而是要帶入人情的溫暖。主管簡單的這番話成了這趟實習影響我最深的一句話。在過去我大多都是等到客人揮手我才跑過去問他們需要甚麼。而現在我變得會主動去詢問客人的需要。</p> |                                 |
| 3/29-4/4 | <p>Mgt. trainee 要留意的是整間餐廳的細節而不是只有某部分區塊。</p> | <p>同一區的擺設要一致。員工可能一心只急著要擺設卻忽略到可能有些桌子的餐具還沒齊。或是有些桌有餐巾有些桌沒有。若餐巾不足，該區可選擇通通不要放，這樣整體看起來會整齊許多。這使我現在在走過任何區塊時都會多留意桌面上的餐具擺設，也總算是學到mgt的核心價值，不能侷限於眼前的事物，我們應該要看得更深層。</p>   | <p>Khun. Thanathach Wunniam</p> |

|           |              |  |                          |
|-----------|--------------|--|--------------------------|
| 4/5-4/11  | 中國賓客婚禮支援     | <p>這星期非常幸運的被派去支援中國人的婚禮。婚禮前一天也隨著主管前去和新人開小小的行前會。過程中除了擔任翻譯的角色，同時我也在向負責籌劃這婚宴的主管學習著如何完善規劃安排好一場婚禮。由於我自己之前在系上辦過些活動，所以對舉辦活動這方面有很大的興趣。擁有良好的溝通能力是不可或缺的要素，因為籌辦者不僅要向新人溝通聯絡，還得協調分配工作給飯店內相關部門的人員，要留意的事項實在族繁不及備載。主管和我說過其實每辦一場婚禮都會讓她有些精疲力盡，但這種累卻也有說不上來的幸福感。而我也在婚禮當天見識到了塔口中那份疲倦中又帶著感動的幸福。</p> | Khun. Thanathach Wunniam |
| 4/12-4/18 | 小朋友跌倒後的協助技巧。 | <p>在看到有孩童跌倒，避免在第一時間就前去攙扶，因為這可能會導致該孩童誤以為是我們服務生推他的。這是讓我滿有衝擊性的一門課，基於本能在看到有小朋友不小心摔倒，我都會想過去扶起，但殊不知有時候一時的熱心可能會招來客訴。為預防此狀況，現在我</p>  | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |             |   |                          |
|-----------|-------------|---|--------------------------|
|           |             | 會先暫等一會才前去幫忙。  |                          |
| 4/19-4/25 | 如何為客人點餐     | <p>雖然我之前也有為客人點餐過，但這周所學到的點餐步驟才是正規的 standard。除了要從飲品先替客人點及由女士亦或者長輩開始點，結束後也要再複誦一次他們餐點。然而主管說複誦也是有原則的，四人以內可以在尾端時一起重複，但若是遇到那種多人大桌情況就必須點完一人後就立即重複給此客人聽。此外，當客人點了一道餐，點餐人員須適時地做推薦。例如，若客人點了牛排，我們就可以詢問在牛排上桌前是否要先來份沙拉、湯或一些其他的開胃菜。</p> | Khun. Thanathach Wunniam |
| 4/26-5/2  | 電腦輸入餐點之使用方法 | <p>我們餐廳是採取將點餐項目輸入進電腦，再由機器傳送至廚房制，之前我都是寫在本子上再交由其他同事幫我輸入，但幾次下來發現這樣做有點沒效率，因為有時候幫客人為了方便快捷記下菜名我會中文先代替，所以導致我還要站在一旁一個個念給同事聽，有點沒效率。後來我索性請同事教我操作，才發現原來沒有想像中困難，多用幾次就能上</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |                   |  |                          |
|-----------|-------------------|--|--------------------------|
|           |                   | 手了。學會機器點餐後真的就省下許多麻煩其他員工的時間!  |                          |
| 5/3-5/9   | 要能隨時看見餐廳或品牌的 LOGO | 我起初以為補 sugar bowl 就是很簡單，照一定的數量將糖包放進容器裡及可。但新來的主管發現後卻請我全部重用，他剛開始叫我自己觀察自己是哪裡做錯了，但我依舊百思不得其解。後來他才向我解釋道，不管再用任何事，一定要切記需露出餐廳或品牌的標誌給客人看到，因為這是種飯店品質的象徵。他也為我示範再把糖包放進容器裡時，可將其輕輕拍打，均衡分配砂糖的位置，這樣放到容器裡後，才不會有皺痕而顯得擁擠，也比較整齊一致。再次我又見識到了五星級飯店的水準，連這種小小細節也馬虎不得啊! | Khun. Thanathach Wunniam |
| 5/10-5/16 | 如何面對處理中國遊客        | 藉由業界講師的說明，讓我能從根本去瞭解到究竟是什麼原因造成大多數中國遊客的急性子與其他相關常見問題（例：講話聲音太大聲等）。近年來中國經濟發展快速，生活步調加快，競爭力逐年增大。然而這些種種因素衍生出來的強大社會壓力便是導致中國   | Khun. Thanathach Wunniam |

人情緒變化快的關鍵。換而言之，也是說明了為何他們易怒的原因。講師也提及到盡量避免讓中國客“閒著”（有在等待的感覺），因為沒多久他們一定會開始覺得不耐煩。事實便是如此，我遇到的幾組客人就有類似情況發生。為了預防此問題，講師建議我們可以在等待期間與客人多聊天或提供些小小的消遣娛樂給他們，不要讓他們沒事做就對了！其中讓我最有收穫的莫非只是一句看似微不足道的話

“從心去理解他們”，但這簡單的一句話，又有多少人能做得到。根據我自己的觀察，確實有很多員工一開始就帶著先入為主的觀念去看待中國客人，說白了其實就是帶有歧視的意味，覺得中國客就是吵就是沒禮貌。講師說過：不要試著去改變中國人，要讓時間去改變他們。他們只是來度假，不是長久居住，想這麼多解決辦法也只是改變現況，並非徹底解決問題所在。對我而言，雖然有時候他們的舉動會讓人感到無比傻眼，但適時的勸說與

|           |                         |   |                                 |
|-----------|-------------------------|---|---------------------------------|
|           |                         | <p>溝通其實就能改善當下的情況，所以我很慶幸自己會說中文。本次的課程總歸一句就是讓員工從心去理解中國客與直接證明了會說中文的重要性！</p>   |                                 |
| 5/17-5/23 | <p>餐廳正規 standard 流程</p> | <p>這週正逢控管各飯店品質的高層來訪，所以我們餐廳主管就從頭把我會接觸到的工作 standard 說明一遍。從門口由 hostess 接待入位，為他們攤開餐巾後再詢問其房號。並告知附近的服務人員接手接下來的工作。先遞上飲品 list 再來才是 menu，兩本都需為客人打開才遞上。若站在客人的右手邊，就用右手 present，反之則用左手，因為這樣才能避免碰觸到客人的情況發生。這期間還有個小插曲，當我再站 Hostess 時意外聽見那位高層與我們主管的對話。他說著人不是完美的，每個人都有可能會犯錯，但犯錯後最不該做的就是將錯誤推卸給他人，領導者更是如此。去接受它並設法解決它，這樣一個團隊才有辦法進步。聽到這番話，好像又讓我明白了些甚麼。這突如其來的收穫，</p> | <p>Khun. Thanathach Wunniam</p> |

|           |                  |   |                          |
|-----------|------------------|---|--------------------------|
|           |                  | 也累積著我實習旅程所領悟到的事理。   |                          |
| 5/23-5/30 | 從員工與客人身上所學到的英文單字 | <p>從開始實習到現在不論是從客人或員工身上，已經讓我收穫了不少英文單字。這週我才知道原來 lemonade 可以等於 sprite，因為客人在和我點飲料說他要一瓶 lemonade，當時我也搞不太清楚他要什麼，就記下發音後再轉述給同事聽，同事才和我說他要的其實就是雪碧。後來我上網查了一下，在英國 lemonade 指的就是檸檬汽水，也就是類似 7-up 或 sprite 的那種飲料。其他像是雞塊 chicken nugget、stapler、ashtray 等餐廳或日常生活常見單字。</p> | Khun. Thanathach Wunniam |
| 5/31-6/6  | 了解餐點細部資訊         | <p>這星期當我在站 hostess 時，有一組印度客人前來詢問我你們的印度餐是否都是新鮮製作，一開始我不太明白他們的意思(在我原先認知中，每道菜都是顧客點了才做，怎麼會有新不新鮮的問題)，就請他們稍後由主管為他們說明。後來主管才向我解釋道，有些需耗時較久的印度料理是事先做好打包冷凍起來，待客人點後，在重新燉煮上</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |          |   |                          |
|-----------|----------|---|--------------------------|
|           |          | <p>桌，如:Butter chicken。其他像是炸蝦餅有幾塊、沙嗲雞有幾串等料理資訊主管都一次向我說明。</p>  |                          |
| 6/7-6/13  | 早餐電話推銷步驟 | <p>這項活動主要是針對入住時不含早餐的房間進行電話推銷。我和另個馬來時實習生所負責的客戶群是中國遊客。主管在訓練時告訴我們，當電話接通時，必須先向對方介紹自己，避免客人會搞不清楚你的來歷就掛電話。如:午安您好，我是XXX,來自Cove餐廳。之後再向客人說明緣由並加以推廣早餐優惠。其中主管說一定要特別強調本次促銷是由原價800泰銖降至350泰銖。其實如果當時客人入住時就買了早餐也是這個價格，但他們自己不太會注意到這點。主管說點出800泰銖(早餐在這規定是禁止攜帶出廳外的，而這個價格就是當客人欲打包早餐回房，所跟他們收取的費用)只是個推銷手法，因為人總很容易被優惠的粗銷給吸引。</p> | Khun. Thanathach Wunniam |
| 6/14-6/20 | 簡單飲品製作   | <p>這週在當drink runner時，看bartender在調製飲料時，就莫名地感興趣，心血來潮很想試</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |

|           |                |  |                          |
|-----------|----------------|--|--------------------------|
|           |                | <p>試看有別於外場工作的新鮮事物。於是我就請 bartender 在閒暇時間教我一些簡單的飲品製作。實際操作後我才知道原來之前點的鮮榨芒果汁都是只加兩三塊芒果後再瓶裝芒果汁現打而成，另外，奶昔類則是用冰淇淋加牛奶。這些基本的都知道後，bartender 就有額外在我教我調製客人常點的莫吉托(即姆酒+鮮榨青檸檬汁+糖漿+薄荷葉及蘇打水)，調配雞尾酒的步驟就稍微複雜些，而且添加原物料的比例也不能差太多，不然成品出來的味道會很奇怪。</p> |                          |
| 6/21-6/27 | Lively promote | <p>近期餐廳內為了增加晚餐顧客用餐率，有推出一套促銷-提前預訂，可享有 20%的折扣。為了因應此促銷，F&amp;B manager 就教我如何生動地去推銷介紹自助餐。以往我可能就是跟客人說自助餐禮我們有提供前菜、主食、點心然後很平淡的這樣帶過去。大主管就反問我如果有人向你介紹單說有主食和今天主食是海鮮 BBQ，有新鮮的龍蝦、虎蝦、生蠔及超大條現烤海爐等，哪個容易吸引你?</p>                             | Khun. Thanathach Wunniam |

|          |                   |  |                                 |
|----------|-------------------|--|---------------------------------|
|          |                   | <p>聽他這一說我就大概知道自己的問題在哪了。大主管說適時變化語調或加入些許肢體語言並加已詳細說明內容都是能更吸引顧客上門的不二法。”你必須先對其感興趣，才有辦法說服客人對此也感興趣”這是我從大主管的話語中所得到的總結。</p>   |                                 |
| 6/28-7/4 | <p>如何處理客人間的紛爭</p> | <p>早餐在站 hosatess 時，遇到有兩組客人從裡面激烈爭吵到外面，那時正逢尖峰期，大批客人同時到來，我是負責與客人溝通及牌順序的，所以無暇去制止那兩組客人。還好這時主管及時出來化解危機，場面才不至於如此尷尬。事後我有向主管詢問若遇到這種客人間吵架的情況該怎麼辦。他說遇到這樣狀況時千萬不能逞英雄想去調解他們的紛爭，因為雙方都是飯店的客人，誰也不能得罪到。那我們能做的就是請他們先彼此冷靜下來，並把當事者帶至周圍比較沒人的角落，盡量避免打擾到其他顧客為主。讓雙方先自行溝通，我們就在旁邊待命，若還是吵得不可開交，就直接通知職位</p> | <p>Khun. Thanathach Wunniam</p> |

|          |                                  |  |                                 |
|----------|----------------------------------|--|---------------------------------|
|          |                                  | <p>較大的經理來處理。由於這是我第一次遇到，就算早上有時間去制止，應該也說不出甚麼。所以這次突如其來的狀況對我來說是個可貴又難忘的經驗!</p>  |                                 |
| 7/5-7/11 | <p>Be subject to 用法及各種酒的中文名稱</p> | <p>這禮拜被叫去翻譯 IRD 的菜單，碰到了一組 be subject to 的片語，起初真的是對此完全沒任何概念，想翻也翻不出來了。後來自行上網搜查後才發現這是商貿英語中常出現的重要片語，專研了好久，看了很多篇解釋，才終於了解其意思。我翻的那句是 all price are subjected to 10% service charge and 7% goverement tax (所有價格需加收額外的 10% 服務費及 7% 的稅費。) 同時我也發現在飯店訂房網站很常出現這個片語，學會它以後是真的滿受用的! 對我來說翻譯酒單是最痛苦的環節，因為每個單字我都不熟悉，但也正因如此，我才能知道一些酒種類相關的單字。如: Liqueur 利口酒、Gin 杜松子酒、Single malt 單一麥芽威士忌等。</p> | <p>Khun. Thanathach Wunniam</p> |

|           |             |  |                          |
|-----------|-------------|--|--------------------------|
| 7/12-7/18 | 如何面對處理客人的抱怨 | <p>這週我有接收到一組中國遊客的抱怨。他們向我表示有關員工不小心撒了一攤飲料在他們桌上及包包上，一句抱歉也沒說，清潔完後就離去，這樣為何還敢和他們收取服務費的問題。當下立即先代替員工向他們說聲抱歉，並告知主管。在過程中由於客人不太會說英文，所以我就是在一旁擔任翻譯的角色。從中也默默觀察主管們是怎麼面對處理客人的抱怨。從我的觀察，在處理抱怨時，要第一時間站在客人的角度為他們設想，專注並真誠地傾聽客人的不滿，不能讓顧客有種被敷衍的感覺。接著再從問題的根本去下手並加以改善。最後再給予客人適時的折扣或餐廳優待券供他們下次使用，以此做為補償。</p> | Khun. Thanathach Wunniam |
| 7/19-7/23 | 對自己的工作負責    | <p>這是這段時間下來，由其中一位主管的行為教會我職場中最重要的課題。從我開始實習到結束，他OT的次數不計其數，尤其在餐廳經理辭職後，情況更為嚴重，因為他所要管理的事又更多了。一天工作的時數逼近16小</p>   | Khun. Thanathach Wunniam |

時，遠比正常時數的10小時來的要多更多。每次看到主管都是笑臉迎人的樣子，也時常和我說笑，但其實從他笑容上可以看到多出了許多疲憊感。我曾經問過他：為什麼要這麼拼命？為什麼每次都要加這麼長的班？主管只淡淡回了我一句，這是他的責任，因為他是主管所以必須對自己的工作負責。晚餐時間也都堅持等到客人都離開了才回家(晚餐每天的人手很少)，這或許是他為員工們著想，擔心大家忙不過來，也或許是他無法放下自己責任回家休息，在沒有人看管的情形下。儘管他的職位並不像那些高階主管來的有權有勢，但在我心中他真的是位了不起的大人物，我打從內心深深敬佩他！

實習成果及心得 (具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片)

歷經過這六個月的海外實習的洗禮，不論是在外在技能上或是心靈成熟度，我都有很多的收穫，很大的成長。由於自己家裡本身也是經營餐廳的關係，所以在餐廳工作的這段時間讓我真的受益良多。從基礎的外在設備方面、高品質服務技巧到如何去管理經營一間餐廳等。同時在這很多事主管或員工未必真的會一一教我，多的是要靠自己的觀察去領會學習。正因為如此這讓我的觀察力變得更加敏銳。

或許是我個人一開始對這的工作抱有太多的期待，以至於當現實和期望成反比時，我陷入了一陣低潮，每天都帶著想早日回家的心情上班。但在漸漸步入正軌後(也就是習慣一切的工作內容與步調後)，我開始反思著自己選擇來這實習的初衷是什麼？我的初衷其實很簡單，就是用我人生或許不到百分之五的時間，來確定自己未來到底想要什麼想做什麼。工作也許沒有想像的美好，但也是

因為它我才能更加確認自己未來的路，而不是每天在學校這樣渾渾噩噩度過，對自己目標一點想法都沒。這麼說來可能有點老套，但就我自己認為其實每個決定都有它存在的意義，無論結果是好是壞。既定的事實竟然已成定局，那剩下我能改變的就只有自己的心態了。我開始讓自己接受職場、工作上的一切。在轉變好心態後，我看待這份工作的感覺真的就截然不同。若問我來這遇到最大的困難是什麼，我會說是心態上調適的問題，只要克服它，什麼都工作對我來說並沒什麼大礙，只差有沒有心要完成罷了。

另外，對我來說來實習所學到的技能是其次，因為這些東西我在台灣在打工時或許都能接觸得到。但“人”就並非如此了。不論是主管同事亦或著客人，我從他們身上所以得到的比工作上所學到的實在是多太多了。所得到的東西當然不會只局限在知識層面，更多的是工作態度或處事道理等。每天都能接觸到來自世界各地的客人，習慣著不同的文化，不同的口音。正因為日覆一日不斷地與外國客人互動，我在口說與聽力方面有大幅的進步，也變得比以前更加有自信。我由衷的感激在我實習期間有幸認識幾位聊得來的客人。其中有組中國客人在我實習結束後，向我詢問他公司產品作業上的問題，希望我能給他點建議。這讓我非常的感動，因為我們的緣分沒有因為實習的結束而畫上句點。在這半年中所建立的人脈，大概是此趟海外實習帶給我最好的禮物！



這是我剛到實習時遇到的一組中國客人。比起一般的抱怨，他們的情況特別些，是有關於與飯店的醫療糾紛。那時前臺就請我去翻譯，過程中沒有想像中順利，客人一度想控告飯店。後來在一連串的相互闡述下，這件事才得以告一段落。最後客人麻煩我一起陪同帶他們的小孩去外面的醫院看病。結束後還請我吃飯外加小費1000元。弟弟在吃完藥後又活蹦亂跳起來，就讓我放心了許多！

這位是來自加拿大的客人，當時他是和一大群家人一起來餐廳用餐。在收桌時因緣際會下就和他大聊特聊起來。後來才得知他因為工作的關係來過台灣，還去過新竹，重點是住在我們家餐廳附近的一間酒店。在我詢問下，更巧的是他還來過我們家餐廳用餐過！這真的是太不可思議啦。離開前，他還稱讚我的英文比他來台灣遇到的人還好，這讓我既開心又有點不好意思的。



『執子之手，與子偕老』覺得非常的榮幸能從頭到尾參與這對新人的婚禮。與眾親友一同作為他們誓言的見證人！一開始聽到說需要額外幫忙翻譯外國司儀所念的誓詞時，真的有給他小小的嚇到，畢竟很久沒動腦了一下子要翻兩頁的稿實在有點吃不消啊。後來在遠方台灣朋友的支持下，還是順利翻完了。這也是一個三向溝通的一天～中翻英 英翻中 中翻泰 泰翻中～每次翻譯真的都在挑戰自己對此語言瞭解的深度，翻到後面真的會錯亂，結果就幾次對客人講錯語言。一天下來不得不說是真的超級無敵累，但這種累卻有著說不出的感動與幸福是如此的心甘情願。



實習期間，有幸逢遇泰國的新年-潑水節，這天我們餐廳有特別的晚餐宴會活動，員工們都換上泰國傳統服飾來服務客人。

為了因應星期日自助餐的主題Asian Fusion，主管要我換上印度服裝，感覺滿新奇特別的。印度服裝初體驗 GET!



餐廳裡的各種餐具，需要注意客人點的菜，並為其換上適用的餐具。

這組客人是我遇過最不像中國人的中國客。也是我文中所提到向我詢問建議的那組。在和他們聊天時，感覺很放鬆。他們也有給我未來求學的一些意見，整個超暖心的！



檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

1. 對於印度客人可以不要這麼迴避。有好幾次印度客人來用餐，我都會請同事姐姐們去 serve 他們，因為他們是出了名的難應付，我自己也經歷過幾次，有點怕到，後來就比較少主動去服務他們。
2. 在出發前可事先上網去練英文聽力，熟悉不同英文的口音與腔調。
3. 可以預習一些飯店相關英文單字與用法。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

#### 給實習機構的建議：

實習機構所提供的外在環境方面條件都很不錯。但主要是希望對方能夠言行一致，當初在面試時所答應之事（可三個月輪替部門學習不同種類的性質）卻都沒做到，反而一在推託。正因為這樣，導致我錯過了當初的第一志願-想學習前台作業的機會，讓人有種是被騙過去的感覺。

#### 給學弟妹的建議：

海外實習不僅是個能開拓視野的良機，更是個對自我成長很好的磨練。工作或許不會有想像中的美好，但只要記得當初選擇來實習的初衷，它將會成為你支撐下去的最佳動力。過程中不論多煎熬都不要逃避、不要排斥，因為這些都是徒然的，其實職場上難與不難，個人心態的調適功不可末。只要心態調整好，真的，相信我，你去看每件事情的角度都會截然不同。在我這些日子下來的看法，海外實習要克服的最大障礙其實就是自己的心態，只要調適它、轉變它，很多困難就都迎刃而解了！另外，竟然有機會來到異地，也要在這待上那麼長一段時間，學會擁抱這的特有文化與結交當地朋友都是非做不可的事，同時亦是海外實習的重要課程！

# 技專校院學生校外實習問卷調查表

您好：

本問卷為教育部校外實習專案欲了解同學在參與校外實習課程後，對於自我實務技能的提升或是自我成長是否有所助益，並可提供學校在推行校外實習課程時能更加完備。本問卷僅進行整體分析，不涉及個別資料判別，請同學撥冗詳實填答，您的寶貴意見將對未來的學弟妹們能更加順利進行實習。在此致上最高謝意！

敬祝 身體健康，學業進步！

教育部技職司 校外實習專案辦公室 敬啟

## 壹、實習類群

### 一、學校類別

- 國立科技大學  國立技術學院  國立專科學校  
 私立科技大學  私立技術學院  私立專科學校

### 二、就讀科系（請擇一填列）

- 機械與電子類(1. 機械與動力機械類科、2. 電子資通類科、3. 電機類科)  
 人文與社福類(1. 文語及一般科目類科、2. 社工(福利)與生命科學類科)  
 化工與能源環保類(1. 化工材料類科、2. 能源與環保類科)  
 商業與管理類(1. 商業類科、2. 管理類科)  
 設計及多媒體類(1. 文創與設計類科、2. 網頁與數位媒體類科)  
 家政觀光餐旅(1. 家政類科、2. 觀光類科、3. 餐旅類科)  
 生醫藥類(1. 生物類科、2. 醫務醫療復建類科、3. 藥學類科)  
 農水產類(1. 農業、養殖類科)  
 建設與運輸類(1. 航空海運及消防類科、2. 土木與建築類科)  
 護理與保育類(1. 護理類科、2. 幼兒保育或老人照顧類科)  
 其他類科(無上述近似類科)\_\_\_\_\_

### 三、實習課程分類

- 暑期實習(單次實習期間滿 320 小時以上，並獲得實習學分 2 學分以上)  
 學期實習(單次實習期間 4.5 個月以上，並獲得實習學分 9 學分以上)  
 學年實習(單次實習期間 9 個月以上，並獲得實習學分 18 學分以上)  
 醫護實習(四技、五專畢業前需修得校外實習學分 20 學分以上，二技、二專畢業前需修得校外實習學分 9 學分以上屬之)  
 海外實習(符合學期、學年實習課程條件，且在大陸地區以外之實習機構實習)

### 四、您參與實習課程的年級(下列三個選項選擇一題勾選)

(一)暑期實習

- 一年級升二年級
- 二年級升三年級
- 三年級升四年級
- 四年級升五年級

(二)學期實習

- 一年級上
- 一年級下
- 二年級上
- 二年級下
- 三年級上
- 三年級下
- 四年級上
- 四年級下
- 五年級上
- 五年級下

(三)學年實習

- 一年級
- 二年級
- 三年級
- 四年級
- 五年級

## 貳、實習滿意度調查

| 題            | 項                     | 非常不同意  | 不同意                      | 普通                                  | 同意                                  | 非常同意                     |
|--------------|-----------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|              |                       | ←—————→  |                          |                                     |                                     |                          |
| <b>一、實習前</b> |                       |  |                          |                                     |                                     |                          |
| (1)          | 我有參加實習前辦理的相關講習或說明會。   | 有 <input checked="" type="checkbox"/> (請接第 2~5 題)<br>沒有 <input type="checkbox"/> (請接第 3~5 題) |                          |                                     |                                     |                          |
| (2)          | 實習職前講習或說明會對我有所助益。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3)          | 實習前學校提供我完善的實習資訊或諮詢管道。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4)          | 實習前我已瞭解實習時相關的權利及義務。   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| (5)          | 實習前我已瞭解職場倫理。          | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| <b>二、實習中</b> |                       |  |                          |                                     |                                     |                          |
| (6)          | 實習機構提供我專業且安全的實習環境。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 題            | 項                       | 非常不同意                    | 不同意                                 | 普通                                  | 同意                                  | 非常同意                                |
|--------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|              |                         | ←—————→                  |                                     |                                     |                                     |                                     |
| (7)          | 我在參與校外實習課程前，已了解實習契約內容。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| (8)          | 實習內容與我在校所學的專業是有關聯的。     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| (9)          | 在校所學專業技能有助於實習工作中的運用。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| (10)         | 實習機構有人來協助指導實習上遇到的困難。    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| (11)         | 學校老師曾來訪視及關心我的實習狀況。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>三、實習後</b> |                         |                          |                                     |                                     |                                     |                                     |
| (12)         | 實習後我覺得有提升自己解決實務問題的能力。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| (13)         | 透過這次實習，有助於我對職場工作態度的了解。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| (14)         | 經過這次實習經驗，我會鼓勵學弟妹參與校外實習。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| (15)         | 我認為學校安排之校外實習課程學習時數足夠。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| (16)         | 我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| (17)         | 未來若實習機構願意聘用我，我會有意願前往任職。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <b>四、其他</b>  |                         |                          |                                     |                                     |                                     |                                     |
| (18)         | 你認為校外實習課程用哪種類型辦理較為適合？   | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                                     |                                     |
|              |                         | 暑期                       | 學期                                  | 學年                                  |                                     |                                     |
| (19)         | 你認為校外實習課程在哪個年級辦理較為合適？   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
|              |                         | 一年級                      | 二年級                                 | 三年級                                 | 四年級                                 | 五年級                                 |

### 參、其他建議

---



---

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。