

(附件三)



# 國立高雄科技大學

## 學生校外實習成果報告

(與實習單位合影或實習單位具代表性照片一張)

學	年	_____	學年
課	程	_____	校外實習
學	制	_____	
班	級	_____	系 年級
學	號	_____	
姓	名	_____	
實	習	機	構
實	習	期	間
指	導	老	師

報告繳交日期(學生填)：

## 目 錄

一、	實習目標.....	〇〇
二、	公司、工作內容及實習單位簡述.....	〇〇
三、	實務與理論印證.....	〇〇
四、	實習遭遇困難與解決.....	〇〇
五、	結論與建議.....	〇〇

# 國立高雄科技大學觀光管理系學生校外實習成果報告(範本)

## 一、實習目標

有系統的訂定你個人的實習目標，可利用下列問題為思考方向：「自實習開始至結束，你期望自己有何成長？」，「你想要在實習過程中，學到哪些實際的專業技能？」，「你想要參與實習機構中的哪些實際任務與過程？」，請就你所列出的每一個目標，說明你將透過哪些方法或具體的行動來執行這些目標，以達到實習的成效。

## 二、公司、實習單位及工作內容簡述

描述實習機構，對你的”職前訓練”，並分別列舉該訓練的三個利(優點)與弊(待改進)的地方。

### (一) 機構的歷史背景與成立宗旨

- 1.實習單位：○○飯店
- 2.實習部門：餐廳部-○○廳
- 3.實習單位督導：陳○○ 經理
- 4.督導聯絡電話：0932-000000
- 5.督導 e-mail：[Khh8@yahoo.com.tw](mailto:Khh8@yahoo.com.tw)
- 6.實習地址：○○市○○路○○號(一樓○○○○)
- 7.實習時間：110年○月○日至110年○月○日
- 8.實習天數：○○天

○○飯店為○○國際餐飲集團旗下的分公司。因為我是在餐廳部實習的，所以就以○○國際餐飲集團為主，介紹○○○○餐廳。

#### ○○飯店介紹

○○○○餐廳為台灣第一家○○歐式自助餐創始，1982年在台北永和開了第一家，陸續又在天母、南京東路、信義路、新生北路、桃園和高雄開了分店，是老字號的素食餐廳。

近年來，隨著社會變遷、經濟的繁榮、消費水準的提昇，國人除了追求生活品質外，更重視精緻健康的飲食習慣，所以○○餐館如雨後春筍般的林立大街小巷，吃素的人口與日俱增，經過業者這幾年來不斷地鑽研並精心改良，現在的○○給人一種耳目一新的驚豔。少油、少鹽、無味精、多纖維、低膽固醇，烹調的方式多用蒸、炒及川燙，非常適合女性朋友食用。

○○國際餐飲集團以自然、健康、零負擔為訴求，除了考量低膽固醇的攝取外，也因應市場的養生觀念，所有的食材不添加任何人工味素，不用沙拉油，只用不飽和脂肪酸的寶素齋棕櫚油，並堅持使用 RO 滲透水、有機蔬果，並將一成不變的傳統○○轉化成各式各樣的西點與精緻美饌，真正做到純素料理。

餐的方式供應，菜色豐富、多樣化，保證自然原味，網羅各地小吃及異國料理一頂級主菜、日式冷盤、生菜沙拉吧、法式濃湯、精緻西點、三杯蒿筍砂鍋、台灣切仔麵、關東煮、藥膳土瓶蒸、招牌臭豆腐、義大利披薩、中式點心、港式飲茶、西點蛋糕、新鮮現榨果汁、哈根大使冰淇淋等兩百多種各式精緻的素食任你挑選，是吃素者的一大福音。除了吃的種類多，○○○○還很注重吃得健康，關東煮及麵的湯汁絕不添加味素，是以高級海藻及蔬果調製而成的；生日蛋糕不加蛋，並添加大豆卵磷質，○○○○以健康素食走向廣受大眾的喜愛。

### 餐飲特色

1.○○○○：為提倡低脂、高纖、低熱量的健康新取向，○○精心調製特有的高纖果凍，有鮮奶酪、抹茶凍、龜苓膏凍、咖啡凍....等，另外蛋糕是無蛋蛋糕，顧客都讚不絕口。近年來吃素的口味較偏向天然食材，不喜愛加工過的食物，於是顧客們調配出健康養生藥膳，有何首烏土瓶蒸、大補湯、泰式酸辣湯、印度咖哩、牛蒡湯及色山藥湯等。

2.蓮香齋：蓮香齋本著健康養生的概念，率先使用永豐餘豐園有機農場所生產的有機蔬菜，不含農藥殘留，並為健康，完全不使用味精調味，以天然蔬果來調製，健康自然的風味，並不計成本使用富含不飽和脂肪酸、低油煙的香香油烹調菜色，可降低心血管疾病，並現場提供新鮮現榨果汁，及哈根大使冰淇淋。

3.○○烘焙坊：烘焙坊的蛋糕，完全不加雞蛋和水，採用不含基因改造的大豆粉、酵母及鮮奶製成，以特殊的預拌粉製作，更添加了卵磷脂，增添健康概念。而在口味上更用心地去研發，從香蘭蛋糕，黑森林蛋糕，提拉密斯，乳酪等應有盡有。

4.外燴服務：承製便當、歐式茶會、開幕酒會等，外送 1 桌起，到府服務；外燴含會場佈置，全配備高級餐俱及桌椅免費提供精緻美味佳餚加上親切、熱誠、專業的服務態度，令賓主盡歡。

### ○○遠景

○○國際餐飲集團之願景及服務宗旨：

- 1.提供顧客舒適、優雅的用餐環境，滿足大眾新鮮與菜色多變化的享受。
- 2.堅持『最好』、顧客『第一』的理念，以『最佳品質』永續經營。
- 3.多元化經營，成為全台灣最大連鎖素食五星級餐廳。
- 4.遍及海內外成為跨國第一的素食連鎖餐廳，是未來努力的遠景。

(二)人事組織與福利制度的介紹（如對實習生交通、住宿及伙食之處理如何?主管教導方式?）

(三)工作內容（如工作目的、規則或辦法、工作所需之器材與設備、緊急狀況的處理步驟）

我選擇到以前的○○大飯店，現在為○○國際酒店的餐廳部-○○○○實習...以下分為兩個部份做介紹：

#### 1.自助式餐廳

- (1)帶位，並向客人大致介紹食物區的位置。
- (2)隨時注意客人的盤子，是用過的就要馬上把盤子回收，也要小心不要把客人吃到一半的盤子收走，不然客人會很生氣。
- (3)如果客人想取用需要等待的菜，可以向客人詢問他的桌號，等菜弄好了在送去給客人。
- (4)餐桌上的菜如果不夠了，要馬上通知廚房準備。
- (5)飲料的部份也是，不夠了就要馬上補足。
- (6)還要注意乾淨的餐盤部分是不是有足夠的乾淨餐盤可以供客人使用。
- (7)在營業時間結束前半小時，要提醒客人我們只供餐點到營業時間結束，請他們還要用餐的話要趕快去取餐，但是可以慢慢享用，沒有限時間。
- (8)如果客人有特殊的要求必須盡力及盡快做到，如果有無法及時答應的要求，也要馬上通知主管，讓主管來處理。
- (9)要眼觀四面、耳聽八方，隨時注意客人的動向，盡量做到在客人還沒開口問問題前就先把問題解決。

#### 2.宴會廳辦桌式

- (1)在上菜前要先確認自己服務的桌數和桌號，也要記清楚上菜的順序，千萬不可以記錯，不然會帶給自己的同伴負擔。
- (2)上菜時要說明這道菜的名稱，讓客人知道這道菜叫做什麼名字。
- (3)記清楚今天有幾道菜要上，還有大概要上的菜色，以防客人詢問會不知道。
- (4)幫小朋友準備小朋友專用椅和小朋友專用的塑膠碗筷。
- (5)收盤子時要確認客人不再使用這道菜餚，才可以收回。
- (6)上的菜到一半的數量時，要幫客人換乾淨的碗盤和濕紙巾。
- (7)在最後三道菜時，詢問客人有無需要打包，如果要的話，就把菜拿到旁邊幫客人打包，打包好再拿給客人。
- (8)宴會開始前的餐桌擺設和宴會結束後的整理。
- (9)一樣也是要眼觀四面、耳聽八方，隨時注意客人的動向，盡量做到在客人還沒開口問問題前就先把問題解決。

(四)機構之設施（如平面規劃設置圖與安全維護、場地與設備的維護、設施開放時間）

(五)職責（如輪值與值班人員之排定方式、衣著與裝扮的規定、各種請假的程序、該機構其他特殊之職責規定）

### 三、實務與理論印證

經過實習，理論和實務的印證我大致歸類為下列幾點：

- (一)服務時，臉上一定要有笑容。...
- (二)顧客至上。...
- (三)同事間的相處。理論上，...

### 四、實習遭遇困難與解決

我遇到的困難都...

(一)遭遇的困難：...

解決方法：...

(二)遭遇的困難：...

解決方法：...

(三)遭遇的困難：...

解決方法：...

其實我真的覺得熟能生巧，一開始遭遇到的許多困難，過了一段時間之後，那些問題就再也不是問題了，因為我會知道怎樣去處理或解決那個問題，所以到了我實習的後期，其實對我來說已經是非常的駕輕就熟，沒有什麼太大的問題了。

### 五、結論與建議

能到○○○○實習是我的榮幸，也要謝謝在那裡認識的阿姨和同事們...。

其實...

而且有時候會遇到讓自己不歡心的事情...

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：...