



文藻外語大學
WENZAO URSULINE UNIVERSITY OF LANGUAGES

文藻外語大學學生實習成果報告

實習活動名稱：105 學年度 暑期校外實習

實習單位：(桃園機場第一航廈貴賓室)

高雄空廚股份有限公司

實習期間：102 年 6 月 27 日~8 月 31 日

實習人：

目錄

目錄-----	2
實習內容介紹-----	3
工作日誌-----	4
實習成果及心得-----	8
檢討建議-----	11
對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議-----	11
實習滿意度問卷-----	12

實習活動名稱：		105 學年度 暑期校外實習	
實習單位：		高雄空廚股份有限公司(桃園機場第一航廈貴賓室)	
實習單位督導職稱：		謝督導	
實習活動（工作流程）介紹：		● 貴賓室餐點準備 ● 餐點品質控管 ● 用餐環境清潔 ● 餐點貨物整理控管	
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	督導批示
第一週	1. 出餐 2. 收餐	1. 完成 2. 完成	謝督導
第二週	1. 出餐 2. 收餐	1. 完成 2. 未完成	謝督導
第三週	1. 出餐 2. 收餐	完成	謝督導
第四週	1. 出餐 2. 收餐	1. 完成 2. 完成	謝督導
第五週	1. 甜點室管理 2. 內場基本	1. 完成 2. 完成	謝督導
第六週	1. 甜點室管理 2. 內場支援	1. 完成 2. 完成	謝督導
第七週	1. 甜點室管理 2. 內場支援	1. 完成 2. 完成	謝督導
第八週	1. 甜點室管理 2. 內場支援	1. 完成 2. 完成	謝督導

實習心得：

八個禮拜的實習，說長不長，說短，卻又有點長；八個禮拜的凌晨兩點半起床說輕鬆，是不輕鬆，說苦，習慣了也還好。一開始由於得知的資訊有點缺乏，導致實習實際工作與預想中有很大的不同。但很幸運地有各位朋友的陪伴，尤其是我的室友。曾經對出國有美好的幻象，直到每天兩點半起床搭計程車去機場，方才理解去機場根本沒什麼好的，唯一比較帥氣的大概是在大批旅客面前出示工作證直接禮遇快速通關吧。在實習後段由於督導換人導致工作變得十分痛苦，卻又拿不定主意是否要時數到了就離開，這才發現其實已經與每天共同打拼的同事產生深厚的情感，讓我了解到了友情的珍貴。

具體收穫事項：

1. 餐點管理

在貴賓室工作，才了解到貴賓室就是一間迷你型的 BUFFET 餐廳，但由於貴賓室太小無法開伙，因此餐點都是由高雄空廚的廚師提供復興空廚食譜並由復興空廚調理送進機場。這時理貨的能力就變得相當重要，例如先進的食物要先出去避免過期，本人於實習期間對於餐廳內場的補菜及出餐也有許多進一步的認識

2. 培養耐心

在貴賓室工作，除了面對許多國外來的旅客之外也得面對許多壞脾氣的客人，一開始也會感到不愉悅但是後來聽著聽著也就習慣了，頓時了解到“公道自在人心”說法的由來。問心無愧就好。每天面對著許多客人，收著許多盤子，一開始難免心浮氣躁，但後來心境轉變為修行，好像也沒有這麼不堪。更重要的是廖解道賺錢的辛苦。

校內學習映證：

在貴賓室實習這段期間，經常使用到的外語是英文，雖然在校修習英文及西班牙文，但因為前來台灣的西語人士並不多，所以用西語溝通的機會並不多，反而有比較多的情況是用英語替東南亞國家的旅客(例如：印度人)翻譯。在貴賓室實習不會有很多機會與外籍人士交流，但是若能善用自身的外語能力，也可以從中得到不少的收穫。

活動照片：

實習結束前於貴賓室門口與朋友合影

和支持我實習的朋友一起



和支持我實習的朋友去宜蘭玩



檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

自我檢視：

經過這次的實習之後，發現自己還有很多不足的地方需要再加強。除了語言能力之外，在貴賓室工作還須很有耐心及愛心…等，由於學校沒有開設關於餐廳營運和管理的課程，所以很少有機會了解餐廳的營運內容。這次實習每天早上四點就要上班，兩點多就必須起床搞得很累很累，也讓我理解到當學生是相當幸福的。

學校課程檢視：

除了語言科系的課程以外，學校開設關於談判能力以及餐廳營運的課程其實相當少，因此若對此工作有興趣可透過學校開設關於英語會話的課程加強英語會話能力來減少與外國人溝通上的困難。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

對實習機構的建議：

由於身分室實習生，只能在內外場工作，出餐，端盤子之類的。除了心態上能變得更加成熟之外，實際上學習到的新技能相當少。希望以後文藻前往貴單位實習的學弟妹有機會可以在櫃檯廣播或接待之類的，相信文藻外語訓練出來的語文能理不會令貴單位失望。

對日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

實習之前，一定要了解到學校與職場是完全不一樣的環境。師者，所以傳道授業解惑也。然而在職場必須學會從工作中尋找問題，並且積極且主動地向學長姐們提問。儘管學長姐們工作相當繁忙，他們都很樂意替我們解答，勇於發問才能在實習的過程中有所收穫。很重要的一點是心態上的改變。沒有人有義務幫你收拾爛攤子，因此做好自己份內的事相當重要，另外，在機場工作會遇到各式各樣的旅客，每個旅客的個性不盡相同，抱持平常心看待旅客的抱怨和臉色，才能帶著愉快的心情工作。

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

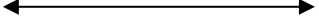
二、就讀科系（請擇一填列）

- ☐ 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)

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
						
一、實習前						
(1)	我有參加實習前辦理的相關講習或說明會。	有 ☒ (請接第 2~5 題) 沒有 ☐ (請接第 4~5 題)				
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。	☐	☐	☐	☐	☒
(3)	實習前學校提供我完善的實習資訊或諮詢管道。	☐	☐	☐	☒	☐
(4)	實習前我瞭解實習時相關的權利及義務。	☐	☐	☐	☐	☒
(5)	實習前我瞭解職場倫理。	☐	☐	☐	☒	☐
二、實習中						
(6)	實習機構提供我專業且安全的實習環境。	☐	☐	☐	☐	☒
(7)	實習內容與我在校所學是有關聯的。	☐	☐	☒	☐	☐
(8)	在校所學專業技能有助於實習工作中的運用。	☐	☐	☒	☐	☐
(9)	實習機構有人協助指導實習上遇到的困難。	☐	☐	☐	☐	☒
(10)	學校老師曾來訪視及關心我的實習狀況。	☐	☐	☐	☐	☒
三、實習後						
(11)	實習後我覺得提升自己解決實務問題的能力。	☐	☐	☐	☐	☒
(12)	透過這次實習，有助於我對職場工作態度的了解。	☐	☐	☐	☐	☒
(13)	經過這次實習經驗，我會鼓勵學弟妹參與校外實習。	☐	☐	☐	☒	☐
(14)	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	☐	☐	☐	☐	☒
(15)	未來當初實習機構如願意聘用我，我會有意願前往任職。	☐	☐	☐	☐	☒

參、其他建議

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。