



環球科技大學
TransWorld University

存誠 創意 務實 競爭

102 年度教學卓越計畫

B-1-3-4 辦理主題式職場體驗成果發表會暨專題競賽

分項計畫名稱：B 分項「B-1-3-4 辦理主題式職場體驗成果發表會暨專題競賽」

工作編號：B-1-3-4

工作名稱：辦理主題式職場體驗成果發表會暨專題競賽

執行單位：觀光與餐飲旅館系

中華民國 102 年 12 月 30 日

目 錄

一、成果自評	03
二、活動企劃(原核定企劃書).....	04
(一) 工作項目基本資料.....	04
(二) 工作內容描述.....	04
三、執行內容	06
(一) 學生實務專題製作	05
(二) 學生職場體驗心得分享競賽	18
四、意見反應分析與改進建議	171
(一) 活動滿意度分析	171
(二) 開放性意見彙整	171
(三) 改進建議.....	171
五、活動照片	172

一、成果自評

※請以本項工作整體成果自評，如有多場次活動，請彙整質量化成果來說明，謝謝。

分項計畫名稱	B 分項「推動主題式企業職場體驗」		
工作編號	B-1-3-4 (4 碼)	工作名稱	辦理主題式職場體驗成果發表會暨專題競賽
人員參與情形	校內同仁： 25 人	校外同仁：	0 人
	校內學生： 191 人	校外學生：	0 人
	其他(職員)： 2 人	總計參與人數	共 <u>218</u> 人
執行成果			
預定成效	質化	1. 學生藉由專題製作競賽，發揮創意並能了解作品表達之內容基本架構及充份文字表達其作品。 2. 學生透過職場驗心得撰寫，省思課堂上所學與應用之結合，習得心得撰寫之邏輯，並嘗試發想所學之未來應用性。	
	量化	1. 辦理 1 場學生實務專題競賽 2. 辦理 1 場職場體驗心得競賽	
實際成果	質化	1. 學生藉由專題製作競賽，發揮創意並能了解作品表達之內容基本架構及充份文字表達其作品。 2. 學生透過職場驗心得撰寫，省思課堂上所學與應用之結合，習得心得撰寫之邏輯，並嘗試發想所學之未來應用性。	
	量化	1. 對象:校外實習學生 2. 場次: 1 場次 3. 執行內容: 學生透過職場驗心得撰寫，省思課堂上所學與應用之結合，習得心得撰寫之邏輯，並嘗試發想所學之未來應用性。 4. 參與活動人數:218 人次	<input type="checkbox"/> 超越目標_____ % <input checked="" type="checkbox"/> 達成目標 <input type="checkbox"/> 未達成目標，請說明： _____

二、活動企劃書

(一) 工作項目基本資料：

工作編號	B-1-3-4	預訂完成日期	102.12.30
工作名稱	辦理主題式職場體驗成果發表會暨專題競賽		
負責人姓名	洪珈亦	校內分機/手機	4400/
E-MAIL	anne@msa.hinet.net		

貳、工作內容描述：

一、現況需求分析：

- (一) 學生從事專題製作有互相觀摩與學習之機會。
- (二) 學生經職體驗後少有同儕間集體性之經驗交流分享之機會。

二、辦理單位：觀光與餐飲旅館系

三、活動地點：環球科技大學務實樓HS506專業教室

四、預計參加人數：218人次

五、活動時間：

活動日期	活動名稱	責任者	備註
102.12.30	1. 辦理1場學生實務專題競賽	洪珈亦	
102.12.30	辦理1場職場體驗心得競賽	洪珈亦	

六、重要工作查核點：

查核日	查核內容	備註
102.04.23	提出活動簽呈、企劃書及核定清單	在4月20日前
102.11.10	前置作業-聯絡校外實習生參與活動 學生實務專題競賽	8月中旬 11月中旬

102.12.30	辦理計畫之活動課程	依計畫規定期限之前
102.12.30	提出核銷憑證及成果	活動結束7日內
102.12.30	完成核銷	活動結束14日內

七、預期成效：

- (一)學生參加職場體驗平均滿意度達4.2以上。
- (二)辦理1場有校外實習職場心得競賽。

八、預估執行經費：

經費項目	金額		
	單價	數量	小計(元)
印刷費	4,000	1	4,000
繕費	80	100	8,000
印刷費	350	15	5,250
合計			17,250

三、執行內容

(一)學生實務專題製作競賽

本次學生實務專題競賽，參賽入圍複選作品共計有「觀光」、「餐飲」、「旅館」等三大主題，共計42組發表競賽。名單如下-

編號	專題名稱	組員	指導老師
1	王品集團-陶板屋服務品質相關研究	李家伸	許純碩
		郭家蓁	
		謝佩萱	
		林佳慧	
		林欣儀	

編號	專題名稱	組員	指導老師
2	以虹吸壺沖煮咖啡評鑑之探討以古坑咖啡為例	曾奕禎	李欽明
		詹韋婷	
		林芳仔	
		張瑄芳	
3	王品消費者滿意度之研究	王柏翔	林子欽
		蔡警鴻	
		楊淑妮	
		杜婉綺	
		黃真雅	
4	咖啡的多樣化選擇探討-以環球科大為例	彭博政	陳文錦
		葉晏廷	
		何國華	
		曹磊	
5	中國茶文化之探討-以儒家思想學說為例	鄧人豪	丁一倫
		林韋伶	
		徐筠萍	
		葉育昌	
6	蕃茄生長過程與料理變化-以蕃茄為主要食材為例	劉志彥	郭木炎
		陳忠佑	
		陳宏逸	
		林建男	
7	健康創意麵食以蕎麥麵為例	吳鴻慶	黃孟立
		蔡彭順	
		陳加修	
8	創意烘焙產品之研究與創新	李湘慧	王兆勳
		吳庭珊	
		張愷芝	
		楊雅婷	
		陳勇志	
9	新幾內亞咖啡豆在台灣飲調使用頻率之研究	戴珮因	歐崇敬
		吳定鴻	
		尹暘富	
		吳紹銘	

編號	專題名稱	組員	指導老師
10	7-11 滿意度調查-以環科大店為例	藍婉甄	曾慶欖
		簡誌陽	
		翁銘聰	
		李翊暄	
11	溪頭地區民宿滿意度與再宿意願調查	鄭伊廷	于文忠
		林映君	
		羅苡芯	
		許學維	
12	台灣麥當勞加盟店的開店哲學(以斗六站前店為例)	范懷文	丁一倫
		林羽婷	
		邱富勤	
		張曉梅	
13	統一星巴克之服務滿意度研究-以台中門市為例	李宜樺	曾慶欖
		謝婕妤	
		林孟吟	
		廖慧婷	
14	麻辣火鍋連鎖店之顧客滿意度-以台中鼎王為例	柯博揚	龍淑真
		黎光祥	
		張博傑	
		王俊豪	
		徐銘澤	
15	台灣廟宇文創產業與觀光經營管理之探討-竹山紫南宮	陳雅琪	曾惠珠
		蔡依岑	
		許菟真	
		張琬甄	
		游博涵	
16	后豐鐵馬道	林黛妤	陳文錦
		楊雅涓	
		李紋欣	
		華奕凱	
		劉騰介	
17	嘉義家樂福觀光夜市消費者滿意度調查	黃名宏	歐崇敬
		紀佑明	
		侯博允	

編號	專題名稱	組員	指導老師
18	看見新地瓜	宋雅婷	曾盟鈞
		藍千琇	
		邱郁棋	
		陳右霖	
		許育愷	
19	蜜蜂故事館	張彧豪	葉純菊
		陳立軒	
		高瑋廷	
		黃仲卿	
		鄭友維	
20	大甲媽祖繞境宗教意涵之研究	謝宗成	李欽明
		王香掄	
		李真杏	
		魏玉婷	
		何佩紋	
21	古坑咖啡節遊客行為之研究	蕭郁甄	張佩湘
		黃鈺雯	
		陳昇汎	
22	中區五星級飯店服務品質滿意度	謝婷軒	曾盟鈞
		鄭雅芳	
		徐葦婷	
		賴怡君	
23	旅館員工協助方案之研究	許正霖	丁一倫
		吳佳華	
		高逢佑	
24	陽明山環境管理品質滿意度之探討	王薇茜	詹芬樺
		鄭若雲	
		張稜翊	
		洪佳欣	
25	環球科大實習旅行社滿意度調查	王俊傑	葉純菊
		陳嘉鴻	
		袁長寧	

編號	專題名稱	組員	指導老師
26	觀光工廠體驗相關研究	陳孟楷	曾常豪
		劉智誠	
		梁家瑋	
		王亞柔	
		黃鈺君	
27	影響顧客滿意度關鍵成功因素探討以后里馬場為例	宋佩芸	許純碩
		黃佩崎	
		洪嘉君	
28	特色小吃滿意度與再購意願調查以虎尾調查為例	莊雅涵	林子欽
		張益銘	
		王嘉雯	
		黃裕豐	
		謝雅雲	
29	麥當勞滿意度研究-以斗六雲林店為例	蕭蕙瑩	曾慶欉
		鄭家妤	
		賴詩鈞	
30	溪頭森林遊樂區遊客滿意度調查	趙彥皓	于文忠
		陳偲妤	
		何佳恩	
		許凱修	
31	親子對休閒牧場之認知與顧客滿意度之研究-以苗栗飛牛牧場為例	鄭筑韓	吳孟玳
		林智勝	
		楊庭佳	
32	斗六人文夜市滿意度調查	洪維郁	李欽明
		蕭丞歲	
		劉庭宇	
33	異國料理	戴淳真	曾盟鈞
		邱若涵	
		蔡惠如	
		李昭瑩	
		溫培琪	
34	創意料理套餐	余珊如	黃孟立
		蔡達為	

編號	專題名稱	組員	指導老師
		李軍輝	
		謝嘉霖	
		林家豪	
35	主題樂園滿意度&忠誠度之探討-以九族文化村為例	嚴秀芸	詹芬樺
		周佩怡	
		翁紹駿	
		方好文	
		簡名釗	
36	大學生對於節慶飲食的認知-以環球為例	謝曉雯	龍淑真
		周吟庭	
		王偉成	
		楊舒評	
37	特色餐廳	吳靜儒	于文忠
		許惠閔	
		涂理安	
		林莉蓁	
38	大學生休閒活動與旅遊意象-以環球科大學生為例	陳國婷	葉純菊
		蔡晴茹	
39	品田牧場成功要素	袁雅鈴	林子欽
		余文馨	
		曹紋晴	
40	遊客動機,服務品質,顧客忠誠度-國立海洋生物博物館	陳冠志	許純碩
		江培碩	
		劉聿晟	
		高崇哲	
41	主題樂園遊憩體驗對遊客行為的影響	李柏佑	張佩湘
		黃鴻弦	
		林孟漢	
		陳柏威	
		林鈺豪	
42	蜜蜂故事館(產品購買動機)	郭麗雯	曾惠珠
		莊珮琳	
		黃羿菱	

2013 觀光與餐飲旅館系專題競賽辦法

一、報名資格：

1. 限本系有修習專題製作者均得以組為單位參與競賽。延修或特殊狀況無法以組為單位參賽者，經指導老師同意得以個人名義參賽。
2. 專題製作遴選以最近一年內完成之成果為限。參加作品不得抄襲，並應為原創作品。參加競賽作品如經人檢舉或告發為他人代勞或違反本競賽相關規定，經查證屬實，則追回資格與獎勵。

二、報名方式：

1. 參賽費群：本次競賽共分三大項，各作品以「觀光」、「餐飲」、「旅館」等三大主題為分類。
2. 報名期間：102年08月30日止
3. 收件單位：觀光與餐飲旅館系
4. 需繳交資料：(1)研究成果報告書(2)電子資料光碟片

三、競賽評比：

參賽作品由評審委員評定成績後，入選作品經評審委員決定等，分為優勝、佳作各三名，並頒發獎狀予以獎勵。

四、聯絡方式：

1. 聯絡單位：觀光與餐飲旅館系
2. 聯絡電話：05-5370988轉4402

環球科技大學觀光與餐飲旅館系

專 題 製 作 評 審 委 員 審 定 書

_____、_____、_____、_____

_____、_____，所提之專題製作

題目：_____

經本系委員會審議，認為符合標準。

專題製作評審委員會

召集人：

委 員：

環球科技大學觀光與餐飲旅館系

專題製作成績審核表

_____、_____、_____、_____

_____、_____，所提之專題研究製作，

題目：_____

經本評審委員審核 _____ (簽章)

改善意見：

學習狀況 30%	口試 30%	作品內容 40%
製作過程之勤惰	表達能力 10% 應變能力 10% 綜整能力 10%	問題陳述 10% 組織架構 10% 連貫性 10% 成果 10%
分數 ()	分數 ()	分數 ()

專題製作總分：_____分

環球科技大學 學年度

觀光與餐飲旅館系

專題製作—書面報告

參賽題目：

編號：

中 華 民 國 年 月

2013 觀光與餐飲旅館系專題競賽評分彙總表

編號	專題名稱	分數	等第
1	自行車道遊憩特性、服務滿意與重遊意願以後豐為例	96	優勝
2	斗六登邑肉圓滿意度與再購意願之服務品質調查	96	優勝
3	創意料理以土耳其料理為例	94	優勝
4	九族文化村遊客旅遊動機之研究-以九族文化村為例	93	優勝
5	以虹吸壺沖煮咖啡評鑑之探討以古坑咖啡為例	92	優勝
6	地瓜創意料理	92	優勝
7	節慶環境線索之研究-以 2012 年台灣咖啡節為例	92	優勝
8	遊憩體驗與環境責任行為關係之研究-以陽明山國家公園為例	92	優勝
9	陶板屋服務品質之研究探討-以陶板屋豐原向陽店為例	91	佳作
10	蕃茄食材之孟塞爾色差研究	91	佳作
11	創意壽司製作與滿意度探討	91	佳作
12	百香果創意料理	91	佳作
13	旅館員工協助方案之研究-以台中金典酒店裕元花園酒店為例	91	佳作
14	遊客參與動機與滿意度之探討-以雲科生態休閒農場為例	91	佳作
15	森林遊樂區客戶滿意度調查以溪頭森林遊樂區為例	91	佳作
16	顧客忠誠類型關係之研究-以台中市百貨公司星巴克為例	91	佳作

2013 觀光與餐飲旅館系學生職場體驗心得分享競賽辦法

一、報名資格：

1. 本系校外實習學生
2. 參加作品不得抄襲，應為原創作品。

二、報名方式：

1. 投稿方式-所有參賽作品，請投送觀餐與餐飲旅館系。
2. 稿件內容-以參加職場體驗(含職場實習及職場參訪)之體驗心得寫作為主，全文不超過1,000字。

三、評比方式：

1. 由參賽同學所進行初評，各系所初評入選前10件作品，再由系科老師複審作品並評分，成績等第分為特優等、優等、甲等。
2. 評審標準：經驗分享50%、工作介紹50%

四、聯絡方式：

1. 聯絡單位：觀光與餐飲旅館系
2. 聯絡人：洪珈亦
3. 聯絡電話：05-5370988轉4402

五、優勝獎勵：

1. 特優等、優等、甲等獎狀乙紙。

2013 觀光與餐飲旅館系職場體驗心得分享評分總表

序號	班級	學號	中文名字	實習單位	成績	等第
1	四技觀三乙	99448260	陳裕揚	新加坡 fairmont hotel	97	特優等
2	四技觀三甲	99448104	呂岳鴻	新加坡 fairmont hotel	97	特優等
3	四技觀三甲	99448136	王郭維	新加坡 fairmont hotel	95	優等
4	四技觀三乙	99448248	李宗磬	新加坡 fairmont hotel	95	優等
5	四技觀三甲	99448154	余嘉誠	新加坡 fairmont hotel	94	甲等

環球科技大學 觀光與餐飲旅館系

101 學年度 2 學期

校外實習心得報告

新加坡 fairmont hotel 實習單位

班級: 四觀餐三甲

姓名: 呂岳鴻

學號: 99448136

實習單位: 新加坡 fairmont hotel

目錄

壹、 實習單位之設立背景	1
貳、 實習單位之單位介紹	2
參、 實習單位之組織簡介	15
肆、 實習單位之工作內容	16
伍、 實習時之工作執掌	20
陸、 實習日誌	21
柒、 實習心得報告	39
捌、 檢討與建議	43
玖、 附錄	

壹、實習單位之設立背景

23.3.1974 - Holiday Inn Hotel

Singapore

1980 - Holiday Inn Singapore

1985 - Royal Holiday Inn Singapore

1990 - Royal Holiday Inn Crowne Plaza

1.6.1997 - Royal Crowne Plaza

1.12. 1999 -ROYAL PLAZA ON SCOTTS



Our Mission 我們的使命：

To be the LEADING hotel creating GREAT customer experience.

成為領先的酒店，創造偉大的客戶體驗。

What can we do for you. 我們可以為你做什麼。

EMPLOYEE VALUE PROPOSITION 員工價值主張：

We TRUST and RESPECT every colleague.

我們信任和尊重每一位同事。

We CELEBRATE and RECOGNISE the successes of each INDIVIDUAL and TEAM.

每個個人和團隊的成功，我們慶祝和表揚。

We believe that our organization is FUN to work in, driven by PASSION and MAKING A DIFFERENCE.

我們相信，我們組織工作的樂趣，激情和驅動做出改變的時候了。

貳、實習單位之單位介紹

地理位置：

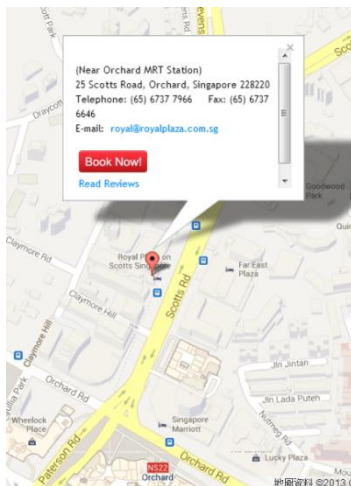


ROYAL PLAZA ON SCOTTS SINGAPORE HOTEL

(Near Orchard MRT Station) ([Find us on Google Maps](#))

25 Scotts Road, Orchard, Singapore 228220

E-mail: royal@royalplaza.com.sg



史各士皇族酒店是新加坡最負盛名的五星级酒店之一，在知名的 TTG 旅游大獎上連續六年被評選為亞太地區最佳獨立酒店。作为新加坡少有的幾家完全無菸型商務酒店之一，史各士皇族酒店因坐落于史各士路上的黃金地段而遠近聞名；它距離頗受商務旅客歡迎的新達城和珊頓大道等聚會場所僅 3 公里之遙，并從烏節路地鐵站步行一分鐘即可抵達酒店。

- 511 間客房
- 13 個客房樓層
- 客房樓層從 3 樓開始
- 3 間殘疾人房

兒童政策：

住在同一客房中的 12 歲以下兒童若使用現有床具則不收費。家床位每晚需支付 70.00 新元(稅費另計)。

登記時間：14：00

退房時間：12：00

最低登記年齡：18

一、房型介紹：

客房類型	高級客房	豪華客房	特級客房	俱樂部豪華客房	商務套房	豪華總統套房
客房面積	32m ²	32m ²	32m ²	32m ²	64m ²	93m ²
網路接入設備	✓	✓	✓	✓	✓	✓
迷你吧	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nespresso 咖啡機	✓	✓	✓	✓	✓	✓
本地通話	✓	✓	✓	✓	✓	✓
浴缸			✓	✓	✓	✓
2 人份早餐				✓	✓	✓
2 人份下午茶				✓	✓	✓
2 人份晚間雞尾酒				✓	✓	✓
每次入住熨燙一套衣服				✓	✓	✓
豪華型梳妝用品				✓	✓	✓
室內 I Pod 充電座					✓	✓
使用 Bose 音響					✓	✓
最多可入住人數	3	3	3	2	4	4

PILLOW SELECTION

Soft - Made from feather Hard - Made from foam Firm - Made from latex

(1)高級客房：



客房包含

瓶裝水、有線電視、咖啡/茶沖泡、設施每日報紙、室內 Nespresso 咖啡機、互聯網接入（有線/無線）、迷你吧、本地通話機

酒店服務

24 小時開放的健身房/桑拿房、24 小時開放的網吧間、客房服務從早上 6 點到晚上 11 點、24 小時全天候安保服務、使用游泳池、嬰兒看護服務、快速退房、洗衣和乾洗服務、停車位元、電話叫醒服務、

客房設施

空調（可調）、梳子、電子門鎖、電子煙霧探測器、吹風機、熨斗及熨衣板、保險櫃、國際直撥、液晶電視、新聞頻道、枕頭選擇、私人浴室、淋浴、拖鞋、禁止吸煙、梳妝用品、通用型電源插座、步入式淋浴間、書桌、語音信箱

偏愛位於更高樓層的客房？升級至豪華客房可以享用總價值超過 90 新元的免費服務，但每晚需額外支付 30*新元。

*房價需加收 10%的服務費以及現行政府稅費。房價如有更改，恕不事先通知。

(2) 豪華客房：



客房包含

瓶装水、有线电视、咖啡/茶冲泡设施、每日报纸、室内 Nespresso 咖啡机、互联网接入（有线/无线）、迷你吧、本地通话机、

酒店服务

24 小时开放的健身房/桑拿房、24 小时开放的网吧间、客房服务从早上 6 点到晚上 11 点、24 小时全天候安保服务、使用游泳池、婴儿看护服务、快速退房、洗衣和干洗服务、停车位、电话叫醒服务

客房设施

空调（可调）、电子门锁、电子烟雾探测器、吹风机、熨斗及熨衣板、保险柜、国际直拨、液晶电视、新闻频道、枕头选择、私人浴室、淋浴、拖鞋、禁止吸烟、梳妆用品、通用电源插座、步入式淋浴间、书桌、语音信箱

另外，特级客房里设有浴缸，可以美美地泡个澡，洗去旅途疲劳；然后盖上 400 织密度豪华羽绒被舒舒服服地睡个好觉；特级客房内的免费服务总价值超过 140 新元。

升级至特级客房每晚需额外支付 30*新元。

*房价需加收 10% 的服务费以及现行政府税费。房价如有更改，恕不事先通知。

(3)特級客房：



客房包含

瓶装水、有线电视、咖啡/茶冲泡设施、每日报纸、室内 Nespresso 咖啡机、互联网接入（有线/无线）、迷你吧、本地通话机

酒店服务

24 小时开放的健身房/桑拿房、24 小时开放的网吧间、客房服务从早上 6 点到晚上 11 点、24 小时全天候安保服务、使用游泳池、婴儿看护服务、快速退房、洗衣和干洗服务、停车位、电话叫醒服务

客房设施

空调（可调）、闹钟、浴袍、浴缸、梳子、电子门锁、电子烟雾探测器、吹风机、熨斗及熨衣板、保险柜、国际直拨、液晶电视、新闻频道、枕头选择、私人浴室、淋浴、拖鞋、无烟、梳妆用品、通用型电源插座、步入式淋浴间、体重秤、书桌、语音信箱

入住俱乐部豪华客房还可以独享皇家行政酒廊，提供的免费服务总价值超过 390 新元。

升级至俱乐部豪华客房每晚需额外支付 60*新元。

*房价需加收 10%的服务费以及现行政府税费。房价如有更改，恕不事先通知。

(4) 俱樂部豪華客房：



客房包含

使用俱樂部酒廊

- 下午茶
- 晚間雞尾酒
- 全天候提供咖啡/茶/軟飲

在屢獲殊榮的 Carousel 餐廳或者獨享型皇家行政酒廊享用雙人份早餐

瓶裝水、有線電視、咖啡/茶沖泡設施、每日報紙、室內 Nespresso 咖啡機、互聯網接入（有線/無線）、本地話機、迷你吧、每次入住可以熨燙 1 套衣服、在皇家行政酒廊享受優先登記入住服務、使用皇家行政酒廊會議室（1 小時）

酒店服務

24 小時開放的健身房/桑拿房、24 小時開放的網吧間、客房服務從早上 6 點到晚上 11 點、24 小時全天候安保服務、使用游泳池、嬰兒看護服務、快速退房、洗衣和干洗服務、停車位、電話叫醒服務

客房設施

空調（可調）鬧鐘、浴袍、浴缸、梳子、電子門鎖、電子煙霧探測器、吹風機、熨斗及熨衣板、保險櫃、國際直撥、液晶電視、豪華型梳妝用品、豪華被套（400 織密度）、新聞頻道、枕頭選擇、私人浴室、淋浴、拖鞋、禁止吸煙、梳妝用品、通用型電源插座、步入式淋浴間、體重秤、書桌、語音信箱

64 平米行政套房寬敞明亮，提供獨立的客廳和臥室。免費服務的總價值超過 400 新元。升級至行政套房每晚需額外支付 310*新元。

*房價需加收 10% 的服務費以及現行政府稅費。房價如有更改，恕不事先通知。

(5) 商務套房：



客房包含

使用俱樂部酒廊

- 下午茶
- 晚間雞尾酒
- 全天候提供咖啡

在屢獲殊榮的 Carousel 餐廳或者獨享型俱樂部酒廊享用雙人份早餐

瓶裝水、有線電視、咖啡/茶沖泡設施、每日報紙、室內 Nespresso 咖啡機、互聯網接入（有線/無線）、本地話機、迷你吧、每次入住可以熨燙 1 套衣服、在皇家行政酒廊享受優先登記入住服務、使用皇家行政酒廊會議室（1 小時）

酒店服務

24 小時開放的健身房/桑拿房、24 小時開放的網吧間、客房服務從早上 6 點到晚上 11 點、24 小時全天候安保服務、使用游泳池、嬰兒看護服務、快速退房、洗衣和干洗服務、停車服務、電話叫醒服務

客房設施

空調（可調）、鬧鐘、浴袍、浴缸、梳子、電子門鎖、電子煙霧探測器、吹風機、iPod 充電底座、熨斗及熨衣板、保險櫃、國際直撥、液晶電視、豪華型梳妝用品、豪華被套（400 織密度）、新聞頻道、私人浴室、淋浴、枕頭選擇、擦鞋用品、鞋拔、拖鞋、無煙、梳妝用品、雨傘、通用型電源插座、步入式淋浴間、體重秤、書桌、語音信箱

專用的登記指示

為了維護酒廊的獨特尊貴性，請隨時保持您的儀表整潔，著裝得體。

每天五點之後，12 歲以下的兒童不允許進入酒廊。

請到位於皇家俱樂部大廳的登記處優先辦理登記手續。

入住 93 平米的企业套房还可以将客厅变成能容纳 10 人的会议场地。更有免费且不限流量的互联网接入设备、室内迷你吧、Nespresso 咖啡机、Bose 音响和 iPod 充电基座，免费服务总价值超过 480 新元。升级至企业套房每晚需额外支付 520*新元。

*房价需加收 10%的服务费以及现行政府税费。房价如有更改，恕不事先通知。

(6)豪華套房總統套房：



客房包含

使用俱乐部酒廊

- 下午茶
- 晚间鸡尾酒
- 全天候提供咖啡/茶/软饮

在屡获殊荣的 Carousel 餐厅或者独享型俱乐部酒廊享用双人份早餐

瓶装水、有线电视、咖啡/茶冲泡设施、每日报纸、室内 Nespresso 咖啡机、咖啡/茶冲泡设施、本地通话机、特大吧、每次入住可以熨烫 1 套衣服、在俱乐部酒廊享受优先登记入住服务、使用俱乐部酒廊会议室（1 小时）

酒店服务

24 小时开放的健身房/桑拿房、24 小时开放的网吧间、客房服务从早上 6 点到晚上 11 点、24 小时全天候安保服务、使用游泳池、婴儿看护服务、快速退房、洗衣和干洗服务、停车位、电话叫醒服务

客房设施

空调（可调）、闹钟、浴袍、浴缸、梳子、电子门锁、电子烟雾探测器、吹风机、iPod 充电基座、熨斗及熨衣板、保险柜、国际直拨、液晶电视、豪华型梳妆用品、豪华被套（400 织密度）、会议设施、新闻频道、枕头选择、私人浴室、淋浴、鞋刷、鞋拔、擦鞋用品、拖鞋、无烟、梳妆用品、雨伞、通用型电源插座、步入式淋浴间、步入式衣橱、体重秤、书桌、语音信箱

二、餐廳：Caroisel



Serves local & international cuisine . 提供本地及各國美食

Buffet & Ala Carte (Room Service Only). 自助式以及單點(限客房服務)

Breakfast, Lunch, Hi-Tea & Dinner 供應早、中、下午茶及晚餐

		weekday	weekend
		(\$)	(\$)
breakfast	6.30am – 10.00am (adult)	28.00	28.00 (Sat, Sun and PH)
	(child)	20.00	20.00 (Sat, Sun and PH)
lunch	12.00pm – 2.00pm (adult)	46.00	50.00 (Sat, Sun and PH)
	(child)	28.00	32.00 (Sat, Sun and PH)
high tea	3.30pm – 5.30pm (adult)	38.00	43.00 (Fri, Sat, Sun and PH)
	(child)	24.00	28.00 (Fri, Sat, Sun and PH)
dinner	6.30pm – 10.30pm (adult)	62.00	75.00 (Fri, Sat and Eve of PH)
	(child)	37.00	42.00 (Fri, Sat and Eve of PH)

Prices are subject to 10% service charge and prevailing government taxes.

WHAT CAN WE DO FOR YOU?
25, Scotts Road Singapore 228220 www.summitbuffet.com.sg
Tel (65) 6589 7799 Fax (65) 6589 7919 Email carboxw@royalplaza.com.sg



三、酒吧

營業時間：

Monday - Thursday 5.00 pm - 1.00am Friday, Saturday 5.00 pm - 2.00 am Sunday Closed

週一 - 週四下午5時 - 凌晨1點週五，週六下午5.00 - 2.00週日上午休息

HEAT
ultralounge

toast to
good times

no more
> **monday blues***
> all cocktails
\$12.00
++

**2-hour
beer
buffet*** > free flow
saturdays **\$36.00**
++

tiger > everyday* **\$12.00**
per glass
of draft beer

* all night long

RP
ROYAL PLAZA
SINGAPORE

What CAN WE DO FOR YOU?
25 Scotts Road Singapore 228220 www.royalplaza.com.sg
Tel: (65) 6589 7722 Fax: (65) 6589 7819 Email: heat@royalplaza.com.sg

Follow us on
SUMMIT
SINGAPORE

四、MEETING ROOMS 會議廳租借

位於2樓

Paterson Room、Scotts Room、Draycott Room、Orchard Room、Tanglin Room、Claymore Room、Cuscaden Room、Newton Room

大型宴會廳：Ardmore Suite、Balmoral Hall 位於五樓

五、Royal club lounge

Executive floor (13th, 14th & 15th floors) 樓層(13、14、15樓)

Operating Hours (0700 - 2300 hrs) 營業時間：07：00-23：00

* Breakfast (0700 - 1000 hrs) 早餐：07：00-10：00

Sunday & PH closed at 10.30hrs 星期天和例假日至10：30

* Afternoon Tea (1500 - 1700 hrs) 下午茶：15：00-17：00

* Evening Cocktail (1730 - 2000 hrs) 晚餐雞尾酒：17：30-20：00

可免費市內電話以及1小時免費使用俱樂部會議室

以單次入住計算

六、電腦及打印服務 24th



七、RENTAL SERVICES 租借服務

瑜珈墊、HP充電器、Iphone傳輸線、嬰兒馬桶坐墊、快速蒸汽滅菌器、小型蒸汽滅菌器、NB適配器、DVD撥放器、嬰兒推車

八、其他服務

Laundry、Florist、Concierge、Currency Exchange、Postal Service、Limousine Service、Baby Sitting (outsourced)、Safe Deposit

參、實習單位之工作內容-中餐

廚房(內)		菜口(外)		晚班	
7.00	檢查單點備料,準備當日中、午、下午茶、晚餐備料	07.30	顧菜口(添加食物)	22.00	烹調隔日早餐食物
		10.00	準備完畢隔日粥的小菜;轉餐,拿貨(菜)	01.00	烹調完畢員工宵夜
8.00	煮雞飯、叻沙、早餐粥,準備中午餐之餐車	11.15	休息、吃飯(45分鐘)	03.00	烹調完成隔日早餐食物及預備食材
				04.00	整理工作環境
11.00	休息、吃飯(45分鐘)				
11.45	準備下午茶餐,炒米粉、麵線、釀豆腐	12.00	顧菜口(切雞飯、添加食物)	04.00-06.30	開外面菜口
				06.30	顧菜口(添加食物,煮湯麵)
13.30	拿貨	14.30	轉餐(下午茶)	07.30	下班
		15.00	開會		
14.15	備料	15.30	顧菜口(添加食物,煮叻沙)		
15.00	開會				
15.30	準備晚餐之餐車	17.00	下班		
16.30	下班				
廚房(內)		菜口(外)			
13.30	切隔日菜單備料(蔥薑蒜辣椒)	13.30	顧菜口(中午餐)		
15.00	開會	14.15	轉餐(下午茶)		
15.30	備料				
16.30	休息、吃飯	15.00	開會		
17.15	炸蝦、蟹(出晚餐)				
18.00	切出餐備料	15.30	顧菜口(炒蘿蔔糕、蠔煎)		
21.00	叫貨				
22.00-23.00	備燒雞、燒鴨及單點備料	16.30	休息、吃飯		
		17.15	轉餐(晚餐)		
		18.30	顧菜口		
		22.30-23.00	收拾整理、關菜口總電		



西餐

8.30	顧菜口(早餐)	23.00	確認單點備料充足	12.30	顧菜口確認下午茶餐材料
10.15	煮湯和 YORKSHIRE PUDDING (整理冷藏庫)	23.30	確認當日菜單, 準備早餐食物	13.30	準備下午茶餐材料
12.00	顧菜口(中餐)	04.00	休息	14.30	轉餐
12.30	休息、吃飯	04.45	整理工作檯面	15.00	開會
13.15	拿貨	05.00	開菜口(早餐)	15.30	顧菜口(下午茶)
15.00	開會	06.00	顧菜口	16.30	休息、吃飯
15.30	備料給隔日菜單	07.30	下班	17.15	轉餐
17.00	下班			18.30	顧菜口(晚餐)
				22.00	下班



MAIN(中央廚房)

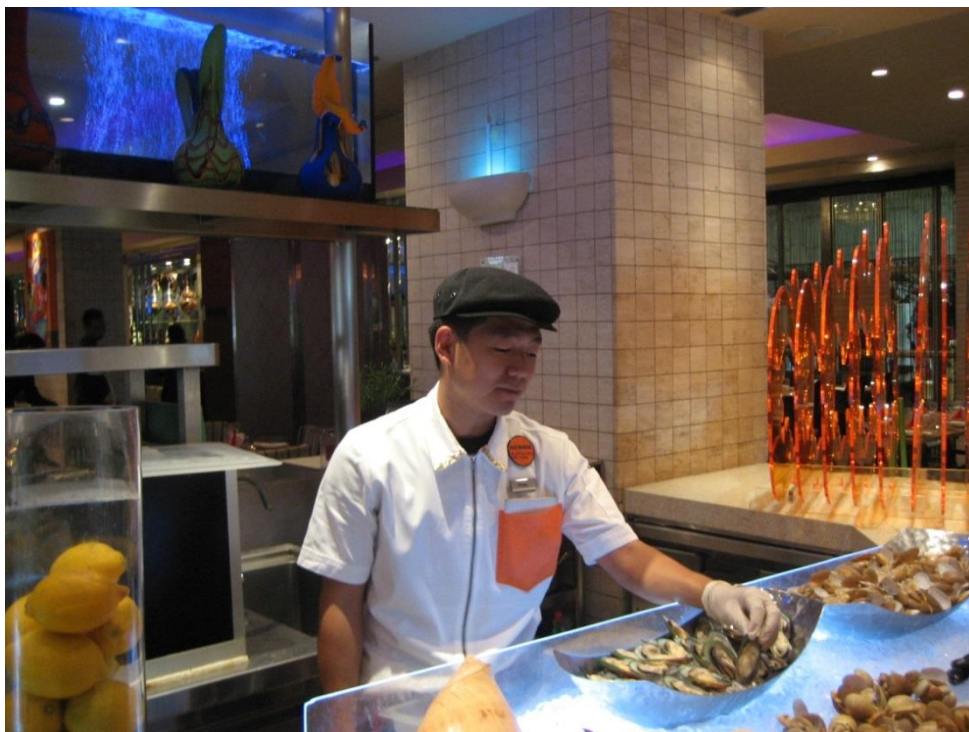
7.00	看當日是否有宴會 確認 15 樓食物品質 及準備芙蓉蛋配料	12.30	確認當日單點預備材 料	13.30	確認單點備料充足
8.00	準備單點的備料食材	12.45	協助整理單點備料	13.45	製作單點備料
11.00	休息、吃飯	13.30	烹調 15 樓及下午茶 餐食物	14.30	烹調預備食材(有宴 會烹調宴會食材)
11.45	準備下午茶餐食材 及 15 樓食材和宴會 食材	15.00	開會	15.00	開會
		15.30	烹調食材	15.30	烹調食材
14.45	擺設下午茶餐	17.00	休息、吃飯	17.00	休息、吃飯
15.00	開會	17.45	整理環境(添加調味 料、單點醬料)	17.45	烹調酒吧所需食物 及單點進單
15.30	寫下需準備的事項及 要訂購的貨品	17.45	有宴會即烹調宴會食 物(宴會開始時,去 顧)	21.50	寫下明天應叫貨 品,交代明天需烹調 備料事項
16.00 -16.00	整理檯面,送 15 樓餐 點	18.15 -22.00	製作單點及單點部分 備料	22.30 -2300	整理工作檯面



07.00	查看檯面是否整潔	13.30	檢查工作區(單點備料)	5.30	開菜口(檢查食物品質)
07.30	送 15 樓水果	13.45	做下午茶餐車(單點備料補充)	6.00	顧菜口
07.40	準備中午用餐車	15.00	開會	10.15	轉餐(準備明天早餐預備食材)
09.00	切水果	16.30	休息、吃飯	11.15	休息、吃飯
10.15	轉餐(中餐)	17.30	轉餐(晚餐)	12.00	顧菜口
11.00	切水果, 準備開胃菜、小吃(注意是否有宴會)	18.30	整理工作區	14.15	轉餐(下午茶)
14.00	休息、吃飯	18.40	做單點及食材備料	14.30	拿貨品(整理貨架)
15.00	開會	22.00	寫下需製作備料事項	15.00	下班

16.00 -16.30	整理工作區(浸泡沾板消毒)	23.00	下班	
海鮮				
11.00	準備煮海鮮用湯頭	17.00	送 15 樓餐點	
11.10	準備中午用海鮮	18.15	顧菜口	
12.00	檢查預備數量，烹調今日所需海鮮	21.00	整理海鮮餐車	
12.30	叫貨	21.30	下班	
14.15	休息、吃飯			

冷廚房



伍、實習單位之工作職掌

中餐菜口(外)		西餐		MAIN	
07.30	顧菜口(添加食物)	12.30	顧菜口確認下午茶餐材料	12.30	確認當日單點預備材料
10.00	準備完畢隔日粥的小菜;轉餐,拿貨(菜)	13.30	準備下午茶餐材料	12.45	協助整理單點備料
11.15	休息、吃飯(45分鐘)	14.30	轉餐(下午茶)	13.30	製作 15 樓及下午茶餐食物
12.00	顧菜口(切雞飯,添加食物)	15.00	開會	17.00	用餐
14.30	轉餐(下午茶)	15.30	顧菜口	17.45	整理環境(添加調味料、單點醬料)
15.00	開會	16.30	吃飯	17.45	有宴會即烹調宴會食物(宴會開始時要去顧)
15.30	顧菜口(添加食物,煮叻沙)	17.15	轉餐(晚餐)	18.15 -22.00	製作單點及部分備料
17.00	下班	18.30	顧菜口		
中餐菜口(外)		22.00	下班		
13.30	顧菜口	冷廚房			
14.15	轉餐	07.00	查看檯面是否整潔	13.30	檢查工作區(單點備料)
15.00	開會	07.30	送 15 樓水果	13.45	做下午茶餐車(單點備料補充)
15.30	顧菜口(炒蘿蔔糕、蠔煎)	07.40	準備中午用餐車	15.00	開會
16.30	休息、吃飯	09.00	切水果	16.30	吃飯
17.15	整轉餐	10.15	轉餐	17.30	轉餐
18.30	顧菜口	11.00	切水果,準備開胃菜、小吃(注意是否有宴會)	18.30	整理工作區
22.30	整理、關菜口總電	14.00	吃飯	18.40	做單點及食材備料
		15.00	開會	22.00	寫下需製作備料事項
		16.00	整理工作區(浸泡沾板消毒)		

陸、實習日誌

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 一 週</p>	<p>坐了四個小時的飛機，下機後，第一次踏上新加坡的土地，到了出境口，和代辦人員(應該是中國人)會合，簡單的打招呼一下，剛開始沒有什麼特別的感覺，看到身旁的人比較多深色皮膚的人(印度、馬來西亞)較多之外，覺得只是到了一個陌生的地方，沒感覺已經在國外了，沒有太大的差異感。</p> <p>直到坐上代辦幫我們安排開往宿舍的車後，感覺世界反轉了! 因為這裡是右邊駕駛，靠左邊行走，感覺隨時會撞到什麼一樣。到了宿舍，外觀就像一般的建築，裡面的格局比較奇怪(有的房間在樓跟樓的中間，又不是閣樓那種)，一層樓可以住 10 個人五坪到六坪住四個人，實在有點擁擠，下飛機的第一個晚上就這樣順利的度過了。</p> <p>隔天辦了一些工作手續之類的事情，吃了第一餐.... 下飛機以來的第一餐，看到價格再看到東西，傻眼了... 感覺就想是滷肉飯 80 塊這樣，哪有那麼貴的! 可是肚子餓也只能硬著頭皮吃了下去，慶幸的是，好險我是做餐廳內場，工作又有供餐，不然這樣的價格叫我吃一餐，實在有點難以下嚥，不出 10 天半個月，不是被工作操到體力透支而是餓到透支。</p> <p>一來到這就遇到這麼多的震撼教育，不一樣的人，不一樣的文 化，不一樣的生活，不一樣的實習!</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案	
週次	甘苦談
第 二 週	<p>到單位報到，這裡只有我和另一位同學在這間 ROYAL PLAZA 飯店實習，其他的 6 位同學都在另外一間，不過聽說高餐的學生也有在這實習(希望可以趕快認識他們)，人事帶我們到飯店各個地方介紹了一下設施環境，讓我們認識了一下飯店，就分別把我們帶給各部門主管，看到主管是深色皮膚的印度人，只有”剝屎”可以形容我當時的心情，還好一開口是英文，雖然還是我不知道他說的是什麼，不過一開始遇到陌生人都是先問好然後自我介紹，我也簡單的回應了一下，當然我還是完全聽不懂他在說什麼，他當下也完全不知道我完全不懂英文，就這樣他帶我著介紹工作崗位，內場的其他部門和同事，中、西餐、清洗、烘焙、冷凍庫等。等轉了一圈回來後他才發現原來我都聽不懂!只對我笑了笑，我也回他了尷尬的微笑(祈禱工作能順利)。</p> <p>不過，這裡其實還蠻多人會中文的，稍微鬆了一口氣，而且都很好相處的感覺，我們餐廳是自助式的餐廳(飯店裡只有我們一間餐廳)，有補不完的食材，我想在這的實習生活會過得很充實!</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 三 週	<p>一開始帶我的 DOM 和 MIKE 都會中文，也很親切我，不會因為我不會英文就數落我，讓我提醒自己更要加把勁趕快熟悉這一切，第一課就是東西的定位，有著五花八門的各種東西，它們都有屬於它們的地方，整理不能只有我看得懂，要大家都能方便找到所需要的東西，今天處理的食材，處理完就要標上今天的日期標籤，需要裝袋密封的馬上就去密封，才能確保食材的新鮮，尤其是我現在的部門是冷房，更要注意食材的新鮮度，需要碰到食材一定要戴上手套，生菜的清洗也要做到確實。</p> <p>經過了兩個星期的洗禮，雖然還是聽不太懂他們的話，但工作上慢慢上手，我在的冷廚房要負責四餐，早、午、下午茶、晚，全部都是自助式，所以從早到晚都在忙，我的班目前都從下午 1：30 開始，安排我在外面菜口服務，主要收拾上一餐(中餐 12：00 至 14：15)以及佈置下一餐(15：30 至 17：00)，一開始還不熟悉預備食材擺放的位置動作比較慢，我相信熟能生巧很快地就能上手。</p> <p>照顧下午的菜口也不是單單只有將食材補充齊全，還要準備明天下午要用的預備食材，所以做今天這一餐就要為明天做這餐的人準備，用餐時間一開始會最忙，到後來主餐吃得差不多以後，雖然不用在忙碌的補足食材，但這時候就是預備明天材料的時候，每分每秒都要把握住，需要同事們互相配合，才能順利的完成每一天的工作。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 四 週</p>	<p>這個星期開始終於要換早班了，可以接觸到不一樣的工作內容，早班開始，七點要到公司，要提早一個小時出門坐車，不過這裡的天氣都很穩定，所以在通車上下班的情況下，並不會因為天氣造成很多麻煩，早班整天都會在廚房裡面準備食材，一到公司就是先拿裝食材的器具，碗、碟、盤，每天大致一樣，依人數或今天決定出的菜而更換容器，我們會把準備好的東西放上一台推車，等到菜口換餐的時候，直接推車出去就可以了，小吃、開胃菜、橄欖、生菜、和多種醬料、起司、餅乾、海鮮，這是一來就要準備的第一餐，午餐的餐車(早餐會由 5:30 的人準備)，時間安排要很緊湊，還沒熟悉東西之前，光找的東西就要找半天，勉強能趕上進度，很多東西只要添加新的和換個乾淨的容器，有些是先處理過的半成品，早上來作最後手續然後裝盤，看似簡單的事情還是需要一些方法去執行才能快速、確實的完成這些作業，尤其備完這些材料後，切水果才是早班的第一個高潮，從我們這裡出去的水果有四餐(早、中、下午、晚)加上其他三個部門要的水果，現在正逢印度人的節日，只能在太陽還沒出來時進食，所以還要另外準備，以及我們菜口自己需要四個餐的預備水果，每個基本要五到六種，有些又要在 11 點前就要準備好，速度不夠快就沒有辦法一種水果一次切到完，而且水果商送水果的時間也不是特別早，都大約 10 點才送來，我們 11 點就有水果要出了，剛開始實在有點忙不過來，一個星期以後，還是趕不太上…</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 五 週</p>	<p>早班，一直動刀切東切西的，尤其是去鳳梨和西瓜的皮，皮很硬要很用力，原本只有食指會一點痛，現在是整隻手都快不是我的手的感覺，已經感覺不是用切而是用剝的，也沒有多餘的時間可以好好磨刀，有一把自己的刀感覺是必要的，剛好在這邊看到一把喜歡的刀，感覺很眼熟就打回台灣問，發現便宜很多，可能從台灣買了再寄過來都划算，誰知道人算不如天算，竟然接到沒貨的消息... 只希望我的手能慢慢適應這些工作內容，這樣什麼刀什麼難切的東西都能克服。</p> <p>這星期又來了一個新人，是正職的身分應徵進來的，沒想到領班竟然要我去帶他，讓我當下有點不知所措...他是正職，我是實習生，要我帶他頓時感到有壓力，而且我也才作1個月而已，不過領班交代，我也就硬著頭皮上了，把這個月我聽到的作過的，跟他邊做邊說，也再提醒自己，有哪些小細節要注意的；下個星期的班表我是下午班，之前都會兩個人一起做這個班，印度人過年結束(太陽出來時就不進食)，每餐的定位人數恢復平均值，現在只排一個人顧菜口，又是新的挑戰，希望能做好。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 六 週</p>	<p>一個人忙下午的下午茶餐和晚餐，就算天天提早一小時到，準備材料都還覺得有點趕，有東西要燙熟有東西要炸，但是這些設備都要去別的部門借用，如果他們再用，我們也只能等…這是最麻煩的，有時去借的時候還會被念一下(我們又不是故意要這時候來借)，可是下午茶要出的東西還是準備，他們再用東西又不能暫時放他們那，來來去去的就消耗不少時間，一分一秒都很珍貴，工作的安排還沒有很順利，但也只能硬著頭皮繼續做，不能因為這小小的阻礙退縮了，之前有兩個人一起做，可以兵分兩路，現在一個人，只能衝衝衝。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第七週	<p>實習到了第二個月，遇到了目前為止遇到最大的難題，就是住的地方，原本的房子，房東打算不租了，可是我們竟然只有不到 20 天的時間找新的房子，二房東還來跟我們收了這個月的房租，他來收錢的時候，我們還跟他確認過這裡有不租了嗎？他還信誓旦旦地說如果有，會提前一個月跟我們說，結果!!!過兩天我們就經過仲介那確定了月底就要搬走的消息，這是什麼狀況！雖然仲介有幫我們找新的地方，可是那邊比現在這裡貴，雖然環境好很多，這樣在經濟上會變得很吃緊，實在是令人懊惱，一天 9 個半小時的工作已經身心俱疲了，現在連個好好休息的地方都要沒有了...果然還是家的感覺最好了！離鄉背景遇到挫折，連個能安心的避風港都沒有，努力找看有沒有其它便宜的房子...</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 八 週</p>	<p>找房子看房子，算是到這裡的第二份工作(雖然有說不能兼差，可是沒拿酬勞應該就不算吧，哈哈!)，萬萬沒想到還是碰上了，恐怖的房東...哀!去看房子的時候說的很好聽(說："可以煮東西，網路水電費都含在房租裡，如果有困難房租也以晚幾天繳。)，談妥了，要我們先繳押金，大約是一個月房租的三成，我們不疑有他的就給了，沒想到，三、兩天就打來要一次錢，要錢的理由也越來越奇怪，什麼他沒錢繳水電，什麼奇怪的理由都有，最高紀錄是連打了 11 通(人跟人之間的信任真的薄如紙淡如水嗎?有些事情還是白紙黑字的寫清楚會對自己比較有保障吧。)，跟其他人討論了一下，這種恐怖的房東，就算房子環境再好也沒辦法安心的住在裡面，所以決定不搬那邊了，可是之前繳給他的押金就... 只怪自己經驗不夠吧!暫時住在仲介幫我們找的房子了，希望能遮風避雨、安全、穩定就心滿意足了，不要又像這個出爾反爾。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 九 週</p>	<p>到了這裡這麼久，上班都是坐大眾交通工具，一個月下來的交通費要不少錢，大約是台幣 2000 左右，於是心血來潮的買了一台二手的腳踏車，打算騎腳踏車上班，</p> <p>是不是有一點太瘋狂太熱血了，可是捷安特的創辦人劉金標先生都可以做到，我正是年輕力壯的時候為什麼不行？知道的同事們都驚訝，也沒多說什麼，也有人等著看我笑話咯，看我到底能撐多久呢，我想，不過 10 公里的路程應該沒問題，正好我幾乎都是下午的班，有充足的時間讓我做準備，就這樣和我的新夥伴第一天一起上班，看了 google map 後就出發！發現我查到的路線有一段會在單行道上逆向行駛，有點嚇到！新加坡這裡開車的人車速都還蠻快的，尤其是公車的趟次很多，迎面像我呼嘯而過，有點怕怕的，不過第一天還算順利到達公司，時間大約是 1 小時，都跟預計的差不多，沖個澡就準備上班啦！運動完精神總是特別好。</p> <p>一天工作下來也沒有覺得特別累，下班回程還擔心有可能迷路，不過已經下班了，可以慢慢找路，就悠哉悠哉地慢慢騎，雖然下班時間已經很晚了，但是下班心情就放鬆的當兜風一樣，還滿喜歡那感覺得，體驗陌生城市的街景，放慢腳步看看這經過一整天的喧鬧後安靜下來的城市，是我忙碌的工作後，新的解壓、放鬆方式。相信我能堅持騎下去。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十週	<p>今天搬到了新的房間，淺粉紫色的牆面、木質地板和白色支架的雙人床(只差蕾絲邊白色的窗簾)，當下以為我們走錯房間了(心想，應該是女生的房間吧?!)，房東跟我們說:”沒錯，沒錯，就是這間。”就東西放一放，拿著上班的東西在趕去上班，這裡離公司近很多，走路半小時就能到公司，對我來說房租比之前貴能平衡一下我心情的的一件事，可是要買一些日常生活用品等，就比較麻煩了，因為這裡靠近市區，物價也有些影響。</p> <p>現在上班，要克服的問題還是在語言上，即使工作能力在強，沒有辦法很好的溝通，在工作上很難突破，做了快三個月，我的班幾乎固定是早上七點或下午一點半，下午的班就是顧外面菜口，早上的則是備料，早班的下午開始是開胃菜和小菜的準備，基本上是三個菜單，每個菜單五至六種菜色，食材基本不變，作法大同小異，而我卻因為看不懂，每次到這一環節都要再問一次，確認好幾次，我才能備好這些材料，另外有宴會要準備的材料就更一頭霧水，讓我很有挫折感，為什麼我還沒辦法獨立完成這些東西，就算有時候會有不一樣的菜單，但是基本的東西我應該要知道，因為比我晚進來的正職就算還不知道菜的作法，但是看他得懂菜名，比較容易記得住材料要怎麼準備，讓我覺得還需要再努力一點，努力加強語言。</p> <p>態度很重要，語言則是能讓別人清楚知道你態度的一種工具。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 一 週</p>	<p>在冷廚房要接近尾聲了，再過一個星期就準備換到其他部門了，又能看到不一樣的料理方式，接觸不一樣的同事，雖說現在這裡很累，可能是好不容易熟悉了這裡的環境，現在馬上就要換部門了，是有點捨不得呢?還是怕自己沒辦法適應?我相信是捨不得吧，因為這裡的同事都對我很好，工作再忙偶而還是會開開小玩笑，紓解工作緊繃的壓迫感，可是只要態度夠積極，就算不會說不會聽，我還是會用比的會用看的，到了新的部門，我一定能很快適應的，準備接受新的挑戰。</p> <p>在冷廚房大約有 10 個人左右，每個人負責自己的工作，但是每個人面對工作的態度都不一樣，一樣的工作內容，有人迅速確實，有人潦草應付，就算看到草草了事也不會多說什麼，因為不管是什麼態度都是為了生活，別人的態度是怎樣也不能多說什麼，只要自己做好就沒問題了嗎?這樣是做不好任何事情的，一個團隊失去了合作，那這個團隊永遠只是一盤散沙，管理，很複雜。人，更複雜。管理人，就需要耐心和細心，才能有效的管理!</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十二 週</p>	<p>新部門，新開始!人家說新官上任三把火，這裡真的很火…熱!Mian Kitchen 不像冷廚房一樣有隔間和其他部門做區隔，這裡有中餐部和西餐部，加上我們總共三個部門再一起，忙起來的時候真的有點擠!到了新部門，卻一點都不陌生的感覺，在冷廚房的時候，時常會串門子到這個部門烹調食物，我新的工作內容是做客人單點的餐，大約有25種左右的套餐，看起來不是很多，但是做起來卻讓我覺得困難重重，光是看單就難倒我了，全部英文的點菜單和全英語的電話確認，瞬間信心大受打擊，不過我沒有這樣就放棄了，每出完一個單，我就把單留下來做筆記，寫上是什麼東西、做法、放在什麼碗盤上，一張一張的寫，一張一張的紀錄，而且我們這裡不只有我們自己的東西會出單，其他部門的單也會出現在我們這，所以還要能分別出哪些是自己要做的，還要幫忙叫中餐部門的單，一點都不能怠慢，因為是直接出餐給客人，絕對不能讓客人等太久，不像是自助餐的菜口，會先被好預備的材料，沒有了在換新的就好，在這個部門，要注意每一個步驟，每一個餐點的味道，安排好每個進單的工作流程，才能快速又確實得做好每個餐點。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 三 週</p>	<p>在電視上看那些演部隊生活的電影時，常聽到的一句話"老鳥有繳代，菜鳥要忍耐"，"合理的要求是訓練，不合理的要求是磨練"，但在這裡我覺得他們的要求根本就是沒事找事念。</p> <p>我這樣做、那樣做都不可以，能被要求是好事，表示我還有進步的空間，但要求的有標準和一致就算了，他們沒有以身做責，還用我被他糾正過的方式去做，他怎麼沒糾正自己呢?我就不懂他的標準到底是依據什麼?他今天的心情嗎?頓時讓我覺得寸步難行。好幾次都是，一個正職員工處理這個食材是這樣烹調，之後我接著他的東西跟著他的方法做，正職員工在做的時候都沒有說他什麼，我接過來做的時候，就跟我說不能這樣做!我心裡納悶，為什麼先前正職員工在做的時候你不說，我做的時候才來說我，就是故意要等我犯錯才來糾正還是故意挖洞給我跳!感覺真的很糟…</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 四 週</p>	<p>繁忙的工作中，休假能夠出門走走放鬆一下是最棒的了，在台灣出門走走很方便，坐上摩托車要跨越一個縣市最多 2 個小時，快的話半小時就可以了，在這要去任何地方都要擠大眾交通工具，放鬆的效果就沒那麼好了，不然就是要有熱血男兒的心情買台腳踏車，才能稍稍有通行無阻的感覺！</p> <p>起個一大早，趁著太陽還在偷懶的時候，趕緊出發上路，大約一個半小時的路程，到達新加坡的東海岸，這裡有延綿整個海岸線的腳踏車步道，到了那，太陽才逐漸升起，興奮的拿起相機，等待難得的日出美景！終於，天空漸漸亮起，心情也越來越興奮，持續地等待...直到天空整片都亮了起來！可惜，太陽不賞臉，被雲層擋住，無法看到它的廬山真面目了。</p> <p>沒關係，雖然沒有如願看到日出，也還有條美麗的海岸風光等著我，悠閒的乘著海風前進，沿路上很多早起運動的人，跳早操、慢跑、騎腳踏車，都在享受這悠閒的清晨時光，細細品嚐異國海岸風情，及輕鬆的假日休閒。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十五 週</p>	<p>目前的第三個部門，西餐部(MED)，在我印象中的西餐就是東西少少又小小永遠給人吃不飽的感覺，平常也不太會去西餐廳吃東西，去的話也都吃牛排而已，很難想像西餐做自助式的是怎麼呈現方式。</p> <p>到了新部門馬上就上戰場了，沒有時間一一介紹，一開始讓我去切烤牛肉和烤雞，一刀下去，我的手腕都快斷了!牛肉是帶骨的(應該是背部)，肉很厚，要去骨頭的時候又都是筋，加上用來切肉的刀又不利，切了幾片牛肉後，手都快不是自己的感覺，烤雞呢，跟中餐不一樣，只要使勁地給它剝下去，再將骨頭剝除就可以了，用西餐的刀則是準確地找到雞每個關節部位，從關節的地方切開它，在刀不利的情況下，加上還沒熟練，沒辦法馬上準確地找到雞的關節部位，刀刀皆辛苦…一天下來，手要握拳都會覺得痛!</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十六 週</p>	<p>都是一樣的排班，做一樣的事情，感覺有點像機器人一樣，但這些工作內容都是我不曾接觸過的事物。</p> <p>我吃過義大利麵，但不知道義大利麵有這麼多種，我們餐廳一次出四種麵（spaghetti、fettucine、rotini、ravioli），有時會替換一兩種，醬料我知道有紅醬(吃過番茄肉醬)、白醬(吃過奶油海鮮)、青醬(只有聽過而已)還有就是大蒜切片後放進橄欖油裡小火煮至金黃色的蒜香油(爆香後味道會讓人垂涎三尺)，單單義大利麵就要花費不少時間去好好摸索研究一番了，更不要說還有六道的主食以及各式各樣的西餐醬料，感覺能夠有所有西餐菜色能一次在我們餐廳滿足。</p> <p>讓我對西餐能有更多的認識和了解，像從來沒接觸過的西餐香料，西餐料理的擺盤等等，雖然不可能在這麼短的時間內就完全吸收這些所有的知識，但在工作的過程中，邊做邊看，有經手過的東西印象就會更加清楚一些，對我之後在回到學校補充相關知識上能更快速的理解，所以我要在這個部門好好的“偷師一番”。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 七 週</p>	<p>換到中餐部了，是我進餐飲科系最想接觸和學習的，早在我到學校面試的時候就問面試官老師，問說學校的中餐教室什麼時候建好可以開課使用，當時面試官老師的回答是說一年級的暑假就會弄好，結果到了二年級暑假也才完成了 70%-80%，雖然在二年級下學期還是開了課，但到了學期中才能操作，真的有些失落。</p> <p>現在終於要進到我們飯店的中餐部了，可是我卻沒有什麼期待的感覺... 原因是這部門的主管是個說話膚淺講話只會四兩撥千金的人，整天拿我的英文名字在開玩笑，我真的不懂他們自認為是英語系的國家怎麼連 phil 的音能發成 feel、philip 或者是 fail，整天用 fail 開我玩笑，一開始我覺得沒什麼，久而久之覺得那是種挑釁，讓我非常反感，我一直不覺得我什麼失敗了，然而他們的態度讓我覺得最失敗的就是選擇到新加坡實習。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 八 週</p>	<p>早在沒實習前，就會打聽一些前人時習的情況或是做過廚房內場的工作經驗，從別人口中聽到內場實習都是打雜的事務，能用刀就要滿足了，別說用火動鍋了，洗碗洗菜拖地跑腿是最基本的，可是我現在有切不完的東西，我也不用洗碗洗菜和拖地(都有其他人負責了)，有空我還能練練火工，真的給我很大學習的空間。</p> <p>在中餐部，早班晚班都輪的到，雖然一樣是顧菜口，但是在中餐菜口有時候也會讓我練習出菜，讓我煮、炒，調味試味道，讓我有獨當一面的機會，是一個很好的機會學習!</p> <p>可是蠻常遇到挫折的，第一是炒鍋真的很重，第二是掌握不到火候的控制，再來就是味道，一不小心味道就跑掉了，看其他同事們，有的，甚至可以單手，將裝了滿滿東西的炒鍋抬舉!我卻只能裝三份炒飯的量，大概就已經到達我握力的極限了，更不要想能很流暢的甩鍋，將飯炒的粒粒分明，又香味撲鼻。看他們炒菜炒飯甩鍋的時候，都感覺他們應該很有舞蹈天分，他們甩鍋時，很像之前流行韓國江南大叔的騎馬舞，相似度高達 90%，真是太厲害了，感覺隨時放音樂下去，那些 Chef 就能隨著節奏甩動他們的鍋子和鍋鏟炒東西!</p>

柒、實習心得

海外實習，是個非常難得的機會，雖然現在出國都很容易也很方便，但是要有這麼長一段時間待在外國體驗生活，比較難有這樣的機會，聽到這消息，非常期待也有很多考量，不過家人都很贊成我試試看，我也只能拿出年輕的本錢，用青春的肉體跟它拚下去了。

這裡大多數都是外籍勞工，聽說，新加坡的外國人都比新加坡本國的人口數還要多，從街上行人來看，好像是真的，有馬來西亞、印度、中國等等，先不談是來這工作的人，就連觀光的人潮也是多到不行，一個比台北市大 2.5 倍的城市，怎麼有這麼多的工作機會和吸引這麼多的觀光人潮。

魚尾獅公園、聖淘沙、牛車水、小印度、裕廊、東部海岸、北部綠色倉庫、烏節路，這些都是新加坡的著名景點，但是台灣也有中正紀念堂、故宮博物院、菊島之稱的澎湖、中央山脈、花東太平洋海岸及台北信義區 101 大樓(個人認為台灣的傳統市場都比烏節路好逛，多了一份台灣的鄉土民情。)，我們有不輸新加坡的觀光資源，卻沒有像他們這樣的觀光成效，問題到底出現在哪裡?宣傳不夠?我想不是，世界各地有很多人到新加坡觀光，但也有很多新加坡人到台灣觀光，在我們公司的同事就有幾個已經去過台灣三次了，我聽到的時候很訝異，問他們為什麼，一開口就是台灣的夜市、台灣的小吃，看樣子台灣譽為世界的美食聖地是當之無愧，就連服務品質也不在話下(同事都很稱讚我們服務業的待客之道)，那我們哪裡不夠好?

橋梁可以让你走向對岸，語言卻可以让你走向世界，新加坡是華人社會，但現在很多新加坡的小孩可能只懂英文卻不懂中文，絕大多數的溝通也是用英文進行，這對外國來的旅客或是商務人士都覺得很方便，這是我實習到目前為止最大的體會。雖然我在內場，不用面對顧客，不用帶位、介紹菜單、點菜等等，但同事們也來自各個地方，有印度、中國、韓國、馬來西亞、新加坡，工作上幾乎都用英文溝通，就算遇到中國的同事，因為長期用英文的關係，有些食材的名稱他們也只知道英文的讀法不知道中文的，對我來說這是非常艱鉅的難題，我連好好開口講話都有問題，我要怎麼適應我的工作，幸好同事們都很包容我，但生活卻不會!網際網路的開始，大家開始說地球村的時代來臨，但是台灣已經準備好成為地球村的一份子了嗎?我想，應該還沒準備的很充分吧，至少我個人就還沒準備好，少了與世界溝通的工具，怎麼能走向世界，又怎麼能讓世界走向你，我認為台灣的觀光資源根基很扎實，經歷了這麼多無情的破壞，如：九二一大地震、八八水災，我們依然屹立不搖，我們要不忘本的繼續前進，那些前人所留給我們，大地賜與我們的資源，都是台灣的巨大財富。

在學校的時候都沒有仔細的考慮過這些，走出家門後，才發現自己的苗小，可我們並不弱小，藉由這次海外實習的機會，看看別人，想想自己，世界太大了，自我卻太苗小，現在很多人都是先放大自己，再去面對世界，所以只停留在 22k 的迷思中，馬克思說過：「作家當然必須掙錢才能生活、寫作，但是他決不應該為了掙錢而生活、寫作。」

沒想到一年這麼快就過去了，想起國中畢業到高中報到的第一天，老師叫我們些高中三年的學習計劃時，那時覺得自己，終於從懵懵懂懂的小男孩，逐漸成長變成熟了，但是經過了這一年的實習，才體會到，其實我還是一個懵懵懂懂的小男孩，還有太多事情沒有經歷過，還有太多困難沒遇到過，還有更多的問題沒有仔細的思考過，發現目前為止，很多事情都是得過且過的草草了事，沒有很正確的態度和正面的思考去面對和解決所遇到的問題，雖然沒有很順遂，但還是一路走來了，可是應該還可以走得更加多采多姿，要把握住每個階段，能夠學習成長的機會，我覺得我還需要更多這樣積極的思考，才能在最後一年的大學生活中為這四年的努

力畫下一個完整的句點。

在這一年之中，任何點點滴滴都是新的體驗，新的環境，新的制度，新的工作內容，新的人際關係，在一個華人佔大部分的國家，卻要大量的運用英文作為溝通方式，對我來說要適應這個新環境是最直接的衝擊，到了這個國家，適應他們的法律制度，隨然只是正常的上下班，一年下來也感受得到他們制度的嚴謹，在這生活的人都很遵守遊戲規則的在玩這個遊戲，行車安全和公共秩序都很文明，而進入飯店內場工作與同事相處，沒有什麼太大的問題，很多事情沒辦法置身事外但也不會選擇直接正向衝突，以和為貴、和氣生財，把自己放在第二第三位，工作順利為優先，讓我能在這複雜的人際關係中，也能比較圓滑的去調和並順利完成我的職責，竟然我是來實習工作的，那麼做好我的本分工作才是最重要的，對我好的同事我會謹記在心，對我不友善的，就當作是個過客，過了就算了，沒有必要去斤斤計較(雖然嘴巴這樣說，心裡卻不這樣想，不過時間久了應該就能釋懷了。)

在這還可以去附近的國家走走散散心，有很多的假期可以安排，但我不像其他同學可以一年內就跑了附近三、四個國家，真的很佩服他們的熱情和活力，我只去了附近的馬來西亞和印尼，去了印尼的民丹島，那是個度假小島，是個度假的好地方，個人認為不適合遊玩，因為如果定錯行程，那物價絕對讓你大吃一驚，東西可以用新幣計算，幣值小於新幣(1:7700 左右)這麼多的國家能用新幣去計算他們的東西，可想而知那是多恐怖的黑洞…

馬來西亞就感覺好很多，買東西吃東西，雖然價格上面看到的還是 3 元 4 元，但是單位卻是馬幣了，整個便宜了一倍耶!!感覺像被關在籠子裡的小鳥被放出籠外，終於可以自由飛的輕盈，不過怎樣也還是自己賺的血汗錢，也沒有亂買亂花什麼，只是在吃東西上可以不用顧慮太多，只要考慮吃不吃的完，不會浪費就好，吃得很放鬆很開心很滿足!不過到那裏交通就比較頭痛一點，剛好有同事可以開車帶我們，不然坐 11 路(雙腳)可能要坐到天荒地老了，而且到馬來西亞不像去印尼那樣還要坐船，在這直接公車就能到，過個橋就是另一個國家，感覺好特別喔，再加上又免簽證，整個超方便的，可是沒有當地人帶的話還是不要亂亂走會比較安全一點，一直聽說新山那邊的治安不太好，雖然過去玩了一下沒有什麼感覺，但看到周遭的環境確實有比較髒亂一些。

很高興自己能有的這機會到新加坡時習，讓我有不一樣的感受和發現。

捌、檢討與建議

從準備啟程前往新加坡實習的時候，就給了自己一個目標，為了這個目標我多準備了兩公斤的行李，這個目標就是要將我的英文能力提升，不用說能到多好多好，至少要能基本的溝通，所以我特地帶了英語會話書和單字書，一起陪我充實我這一年實習生活，結果，實習開始，日子一天一天過，那個目標卻離我越來越遠，直到幾乎回到了原點，想一想，我到底怎麼了，當初的決心到哪裡去了，為何一年過去了，我依然沒有任何進步的感覺，一樣講不出個完整的句子，雖然在工作上碰到不少阻礙，但並沒有很嚴重的影響到我執掌內的實習工作，所以就這樣得過且過的，讓這個目標失去了意義，很好笑的是，不管是同事或客人跟我用英文溝通的時候，我通常只聽得懂一、兩成，猜個三、四成，其他五、六成是完全聽不懂，我竟然還能順利的實習到現在，真不知道該說我福大命大還是該檢討，怎麼能放任自己鬆懈到這樣的狀態，真的真的要好好的痛定思痛，把語言這毒瘤從我身上切除，克服它並戰勝它。

在我這一年中，第一個目標在現在段雖然沒辦法達標了，但是在這一年之中我還是吸收到了很多，在廚房內工作這個方面。在我進入大學以前，我不知道烤麵包需要發酵，蛋糕是用蛋白去打發烤焙做成的，拿刀切東西要一刀一刀，小心翼翼看著我正在切的食材，煮東西也只會泡麵、煎蛋、只加醬油調味的蛋炒飯，經過了一年，在各個部門領教了不同的技能，熟悉了用刀，不需要也不能再像以前那樣，一刀一刀慢慢地，工作中需要迅速、確實、眼明手快，一刀乾淨俐落的切出要的形狀、大小和數量，俗話說：「工欲善其事，必先利其器。」，為了更有效及安全的完成工作，我勤勞的磨我的刀，雖然還不會很好的保養它，但至少讓它能保持在鋒利的狀態，火工就比較不熟悉一些，但現在能讓東西是熟的，不會燒焦或著沒熟，調味和裝飾的部分還需要再多點經驗的累積，我覺得，重要的是認識了很多食材、香料、調味方式，並且記住了這些菜單內的味道，知道食材間的搭配，以及工作流程安排的重要性，接受了這全新的衝擊，既使沒辦法完全吸收，我也盡我最大的努力去接收這些訊息，甚至下班後留下來練習，休息時回到公司再找機會學習新的東西，「天下沒有白吃的午餐」，沒有不付出努力就得到豐碩收穫的人，唯有勤能補拙才是最快最實際的方法，有天分的人用別人一半的時間掌握這些方法和計較，沒天分的人只要努力不懈，一天也能追趕上進度的。

第一天知道自己要實習，我就告訴自己，謙虛、恭敬、積極進取，在工作中已經會的，那是必要必須的，竟然會了就要讓它更熟練更精進，不會的，要用最快的速度了解它熟悉它並學會它，有機會就要努力爭取，嘗試其他的工作內容，對同事主管要有禮貌，就算是比我晚進來的正職人員，也要尊重，不能因為他比較晚進來就認為自己是前輩了，永遠要將自己定位在實習生，要不忘本才能更好的融合在這實習工作中，忘本就容易迷失方向，反而可能成為同事的眼中釘，就算遇到不是自身執掌內的工作，永遠提醒自己「能者多勞」多做了不會怎樣，少做了，有心人就可能從中對你有看法等，沒有做死人的工作，只會有把自己封閉起來的人，要廣結善緣，才能把路走得越來越寬，越來越廣，人，可能不會永遠記得你對他的好，但會時時想起你對他的不友善、不配合。退一步海闊天空，「天將降大任於斯人也，必先苦其心志，勞其筋骨…」，不要覺得自己已經做得夠多了，實際上遠遠還不夠，那些走在人生道上成功的人，看他分享成功的故事感覺很順遂很威風，但你看不到的是他在成功背後，做了多大的付出、努力和犧牲，不忘本，才能把路走得更踏實。

在完全不清楚的情況下，來到這陌生的環境工作，在適應的過程中吃了不少悶虧，不過算運氣還不錯，沒有造成什麼不可彌補的傷害或損失，也許因為我們是第一屆的海外實習的關

係，相關的資訊資源比較不充足，只能從代辦公司到學校分享中獲取部分的經驗，希望之後海外的實習行前會議中是不是可以多一些貼近生活起居的注意事項，例如消費和住宿的一些規範、程序等等注意事項。例如，買東西遇到糾紛，我們應該保留什麼資料可以做為有利的證據，可以到哪邊申訴；住宿，一開始中介會先幫我們安排，但還是會想換換環境，要怎樣才比較不會被房東牽著鼻子走，合約的簽訂是不是有一定的格式或著規定才算有效等等。這些都是這一年中，受到打擊所得到的經驗值，讓我覺得人與人之間的信任，薄如蟬翼，輕於鴻毛。不過這一切也都將歸咎自己沒有考慮周全的緣故，不夠小心的處理這些社會生活中的小陷阱，還好只是損失一些金錢並沒有任何人身安全上的傷害，算是不幸中的大幸了。

環球科技大學觀光與餐飲旅館系

101 學年度

校外實習心得報告

Royal Plaza on Scotts Hotel (Singapore)

班級：四觀餐三乙

姓名：陳裕揚

學號：99448260

實習單位：Royal Plaza on Scotts

一、前言

1. 實習單位之設立背景



六次獲得由 TTG Travel Awards 旅遊網站所頒發的亞洲太平洋『最佳非連鎖酒店』—史各士皇族假日酒店(Royal Plaza on Scotts Singapore Hotel)，位於新加坡鬧區烏節路上約五分鐘的步行距離，交通便利，通往市區的主要公車以及觀光客出入頻繁的烏節路捷運站均有到達，同時也是一間國際五星級飯店。



飯店成立至今三十九年，從早期的 Holiday Inn Singapore(1974)到 Royal Crown Plaza(1997)，至現在定位命名的 Royal Plaza on Scotts(1999)，經歷多次更名。其飯店的特色乃是擁有最佳的位置，圍繞各購物商圈、無障礙設施、免費無線網路、客房內提供免費多種飲料酒類及餅乾，另外附有全自動咖啡沖泡機，更重要的是，史各士皇族假日酒店為新加坡第一間百分之百禁菸酒店；其主要的投資商為 Sajahtera Investments (S) Pte Ltd，而背後最

大的金主為汶萊的蘇丹國王，並且飯店隔壁同時擁有一棟出租式套房公寓—8 on Claymore Serviced Residences.

2. 實習單位之樓層與各營業單位介紹



史各士皇族假日酒店共有 13 個樓層；一樓為酒店入住大廳以及獲得無數次新加坡最佳的國際式吧費餐—Carousel；二樓則是電腦商務中心、會議室以及 Heat 酒吧；5F 提供了 24hr 的健身房、游泳池和棕櫚池畔酒吧，並且有一間可容納上百人的大型會議或婚禮宴會廳。3F 至 10F 乃是一般正常客房；11F 到 15F 則是尊貴的豪華套房。此酒店共有 511 間客房，其中包含了三間無障礙式套房。

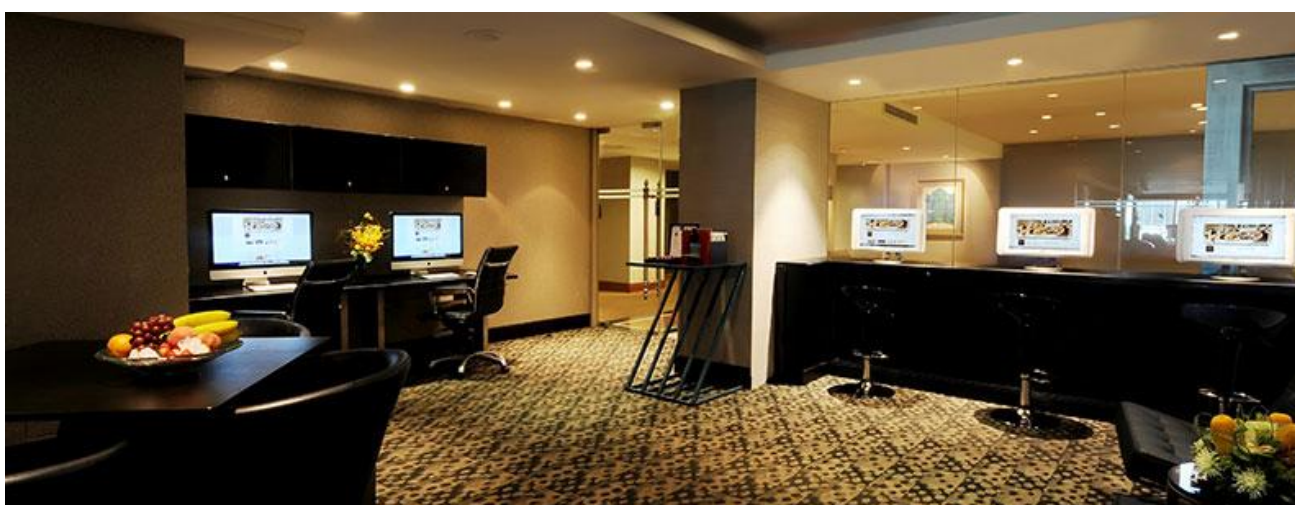
Carousel 餐廳：



Heat 時尚酒吧：



商務中心：



游泳池：



客房：



Royal Club 俱樂部：



史各士皇族假日酒店裡共有九大部門，其對外營業單位有銷售部、前檯、客房部、訂房部、餐飲部；對內營運則是一財政部、工程部、人事部和保安部；其各部門的職掌如下：

- **銷售部：**負責飯店的一切銷售事務，開發客源以及維持顧客關係。

- **前檯部**：酒店入住手續辦理、遊客諮詢服務、行李寄放提取、機場接送服務等。
- **訂房部**：旅客預訂房間的相關事宜，包含電話或網路提前預訂。
- **客房部**：住客租借物品、衣物洗滌等項目，並且負責酒店裡所有的整潔衛生，此外餐飲部所使用過的口布、宴會廳的襯布都由底下的洗衣部負責。
- **餐飲部**：餐廳營運項目，包含廚房、酒吧、商務會議和婚宴場地租借。
- **財政部**：酒店的收支平衡，員工薪水等細項。
- **工程部**：維護酒店相關的所有設施，包含電腦網路。
- **保安部**：保護住客的安全，甚至是員工的工作安全。
- **人事部**：員工福利制度、獎懲；人事調動，新進員工訓練，並且掌握每個員工的工作狀況及事病假申請。

3. 實習單位之主要營業對象

史各士皇族假日酒店主要的入住客戶是以來自世界各地的商務旅客為主；其酒店所提供之多項免費設施：如 MINI BAR、咖啡機、電腦商務中心等，都是讓住客有更便利且舒適的空間享受住宿；此外 2F 多達數十間的會議室，也提供了新加坡國內外的商業團體有個舒適的會議研討、教學等活動，而 5F 的婚宴廳，除了舉行婚禮之外，更是個大型團體的會展演講之場地，例如新加坡國內外的行政長官蒞臨指導等。酒店內的 Carousel 國際吧費餐廳，提供多種異國食物、更有樣式繁多的生猛海鮮，長期以來是新加坡當地居民享用美食的最佳去處，每逢假日座無虛位，甚至平日也顯得忙碌；相較於 Carousel 吧費餐廳，樓上的 Heat Ultralounge 提供了 A la carte 的單點服務，許多商務旅客們相約客戶在此用餐，並且飲上幾杯，往往能促成一場好交易。

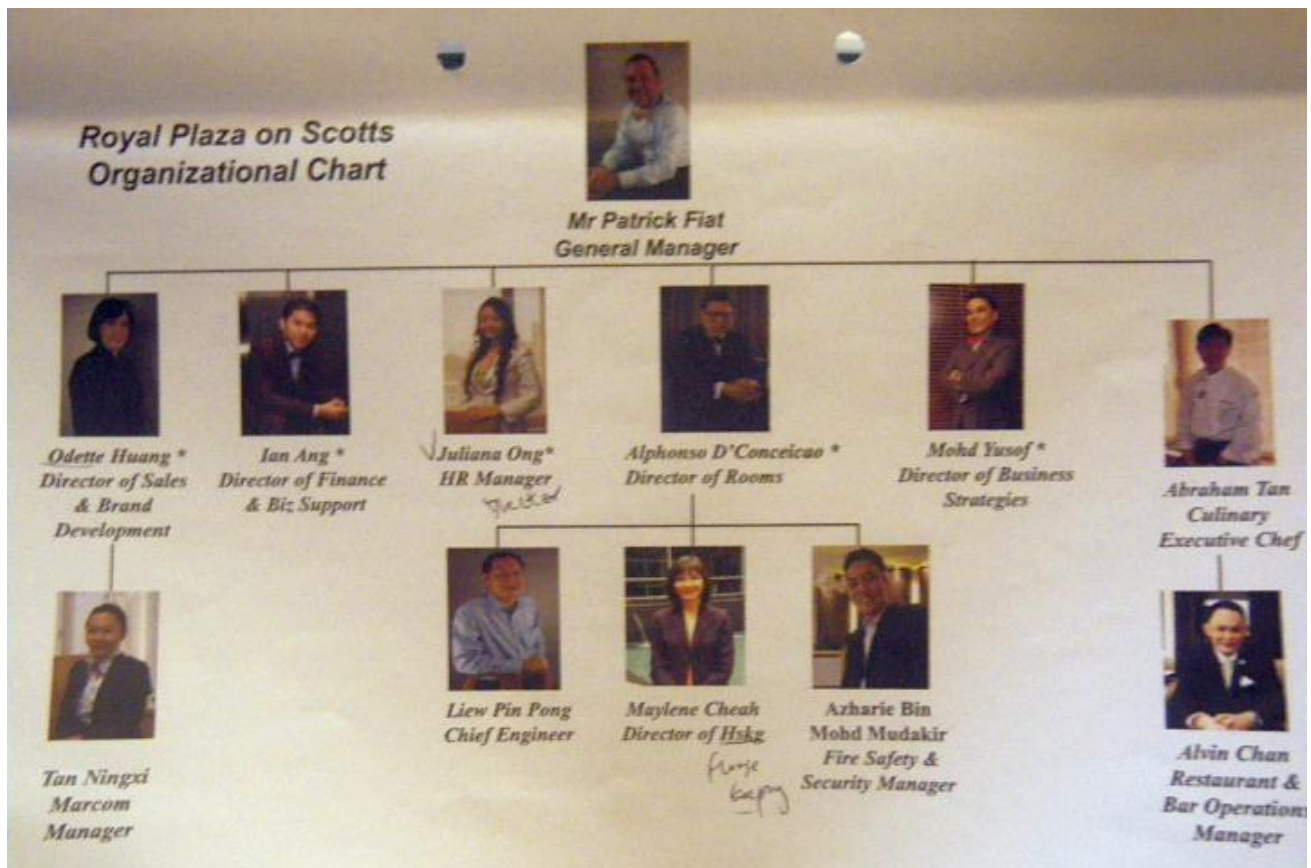


4. 實習單位之未來趨勢

史各士皇族假日酒店近年來曾經進行了多次裝修，2006-2007 年之間，酒店耗資百萬新幣裝修所有的客房；2009 年又再次裝潢酒店內所有的套房。而在今年 2013，史各士皇族假日酒店更是投入大量的資金來翻建酒店外觀，並將原有的室內型酒吧擴建成向外延伸的露天酒吧；除了餐廳現有的時尚 IPAD 菜單之外，未來更將整合餐桌型觸控點單服務，並將刷卡電子簽帳系統內置其中。

二、實習單位介紹

1. 實習單位之組織簡介



首先，上方之圖片為史各士皇族假日酒店的組織圖。學生所在的實習單位乃是在餐飲部，從最右方的支線可以看到 Mr. Patrick 總經理帶領了行政主廚 Mr. Abraham，再由餐飲部經理 Mr. Alvin 領導整個餐飲團隊提供客人服務。而學生在餐飲部裡主要三個部門裡交換實習，有 Carousel 餐廳、Heat Ultralounge 酒吧及宴會廳，以下將詳述這三個不同單位的工作內容，執掌以及標準作業流程。

Carousel 餐廳：



史各士皇族假日酒店的 Carousel 餐廳，其命名來自於文字本身翻譯之含意：傳輸帶、旋轉木馬，是形容客人能在享用各國美食饗宴之時，帶著愉悅的心情用餐。其 Carousel 餐廳是回教徒穆斯林餐廳，全部食材經由酒店的 Halal 認證團隊把關，確保食物的純正性；餐廳納客量可達四百多人，共有五個自助吧台，以及兩個大型環狀吧台。其提供的食物有：印度料理、星馬料理、湯品、地中海料理、西餐、生猛海鮮專區、日本料理、甜品、冰淇淋區、水果吧台。此外，也提供飲料與酒類的服務(不包含在 Halal 認證)。

Carousel 餐廳擁有五十多位員工，包含管理階級、領班、全職與兼職員工及實習生。其管理階層有兩位餐廳經理，兩位餐廳副理，十多位領班；此外，餐廳也負責了 Room Service 客房服務，外部更有餐廳財政收入中心，負責處理客戶的訂位、客戶關係、餐廳收支盈餘以及顧客抱怨事件的處理。

不斷持續的努力之下，Carousel 餐廳無數次獲得新加坡最佳吧費餐廳之獎。

Heat Ultralounge 酒吧：



Heat Ultralounge 酒吧如果與新加坡國內的大型飯店附設酒吧相比，102 個座位確實是迷你了一點；不過也依照著酒店的主要商務客群的需求而地位，擁有一個舒適、不過度吵雜的商務交談環境，更有喜愛球賽運動的當地民眾們，到此來小酌一番，為自己喜愛的球隊打氣加油。而其酒吧內部鄰近新加坡鬧區的窗景座位，搭配上每晚的現場女歌手駐唱，更可以感受那人來人往的時尚都市氣息。

Heat Ultralounge 酒吧的管理階層有一位經理，一位交換訓練副理，一位全職員工及幾個兼職外場服務生或短期的實習生。



史各士皇族假日酒店宴會廳：



史各士皇族假日酒店的宴會部門，主要提供給國內外的商務旅客研討會議及展覽或是舉辦中型的婚禮之用。其酒店擁有十間會議場所，空間大小由 12x24ft 至 40x55ft，納容量則有 20~180 人，視會議室的大小而定。會議空間的陳設，提供多種樣式(U 型、教室型、劇院型、方型、圓桌、魚骨頭型等)，並可依照客戶需求，提供客製化餐點，提供每階段會議的咖啡休息時間。

宴會部的組織成員有一位宴會部經理、兩位副理、兩位全職員工、多數彈性的兼職員工，以及實習生。

2. 實習單位之工作內容

以下，介紹學生在三個不同實習單位所需要的工作內容：

Carousel 餐廳外場服務生：

首先，Carousel 餐廳的外場服務生主要工作內容分為餐前預備、餐中服務以及餐後收拾。而工作班別採取四班制：早班、下午班、大夜班兩頭班。每個班別的工作時間約為九個半小時，中間可休息四十五分鐘。員工休假採經理排班制，一個星期休息兩天；員工可以提早自行排定休假期日期，需先經過審核。

Carousel 餐廳提供給客人四種用餐時間：早餐、午餐、下午茶及晚餐。而早班的工作時段為早上七點到下午四點半，主要工作內容為早餐與午餐。

下午班的工作時間為下午一點半至晚上十一點，其上班時間剛好與早班人員相互交接；主要工作內容為下午茶和晚餐。

兩頭班則運用在一個禮拜內員工早班與晚班交換之時；意思乃指，當一位員工完成早班工作之後，如隔日安排晚班，將可作為工作時間上的調節。兩頭班負責的工作時段為早餐與晚餐：早上七點半至十一點半，下午休息，晚上六點到十一點繼續上班。兩頭班擁有額外的薪資津貼。

大夜班的工作時段為晚上十點至隔天早上八點。其工作內容為預備隔天早餐所需運作內容，餐廳清潔與夜間客房服務；被安排至大夜班的員工，同樣享有額外工作津貼。

由於 Carousel 餐廳是國際吧費自助式餐廳，擁有上百個座位，餐廳面積寬廣，所以餐廳被劃分為五個工作站；此五個工作站分別命名為 TERRACE、LIVING ROOM、SEMI-PRIVATE、STATE ROOM、VERANDA1、VERANDA2。每個崗位擁有類似西式的隱藏服務站；各服務站配置一個領班以及兩個服務生。

而外場服務生主要工作內容從上述三種主要服務來看，餐前預備是將每個工作站服務所需器具預備好，並且完成每個餐別的餐桌設置。餐中服務是指將客人帶到預先訂位的位置，用餐中服務則須要收拾客人使用過的餐具，也為客人提供飲品加點的服務，並熟悉酒類的銷售知識。Carousel 餐廳採取客人先用餐而後付費方式，所以餐後收拾必須確保客人離桌前的帳款結清，並且將客人所用過之餐具送至洗碗房，更需要將工作站做一個清潔保護。此外，每個用餐時段會有一名餐盤運送者，負責將補給乾淨的餐盤及餐具至吧費吧台，同時也協助清理每個工作站大量使用過的碗盤；以上，大致完成了一天餐廳的基本運作。

此外，包含在餐廳裡的客房餐飲服務，是負責將收銀員所收到的住客點單將以備餐，然後送至住客的房間，並且在客人入住之前送上鮮花水果，客人使用餐點後清理使用過之餐具，學生對這方面的實習經驗鮮少，所以無法多述。

Heat Ultralounge 酒吧外場服務生：

Heat Ultralounge 酒吧的外場服務生，其工作內容其實與餐廳並無太大的差異，唯一的不同是需要做大量的酒類服務；其工作內容也分為，酒吧開業前之預備，營業中之酒類餐點服務，閉店前的器具清洗與收拾。工作班別非常固定，只有晚班一職，工作時間為下午三點半到凌晨一點；周末的工作時段將延後一個小時，為下午四點半到凌晨兩點。

由於酒吧佔地不大，所以一般來說只有一個外場服務生，工作內容主要是打理餐桌清潔、單點餐飲與酒類服務、幫忙調酒師製作飲料、預備飲料之水果裝飾物，同時也協助收銀與酒窖與各門窗的保安。

史各士皇族假日酒店宴會廳操作員：

宴會廳操作員的工作內容也是分為會議室預置，會議休息期間餐飲服務、會議結束後的場地清潔，另外婚宴廳的工作內容大致上相同，差別只在於全程的餐飲服務。宴會廳的工作時段比較不定，視當周的會議與宴會場次而定，通常婚宴或舉辦在周末，工作時間通常是下午四點半至凌晨一點，而普通的會議展覽，工作時間通常是白天，傍晚就可結束工作。

3. 實習時之工作執掌

以下將詳述學生在各單位的工作職掌：

Carousel 餐廳外場服務生：

- A. 工作站之預備：工作站裡擁有一切餐廳所需之器具，包括刀叉、托盤、杯具、飲料調製品、茶包、調味醬、小型垃圾桶、刀叉分類盒、桌墊、口布餐巾、冰桶與咖啡杯碟盤等；硬體設備有洗手槽、咖啡機、信用卡電子簽帳機、POS 電腦系統與 IPAD 菜單。在工作開始前，必須確保以上項目足夠且能正常運作，另外必須向收銀處負責訂位的員工確認工作站所負責區域之客人預定餐桌之擺設。
- B. 餐飲服務流程：餐廳開放客人入座之時，引領客人至預定座位，並與客人粗略介紹各大吧檯之主要食物，倒上茶水，並且詢問是否額外加點飲料；用餐時則須隨時注意客人所使用的餐盤與水杯，並將使用完的餐盤收拾，注意杯中是否還有茶水。此外，每當客人有提前告知要慶祝周年紀念或生日之時，服務生們必須列隊歡唱歌曲，送上小蛋糕，為壽星客人們祝福。
- C. POS 結帳系統：當客人全部到齊之後，必須將總人數鍵入 POS 系統，並且如有額外加點之飲品，也須在列印帳單前完成所有帳單內容；然後將帳單呈現給客人，使用電子信用卡簽帳機，完成客人此次消費，並詢問滿意度。通常這是領班的工作，偶而也有實習生獨自操作的時候，必須學習之流程。
- D. 餐後之收拾：當客人用完餐之後，必須將餐桌收拾乾淨，將所有物品送至洗碗部清洗，並清潔工作站，歸還可攜式硬體設備如 IPAD 菜單與電子簽帳機，並清洗咖啡機，確保下一次的正常運作。

Heat Ultralounge 酒吧外場服務生：

- A. 營業前之預備：抵達酒吧之後，並須先至中央廚房的製冰機拿取冰塊，再到冷盤室的冰櫃裡拿取水果跟果汁，以備飲料裝飾之用；並且拿取口布和餐具碟盤，為單點餐飲作為準備。接著回到酒吧將所有座位清潔，開啟門窗，製作水果裝飾物，補充一切酒類飲品，為晚上的營業所準備。
- B. 酒類服務流程：當客人抵達酒吧之時，須向客人介紹當期促銷之活動，並拿取 IPAD 菜單讓客人點餐；接著向酒保點單，等候飲料製作完成，附上餅乾小食，連同飲料一同服務給客人。
- C. 點餐服務流程：有別於吧費式自助服務，我們必須提供菜單給客人，街道點單之後，鍵入 POS 系統，並且向廚房確認，然後再至各廚房領餐服務給客人，在這期間必須備好所需的口布餐具至客人桌上，再將食物送至客人面前，希望客人有個愉快的用餐經驗。
- D. 結束營業之閉店：每當營業時間接近尾聲之時，必須將吧檯內的調酒器具洗滌，並將客人所引用過的杯具送入洗碗機清潔，整理咖啡機、啤酒機，鎖上門窗，隨同經理將當天的帳款送至前檯部門。

史各士皇族假日酒店宴會廳操作員：

酒店宴會廳的工作內容主要以會議活動為主：

- A. 會議開始之準備：抵達宴會廳辦公室後，詳閱一周的會議清單，確認當日之流程，準備熱水壺與冰水，放置到每一個會議室，開上空調燈光，咖啡機待熱，依照客人的需求安排一切事物，等候客人來臨。
- B. 會議開始及休息時間：當客人入座之後，與會議接洽人確認當天之行程，確定休息時間為何，並在休息時間三十分鐘前至各大廚房領取食物，放入加熱盤裡待熱，等候客人中場休息，在一旁餐飲服務，並且收拾食用過之餐具。
- C. 會議結束：與會議主辦人結清帳款，詢問滿意度，歡送客人。並檢視接下來即將舉行的會議場次，安排其桌次與設備。

4. 實習工作之標準作業流程

由於學生長期待在餐廳部門，以下將介紹史各士皇族假日酒店餐飲部門的標準作業流程。

首先，整個酒店構成整個服務的基本要素為服務生，但在史各士皇族假日酒店裡，我們不稱為(Waiter/Waitress)服務生，而是稱為(Butler)管家。

管家的角色主要是在傳遞一個精緻的個人化服務，超越顧客原先的期待，增加顧客的消費體驗。管家的功能則是無時無刻能夠在顧客身旁提供服務，並且展現管家的個人化、細心及一站式服務，並了解顧客的基本需求，最終的目的就是要給客人一個 WOW 的體驗。

S O P 工作流程：

餐飲部的服務生採三班制，分為早班和下午班。

一、早班：7:00am~4:30pm

1. 在每個餐桌放置牛奶杯，並且添加牛奶。
2. 早餐臥費各食物的標籤。(由晚班的領班指導)
3. 確定所有的工作站完成早餐服務所需的餐具配置
4. 工作完成後至迎賓入口接待客人，並確認客房號碼，帶至定位。

二、下午班：(4:30pm-11:00pm)

1. 回報責任歸屬。
2. 下午客房服務人員在晚上 10:30 交接手機給大夜班人員，並做地板清潔。
3. 下午三點準時參加每日工作會議。
4. 提供客房服務遞送。
5. 填補咖啡杯。
6. 摺紙巾口布。
7. 確認餐桌與餐廳已做好隔天的早餐運作。
8. 在晚上十一點至凌晨一點間處理客房服務電話
9. 填補餐具並擦拭。
10. 送餐點到房間 (只限男性)

標準服務流程：

- 稱呼客人的姓氏並用溫暖的微笑招呼客人。
- 詢問客人是否有訂位。
- 詢問有幾位客人以方便安排座位；是否靠窗或是較低的座位(視情況)
- 介紹餐廳趴費食物區塊。
- 提供 IPAD 電子菜單給客人點用付費飲料。
- 告訴客人本月促銷活動，並加水。
- 客人用餐完畢的盤子需收拾。
- 永遠先服伺女客人。
- 飲料杯墊與餐巾口布須放在對的位置。
- 服務客人要微笑。
- 離開客人桌位時詢問客人是否需要額外服務？
- 詢問客人用餐狀況。
- 詢問客人是否要飲料續杯。
- 詢問客人是否結帳。
- 出示帳單本與飯店用筆。
- 告知客人信用卡促銷訊息。
- 標準道別口語：謝謝光臨、希望下次能夠再見到您、祝您有個愉快的周末。

三、實習週誌

如下頁所示，共十八篇：

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第一週	<p>第一天到飯店報到，人資部負責新進員工訓練的職員，向我們做了個簡單的職前說明；包括公司福利、企業精神、薪資發放及注意事項等。其中讓我感覺現今所待的飯店與一般民間企業最大的差異是：飯店能提供員工完整的醫療給付，（一般合作診療所無須付費，中型診療所甚至大型醫院，視情況給付）另外，員工餐廳供應餐點也解決了大家伙食上的問題，除了讓我們飲食能夠均衡，最重要的還是讓我們有更健康的身體能提供給客人最佳的服務。</p> <p>接下來的幾天裡，隸屬餐飲部宴會廳的我，在宴會部的副理帶領下，慢慢熟悉了整體的環境，也認識了餐飲部各部門的上司；我的上司們有馬來人、印度人和少數的華人。在這整個飯店的文化價值上，我覺得信任、獨立、尊重這幾個要素，是讓員工們在這裡快樂工作的原因。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 二 週</p>	<p>開始了宴會廳的工作後，我覺得上下屬間的言語溝通與會議裡需使用到的器材名稱(英文)，會是接下來在此實習的最大挑戰。我們宴會部所管理的單位乃是二樓的所有會議室，以及五樓的游泳池吧檯和中型宴會廳。中型宴會廳使用的頻率不多，大部分的工作主要是商務會議。每天上班的首要任務是了解當天的會議行程，並且開啟所有的會議廳門，以供飯店銷售部門帶領客戶參觀。接著，必須要為當天需使用到的會議室開啟電源空調；備水、報紙、並在客人抵達時在 2F 大廳引領他們到會議室，然後與客戶討論會議行程是否變動。最重要的是，需注意每個 Coffee Break 的時間，要提前到各廚房準備餐點。而當客人休息時，也必須在一旁待命服務。等到他們中午離開用餐或會議結束，我們再進入會議室進行翻新與整理；其餘時間，我們就必須為接下來幾天的會議程序先行作準備。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 三 週</p>	<p>這週，剛好遇上土耳其經濟部長受邀至我們飯店的宴會部所接下來中型國際商務組織會議。而原本排休的我，向上司要求當天工作，體驗在我們宴會部難得遇上的隨桌服務的流程。因為我們中型宴會的形式多採吧費式餐點，有別於中式宴會的上菜服務。取而代之的是，我們必須隨時注意客人的需求，為他們清理碟盤，增添咖啡飲料茶水。</p> <p>在服務土耳其經濟部長主桌貴賓之時，我瞭解了服務的即時性與不可等候性，還有如何提供一個高水準的服務。譬如說，倒酒水時，不須拿取客人餐桌前的杯子，而是在客人的身邊，以不壓迫到客人的距離伸長手臂至餐桌服務；客人的桌上如有使用完的餐盤，必須保留餐具，讓他們得以繼續使用；總而言之，客人如有什麼需要，我們都要以最快速的時間滿足他們的需求。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 四 週</p>	<p>由於我們飯店的交換部門實習計畫，讓每位實習生都能在各單位學習不同的作業模式，而我從宴會部被調派到酒吧部門。我們飯店的餐飲部三大部門乃為餐廳、宴會及酒吧，未來我還有機會到餐廳部門實習。我們酒吧在飯店的功能乃為商務人士或是在地民眾交流交誼的地方，此外它也是我們飯店唯一一處單點式的餐廳。在酒吧的實習生活中，雖為疲累卻很有趣；由於酒吧乃屬於西式文化，所以在裡面遇到的客人幾乎是來自世界各地的歐美人士，往往與他們簡易的交談中，會感覺自己遊歷了世界一周。此外，也觀察到了客人的興趣喜好。例如說，客人喜歡在商務之餘觀看球類運動，尤其又以澳洲人為例，身在國外了還要求要觀賞澳洲的橄欖球比賽。飲酒文化來說，西方男性比較喜愛威士忌，女性則是馬丁尼；紅白酒則是最常見的隨餐伴酒。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第五週</p>	<p>酒吧一天的工作內容，乃是備齊當天服務所需的品項；如水果飾品、餐巾紙、酒類存量、音樂播放光碟、下酒花生果仁等；接著帶位點酒點餐，餐點的部分則需致電到飯店各餐廳部門確認餐點，然後前往餐廳取餐的緩衝之時，上酒上餐具，接著餐點到了就服務下一位客人；等到客人用餐完畢或酒杯空了，再行前往詢問是否需再添酒加點，促進銷售。在外場的專業技能方面，我學會了如何向客人伺酒，特別是紅白酒和香檳之類。酒杯的拿取方法，讓客人驗標試酒的必備服務要素，讓我增加了不少服務經驗！幾天工作下來，內場酒保方面，我認識了許多不同的酒類，也開始學會如何調製客人最愛的熱門調酒如 MOJITO、CAIPIRINHA、馬丁尼等。最重要的還是學會簡易吧檯管理，打理點餐事項，檢查吧檯備料、清潔整理、結帳程序等，都讓我獲益良多！</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 六 週</p>	<p>在酒吧工作的這幾週內，發生了一些讓我印象最深刻的的事情。</p> <p>由於新加坡是全英語的工作環境，接觸客人也需要全程使用英語。偶而，客人需要某些服務，會摻雜許多呢喃詞語，雖聽懂了關鍵字，有時卻不能了解全部的意思，甚至曲解的客人的用意。然而，我學會如果不清楚客人的意思，必須馬上跟客人表明，請他們稍待一會兒，並尋求資深的員工前往協助；避免客人不耐煩或是火氣上身。</p> <p>此外，我曾經在幫客人清理紅酒杯時，托盤裡的酒杯摔到桌角，並且砸在客人身上。從這次經驗學習到，酒杯不能使用托盤服務，需用雙手提取。</p> <p>還有，為了滿足客人的需求，就算菜單上沒有出現的菜餚，我們也會向廚房詢問是否能煮；因此，每一次服務都讓客人有賓至如歸的感受！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
第七週	<p>結束了酒吧的實習之後，終於擺脫不正常作息的生活模式。由於酒吧的工作時間，每天必須忙到凌晨兩三點才能躺在床上就寢；對於即將要進入新實習單位，是抱著一種新的挑戰與學習新事物的心情。</p> <p>新的實習單位，是飯店裡的吧費餐廳；我們飯店的餐廳是新加坡當地網路票選第一的吧費餐廳，擁有七個廚房所烹調出的世界料理，其餐廳的操作流程與內部管理，相信我能夠在這裡學習觀摩到不一樣的服務經驗。</p> <p>再來，我必須參與一個龐大的分工合作團隊；員工之間，上下屬的相處，都是一種必須學習的要素。對我而言，有了宴會部的新員工適應期，再加上酒吧的少數一對一的服務侍酒經驗，接下來進入餐廳，是時後將我之前學會的技能整合起來，締造更頂尖的服務之道！</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第八週	<p>這週開始，正式在飯店的餐廳裡服務；剛開始，並沒有馬上去服務客人，而是藉由收盤子，擺放盤子的跑者來熟悉餐廳的一切。</p> <p>由於我們的餐廳有 200~300 坪大，可容納約兩三百人的座位，服務站就有四處，每個服務站負責每一區的客人；而我的工作就是到各個服務站去把服務員收回食用過盤子帶回洗碗部，並將乾淨的碗盤送回各地食物吧檯，並且打理食物吧檯所需要的餐具，例如碗筷、碟盤等物品。</p> <p>這個看似簡單的工作，其實可以很快地了解到整個餐廳供應的八十多道菜色，客人的用餐習性，以及大體上的餐廳來客數。然而，這個工作也是衛生把關的第一道門，我們必須確保客人所使用的餐盤是否清洗完全，餐具是否有擦拭過並無水痕，這些都是工作重點所在。</p> <p>期待下一個工作崗位能有更多的學習機會。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 九 週</p>	<p>這禮拜，經理開始把我安排在比較不忙的服務站，並且有領班跟資深員工帶領我服務的流程作業。</p> <p>雖然做了一個禮拜的跑者，以體力來說非常勞累；不過接下來面對龐大的客人，必須用更多的腦力來滿足客人，服務他們。由於餐廳是吧費自助式，我們僅需提供客人加點或是隨餐服務，更必須確保用餐的環境整潔舒適。</p> <p>從早餐說起，黑咖啡與紅茶是必須服務客人的項目，如果客人需要其他飲品如特製咖啡或是風味茶品，我們也必須服務他們，此時，在酒吧學到的經驗就非常有用。</p> <p>午餐或晚餐來說，酒類服務就頻繁許多，另外也必須觀察客人，例如喜歡用雙手吃海鮮的人，就必須主動提供洗手盆等。</p> <p>下午茶的話，由於客人都是大排長龍等候，所以，精準迅速的帶位入座是必備技能。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
第十週	<p>經過這幾個禮拜辛苦且忙碌的餐廳實習生活，也遇上了許多讓人印象深刻的體驗。</p> <p>由於我在服務客人之時，相對於新加坡餐飲業消極的服務態度，我都用台灣人的熱情與微笑去對待客人，又因為我皮膚比較紂黑，有許多馬來客人或是新加坡本地客人，對我印象非常深刻。曾經有對新加坡夫婦，在離座之時，還主動伸出手跑來跟我握手道別，並分享他們愉快的用餐經驗；或有一次飯店的住客，吃早餐之時，因為她望著鄰桌客人的報紙，我見到馬上拿了一份新的報紙給她，隔天我換了個服務站，她跟友人臨走之時，在遠處大喊我的名字，並向我道別再見，這些開心的服務經驗，都令人難忘。</p> <p>不過，也有些許的工作失誤差點釀成大錯，譬如跑帳的時候，給錯客人信用卡簽帳；然而錯誤是經驗的來源，尤其是帳務方面絕對不能馬虎，往後必須更加謹慎為是。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第十 一 週</p>	<p>在新加坡過了大半年，中間最重要的節日就是西方耶誕節與中式新年，由於新加坡是個種族大熔爐國家，有著許多不同民族的節日，其中又以各種族的新年為最重要。</p> <p>八月時有馬來人的新年，接著是印度人的新年，再來是西方人的新年，隨後才是中國人的新年。然而，讓我印象最深刻的就是中國人的新年，我們飯店餐廳也推出了每年星馬地區華人過年必吃的傳統佳餚—撈魚生。</p> <p>撈魚生的吃法就是將切好的生魚片，混入各式各樣的拌料，並且每一樣拌料都有一句吉祥話相呼應，而我們飯店餐廳的服務生，就必須詳記每個步驟與吉祥話，為客人祝福。從這一次的服務經驗來看，我體驗到了星馬地區的新年傳統，這是有別於台灣的難忘經驗！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
第十二週	<p>這個禮拜，被安排到餐廳的大型包廂擔任服務生，在服務的過程中，我用親切的微笑以及迅速不拖泥帶水的速度接待客人，在客人離開之後，團體的主辦人對我的印象深刻，並把我的姓名記住，將他們這次美好的用餐經驗分享給餐廳的接待部門。</p> <p>過了幾天，這位主辦人的意見回饋信件被張貼在員工的激勵布告欄，同時經理也在這封信件上做出了一個非常棒的註解。</p> <p>隨後，另一位資深的經理在宣布工作實施要點的之後，請我出來跟餐廳裡的每一位員工分享我的服務經驗。於是我就說出了三個能夠讓客人擁有良好用餐經驗的要點。這三個要點乃是熱情、自信與微笑。而其中最重要的乃是熱情，一份工作，如果有了熱情，自然能夠展現最佳的工作表現！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第十三週</p>	<p>在忙碌的新年過後，接著下一個重大的節日乃是情人節。在飯店餐廳用心的活動規劃下，讓我印象最深刻的乃是餐廳門口的精心布置。</p> <p>餐廳的迎賓入口處，特別布置了一處能夠讓客人留影拍照的地方，仿佛身歷其境一般。而現場也有聘請專業的攝影師，為客人們拍照。特別的是，在拍照結束後，活動櫃台會有一台類似拍立得的機器，立刻為客人沖洗照片。照片的樣式也是經過商標設計，讓客人們在這一個特別的日子裡，永遠記住飯店帶給他們的歡樂回憶。而且，餐桌上也會附有巧克力與卡片，更貼心的服務是，我們會幫每一位男客人準備一束小花朵，並在餐桌上擺置燭光。當我在一旁服務時，都能為每一位來店用餐的客人們感到幸福呢！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 四 週</p>	<p>飯店餐廳有無數種的促銷活動，才能夠讓餐廳的業績不斷攀升。當然我們身為餐廳與客人接觸的第一線服務人員，就必須要詳細了解促銷的內容。</p> <p>在五花八門的促銷活動中，最讓我印象深刻的是要了解每一間信用卡公司的促銷方案。在新加坡使用信用卡付款的情況非常普遍，因為信用卡能夠提供最大的折扣，而現金交易的方式就少了一點。</p> <p>也許是文化的不同，例如在台灣，現金交易會讓店家更喜歡，因為現金能夠讓店家有更多的資金運用空間，反而在新加坡卻是相反。</p> <p>我們在處理信用卡結帳時必須聚精會神，那些令人摸不著頭緒的外國姓氏，容易讓人混淆，並且我們須詳記桌號，因為我們一次大量收取客人的信用卡結帳，所以都要格外小心！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 五 週</p>	<p>隨著科技的進步，飯店上層的決策，讓我們在使用傳統刷卡紙張簽帳的方式有了改變。現在飯店規定處理每一位客人的簽帳必須要用電子簽帳機，更是增加了工作的繁瑣。</p> <p>在傳統的紙張簽帳方式，我們只要帶著客人的信用卡到櫃檯刷卡，然後拿著帳本給客人簽帳即可。由於新的電子簽帳機的方式，我們必須拿著紙張簽帳與機器同時給客人簽收。而原本只是收銀員的工作，卻轉加到我們服務人員的身上，也讓我們更為忙碌。</p> <p>有時候，上層的考量會有一種矛盾。那就是當他們在做決策時，不一定會考慮最底層員工的感受。很多時候他們是一個決定，下面的員工就要忙到一團亂。當然，我們也得要學習，如果從中讓整個程序更加流暢，並且能夠適時地提供給上司我們在服務流程所遇到的問題，這也是互相成長的好方法！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 六 週</p>	<p>這禮拜開始，大家要忙著母親節的促銷活動，同時也是舉辦義賣小熊的公益活動。母親節來說，用餐方式如同一般的節日，餐廳會在餐桌放置一個母親節的小禮物，是某知名品牌的小罐包裝香水。</p> <p>然而在每位客人入場用餐時，我們都要對每位母親道上母親節快樂，歡迎光臨等接待用語。其中最難分辨的是，並不是每位女性客人皆是母親，所以有時會換來尷尬地微笑。此外，我想分享這次的小熊義賣公益活動。我認為把餐廳加入一個義賣的元素下去，非常有意義，而且能提升飯店的品牌形象。</p> <p>同時，我們也能與客人有了更進一步的接觸。當我們向客人提起這項公益活動的內容，同時也能增加我們海外實習生的交談經驗，讓外國語言更為進步。</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴</p> <p>2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第十七週</p>	<p>在經過了好幾個月的服務經驗後，也由生手晉升為老手，不過偶而還是有嚴重的服務失誤經驗。縱使了解整個服務流程，偶而也會有一點小狀況讓客人等待的時間變長，招致客人的抱怨。</p> <p>這一次，餐廳的包廂來了新加坡某知名飯店的員工聚餐，其中不乏高階主管。而經理因為我平時顧客在意見回饋上都對我有良好的印象，於是派遣我一人擔任此團體的服務人員。</p> <p>就在飲料加點服務時出了點小差錯，由於龐大的點餐量，加上沒有人幫助，又得自己調配飲料，這群客人非常不耐煩的等待之下，生氣的向我們主管們抱怨。當然，同為飯店服務業者，對於這樣的事情，實在有失顏面。事後，我隨即到經理辦公室道歉。事情錯在我沒有及時向領班同事們請求支援，謹記這次教訓，下次能夠更好！</p>

校外實習生-實習週記

<p>1. 記錄實習時所發生之點點滴滴 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案</p>	
週次	甘苦談
<p>第 十 八 週</p>	<p>在實習的尾聲，我被分配到客房服務這個部門接受訓練。我們的客房服務是附屬在餐廳的管理之下，客人必須向餐廳的收銀員點餐，並且轉交點單給廚房，再由客房服務人員送餐結帳。而在客房服務裡有許多要點。例如餐具的擺設，早餐的種類，以及客房服務禮儀，還有最重要的是時間的掌控以及點餐食物的正確性。一般來說，客人撥打了電話點餐之後，最大的極限等餐時間是三十分鐘，但盡可能能在二十分鐘送達，當點餐量多的時候，這也增加了我們龐大的工作量。而客人所點的餐點，從廚房離開前需要再次地確認，如果沒經過確認而送上餐點，又是耽誤到了客人的用餐時間。</p> <p>最後，其實在客房服務最快樂的時候，就是領取客人給的小費啦！</p>

四、實習心得報告

1. 從實習工作中所得之心得與收穫

首先，要非常感謝學校能夠給予這個機會讓學生前往國外實習，這不僅開拓我們的國際觀，更增加了一般人所鮮有的就業經驗。起初，學生在評估國內外的實習單位時，應考量到未來的就業考量與海外的就業市場，所以捨去台灣這塊熟悉的文化環境，讓自己有更多的機會接觸新的思想與文化衝擊。

新加坡乃經濟蓬勃發展之富裕國家，正有如俗話說：「台灣錢、淹腳目」的那個年代；當然，台灣的經濟發展已經過了那個年代，正在往下坡發展；而我們不能再用舊有的觀點與視野來看待台灣的未來，所以我們得向外去跟這些走到世界經濟領先地位的國家學習經驗，這也是學生刻意選擇海外實習的目的。

一個彈丸小國，究竟如何佔據世界經濟成長率第二名的位置，就學生的觀察而言，金融市場是一個主要因素，而另一個就是他們的觀光業；而這方面就是我們的專長領域，我們熟讀書本的知識，更有走入實地來學習異國的經驗。

學生實習的單位位於烏節路中央商業區的五星級飯店，此區就好比台北忠孝東路的信義區，其飯店雖為獨立經營式飯店，卻在地理位置有極大的優勢，所以也創就了非凡的成績。

初到新加坡之時，由於學生擁有海外生活的經驗，所以能夠快速地適應異地的生活；要說上最不習慣的，還是當地的飲食。由於負責安排實習的仲介公司，也在短短的幾天內，告知我們實習單位與生活的相關訊息。雖然許多事實並不如當初在台灣所接收的資訊相同，不過我們選了這條路，就要奮力地把它走到底。

剛開始在飯店實習時，由於人事部都是當地華人，所以溝通上並無問題；不過在分配單位時，我的上司們沒有半個華人；他們的種族是馬來人與印度人，所以我們用英語來溝通。不過，由於他們的口音實在太當地化(新加坡英語)，以至於在很多時候，並無法詳細了解，在經過了一段時間之後，其實就像仲介公司的訓練講師而言，職場其實就是一種不太難的操作模式，無論語言是否有隔閡，我們能了解如何去操作，尤其在從事服務業這個行業。不過對於客戶的交談那就得充分的理解，畢竟顧客是花錢來享受的，如果讓他們感受到一絲的不專業，那可是會影響到商業模式的，這也是我剛開始的壓力來源。

一段時間之後，我也慢慢上手，並且更換了實習單位，由宴會廳轉到酒吧裡去。接觸客人的機會變得更頻繁了，也漸漸懂得如何應對進退。在酒吧的那兩個月裡，生活顛三倒四，生理時鐘都往後延，像極了夜貓子。不過最難能可貴的經驗就是學習如何管理一個吧台。隨後，因為飯店的整修計畫，促使酒吧與宴會廳的生意變差；我也被調到整個飯店最忙碌的餐廳。

老實說，在這個忙碌的餐廳裡我的生活並不怎麼愉快。

主要的原因，我被調進餐廳最主要的目的是缺乏人手；又因為我是男生，可以做比較粗重的工作，所以剛下餐廳之時，就負責推餐盤一職。其實剛進餐廳，我就像是個飯店裡內調的外來員工。我並不像剛到的實習生，有指派領班來教導，所以很多事情都要自己去學習與詢問。再者，像是新進的實習生在近來數個禮拜後就能操作 POS 點餐系統，並且擁有 ID 能夠拓展自己的銷售業績，而我在餐廳數個月後才得到 ID，大部分時間我還是在收拾餐具與推餐車，與客人接觸的時間並不多，也因此與同事的相處機會也變得較少。

此外，要說到新加坡人的民俗風情，那就是愛競爭，在餐廳裡，常常員工為了搶奪不足的餐具而發生爭吵、內鬥，而我們這些實習生，當然沒有能力與這些資深的夥伴競爭。也因為如此，這後半年的實習生活並不是很得心應手。

不過，學生還是憑藉著個人的特質，為許多顧客們締造相當深的印象。

有一次，餐廳的大經理在每日簡短會議時跟大家分享一個經驗。那次學生服務完一位客人之後，這位客人私底下告訴經理，學生不管在如何忙碌，面對客人都一定會熱心微笑，他覺得非常訝異！也因為這樣，突如其來地得到了一個讚賞。其實，新加坡服務業態度是比不上台灣的。在新加坡的服務業職場中，很容易可以從一個服務特質去看出：「他是台灣來的！」

而不管大環境如何，我們應該秉持著自己的職場專業，為自己付出百分之一百零一的熱情，把事情做好，最後，快樂歸於自己，也為整個公司、甚至是我們的國家—台灣，帶來無比的榮耀與光采！

五、檢討與建議

1. 關於自己

其實在整個的實習過程中，學生應該增加團體工作之能力，並且能夠與同事們融洽相處，增進更多專業餐飲知識，唯有如此，才能更為精進。

2. 關於學校

感謝學校提供另一種選擇讓學生們在海外實習，如果可能的話，多鼓勵學生參與海外實習，增加海外工作經驗、世界觀與國際競爭力，並且能夠有更多國家的單位選擇，如大陸、香港、澳門等。

環球科技大學 觀光與餐飲旅館系

101 學年度 2 學期

校外實習心得報告

新加坡 fairmont hotel 實習單位

班級：四觀餐三甲

姓名：王郭維

學號：99448136

實習單位：新加坡 fairmont hotel

前言

*實習單位之設立背景

1907 年，尊貴的 Fairmont San Francisco 酒店在諾布山開門迎客，新的歷史由此展開。這一標誌性酒店隨即成為當地舉行豪華宴會、政治集會以及總統下榻的最佳場所，並使費爾蒙成為“重大活動場所”的代名詞。伴隨這個幸福的開端，費爾蒙酒店及度假村品牌由此誕生。隨著費爾蒙旗下獨具特色的酒店集團的不斷發展，客人逐漸開始將費爾蒙與無與倫比的卓越酒店、反映當地特色的獨特體驗和熱情難忘的優質服務聯繫起來。一提及全球地標酒店，人們很容易就會聯想到費爾蒙酒店。費爾蒙酒店在一個多世紀以來接待了無數名人、皇室人員、政客和藝術家。幾代英國皇室家族都將費爾蒙酒店稱爲其“家外之家”。著名繪畫大師 Claude Monet 在入住 The Savoy 酒店期間畫出描繪倫敦景色的傳世名作，劇作家 Noël Coward 在下榻上海和平飯店時寫下作品《Private Lives》，而攝影師在其位於渥太華 Fairmont Chateau Laurier 酒店的工作室中為 20 世紀最偉大人物拍攝照片... 費爾蒙酒店不僅是完美的住宿地點，也是創作靈感的源泉。過去數十年，眾多好萊塢一線明星曾光臨費爾蒙酒店住宿休息並拍攝著名影片，許多費爾蒙酒店的獨特外觀和內飾都曾出現在大螢幕上。

費爾蒙的許多標誌性酒店都與所在社區社會結構和認同度的發展密不可分。從不計其數的婚禮和元媛舞會到逐漸成為社交生活焦點的各類活動，如倫敦具有傳奇性的 Stompin' At The Savoy 晚間現場音樂會和波士頓 Fairmont Copley Plaza 酒店的周日下午茶舞會... 費爾蒙酒店是人生各種重要活動的最佳舉辦場所，在社區的集體記憶中留下不可磨滅的印跡。雖然歷史事件、著名賓客和奢華聚會可能會獲得眾多關注，但是每日為每位旅客提供人性化的服務，使其獲得獨具魅力的旅行體驗對費爾蒙而言也同樣重要。您可在惠斯勒的迷人山坡上感受暢快淋漓的滑雪體驗，在斯科茨代爾蔚柳溪水療中心享受放鬆身心的活力水療之旅，也可在蘇格蘭聖安德魯斯盡享高爾夫揮杆之樂，在北京的著名胡同裡感受自在隨心的騎行... 費爾蒙的優質服務絕不僅限於舒適豪華的客房、宏偉壯麗的大堂或世界一流的餐飲。更能為您帶來終生難忘的美好回憶。

1999 年，費爾蒙與加拿大太平洋酒店攜手合作，共同創建全球領先的豪華酒店公司，目前在全球各大熱門目的地擁有超過 60 家分店。費爾蒙將繼續致力於發展壯大，並通過開發多家卓越酒店和多用途開發專案來擴大其在全球範圍內的品牌影響力。憑藉在酒店業百餘年來的非凡表現，費爾蒙酒店及度假村定將在今後為您打造更多令人難忘的精彩體驗。

*實習單位之樓層與各營業單位介紹



四川閣和四川小廚環境典雅高貴，並以提供新加坡最上等的川菜和粵菜聞名，這裡的地道菜式包括酸辣湯、樟茶片鴨、家常豆腐、麻辣雞絲、豆豉蒸鱈魚等。可選擇草本茶或我們著名的八寶茶佐餐。

營業時間

Szechuan Court

午餐：

每日 - 下午 12:00 至下午 2:30

週六、周日及公共節假日 - 中午 12:00 至下午 2:15

點心自助餐：

週六、周日及公共節假日 - 中午 12:00 至下午 2:15

晚餐：

每日，晚上 6:30 至晚上 10:30

著裝要求：

時尚休閒



我們無與倫比的環境、獨具特色的文化、悠久的傳統和歷史遺產，使 Fairmont Singapore 酒店所有 769 間豪華客房展現出別具一格的獨特魅力。每間客房都是一片隱秘的聖地，內設各種精選設施，以為您奉上超卓的住宿體驗。

客房和套房

在 Fairmont Singapore，我們堅信您的套房應該是一片私人的天堂，是您遠離各種喧囂活動的寧靜港灣。酒店配有豪華的寢具以及可供您飽覽壯美市景的私人陽臺。您可充分享受雅致的浴室以及由設計師精心挑選的陳設和香薰沐浴用品，在帶大理石內壁的浴缸中輕鬆泡澡，也可以洗個煥發精神的淋浴。

行政俱樂部

敬請體驗費爾蒙金尊帶給您的奢華享受。我們的行政俱樂部號稱“酒店中的酒店”，旨在滿足最具慧眼的商務或休閒旅客的所有需求，並致力於為您提供各種特權和無微不至的貼心服務。

*實習單位之理念

酒店的理念：致力於打造難忘回憶的價值觀可謂對費爾蒙酒店及度假村的最佳詮釋。長達一個世紀的酒店經營經驗為我們賦予了豐富的酒店管理傳統。我們在影響力非凡的酒店及度假村內

提供純正地道的當地體驗。而真正的酒店服務應做到盡善盡美的優質服務和對細節的精益求精，只有這樣才能使每次住宿體驗均精彩萬分、終生難忘。

使命宣言： 將時光打造成歷久彌新的美妙回憶

優質服務：我們知道，如果沒有出色的酒店服務，即使是再好的地點和產品也將毫無意義。訓練有素、熱情積極的優秀員工則具備順利實現這一承諾的必要技能和精神面貌，因此每一位光臨費爾蒙的客人均將受到熱情歡迎，並充分感受到自己在費爾蒙的尊貴不凡。

非凡影響力：我們將通過獨特建築、精美裝潢和宏偉藝術將客人帶往無以倫比的美麗殿堂。許多費爾蒙酒店在見證歷史變遷的同時，也已成爲當地不可不提的地標建築。費爾蒙將憑藉自身的卓越設施和優秀品質繼續爲我們的客人打造前所未有的激情體驗。

純正當地特色：費爾蒙客人將真正感受到每個目的地的無窮魅力和獨特的歷史文化內涵。無論您想感受高聳雪山或白色沙灘的靜謐氛圍，還是體驗動感都市的迷人聲色，您的旅行願望定能得到一一滿足。

*實習單位之未來趨勢

費爾蒙酒店及度假村是全球資歷最豐富的酒店品牌。一個多世紀以來，我們的眾多迷人城堡、幽靜旅館、著名會議場所和現代化的舒適居所內曾成功招待過各界名流、皇室成員、總統總理以及舞臺和影視明星。

許多標誌性酒店不僅與城市的發展密不可分，甚至對歷史進程和社會變革也起到了非常重要的作用。事實上，這些酒店本身也常常被視爲不容錯過的精彩景點。

這些非凡場所仍然在散發著自己的獨特魅力。它們能令需要撫慰的心靈回歸平靜無瀾，或讓沉穩老練的旅客迸發出無限激情。

如今，費爾蒙已然是一個規模龐大的成功企業。在美國、加拿大、百慕大、巴貝多、墨西哥、英國、摩納哥、肯亞和阿拉伯聯合大公國等眾多迷人地點，您都能看到北美最大的豪華酒店管理公司——費爾蒙酒店及度假村——的宏偉身影。

我們將運用自己的獨特優勢和良好聲譽將費爾蒙打造成爲全球最具影響力的卓越品牌，並將在全球擴張的過程中，繼續致力於遵循我們的核心價值觀，憑藉無以倫比的優質服務在具有非凡影響力的酒店和度假村中提供具有純正當地特色的住宿體驗。

*實習單位之工作內容

F&B 餐飲部:

迎接客人

* 面帶微笑歡迎 “先生/女士。 每一位客人打招呼時，眼睛接觸。

在任何時候都保持一個溫暖的微笑。

*詢問飲料選擇。

*餐廳經理協助座位

*女士優先，最後主辦。

飲料選擇

客人打招呼：“晚上好，先生/女士我可以推薦/建議一杯礦泉水/鮮榨果汁（橙，哈密瓜，西瓜汁）一開始嗎？”

打開茶杯蓋（代表問過）

食物選擇

立即用微笑迎接客人，保持目光接觸。

把桌子，站在一個安全的距離（約1米），以讓客人知道，他們將被要求/服務。立即重複客人的訂單，只是確認後他/她的選擇。

不要打斷客人，而客人的談話。女士為了第一，主機在最後。

廚師的建議應提供和品種。即魚在其他的肉或魚的意思是不同的主要成分)

如果客人想要獨特的東西，我們沒有在功能表中，詢問客人的成分和如何烹調. 正確寫下什麼樣的客戶需要的順序說明告訴客人，你會問第一廚師，並與客人聯繫，確認，回說：“當然，先生....我會問廚師，待會回來幫你做確認” 前樓盤客人非常詳細告知廚師

問廚師，在非常詳細的客人的特殊要求，關注食物的時間準備，價

房務部

部門定位-工作具體

製備

- 標誌中，穿制服
- 接收每日任務工作表
- 領取清潔用品
- 每日簡報與客房經理

清潔的客房，按下面的順序：

- 優先或沖房間按你的上司的建議。
- 從客人或主管的口頭請求。
- 簽出 (co) 的客房。
- 預計的簽出房間。
- 響門鐘門三倍聲
- 呼叫"housekeeping" 4 聲

浴室標準

- 天花板較好的維修，噴口是灰塵的清潔和自由。
- 門狀況良好



- 牆上沒有痕跡或汙點。
- 計數器、清潔和乾燥。
- 鏡子，玻璃貨架清潔和沒有指紋和標記
- 吹風機和浴室規模運作和清潔。
- 紙製品完全放好和整齊地折疊在一個三角形。
- 水龍頭、機架和淋浴杆毛巾架清潔
- 廢紙簍清潔和被倒空。
- 清潔馬桶蓋、蓋和基地。
- 浴簾清潔和正確地掛著。
- 冰桶、託盤、煙灰缸用肥皂及熱水清洗。
- 地板清潔、乾燥
- 浴衣整齊地掛，用帶子上木衣架用左手袖子整齊地塞在一個角度。

床上製作標準

- 床墊是堅定和正確對齊框彈簧上。
- 伸直床墊保護墊
- 床頭板乾淨無塵。
- 床上床單沒有破洞和汙點。
- 床單和嚴格按照公司的要求。
- 確保沒有頭髮
- 在枕頭上發生個枕套和地方在床上。
- 地方黑服務託盤中間山腳下的化妝床。

清潔及服務配額的分配的客房按照酒店的標準。客人房間標準，如下

- 門框無劃痕
- 入口光工作
- 室溫舒適（低 20 度上設置）
- 遮光和剪叉掛和狀況良好，sheers 半閉。
- 陽臺門鎖定、乾淨、無汙漬和汙跡。
- 連接門上鎖。
- 狀況良好的天花板。
- 牆紙沒有標記。
- 客房內沒有氣味。
- 木製品沒有的劃痕。
- 抽屜和傢俱沒有的粉塵。
- 確保沒有在抽屜裡留下的東西。
- 拉直所有的沙發和椅子坐墊。
- 藝術品和鏡清潔。
- 電視清潔和灰塵。
- 鬧鐘設置關閉
- 清潔與適當的燈泡的燈具。



- 色調乾淨，配合似乎面臨著在牆。
- 通信指南書與墊 & 筆裡面
- 地毯徹底沒有汙漬。
- 在離開房間之前噴空氣更清新
- 廢物處理和回收籃清潔和清空
- 壁櫥架子、鏡子和門地毯清潔、清空。

*實習單位之工作職掌

*檢查乾淨的冷水機組

*提供清潔計劃

*檢查任何過期商品

*區域的清潔和整齊嗎

*冷水機組內溫度要求

*有溫度記錄填寫的日期嗎

*洗手區，配有洗滌劑，洗手液和紙巾

*一次性手套的可用性

*冰勺，必須放置在一個適當的垃圾桶

*服務區

*清潔瀨地方區

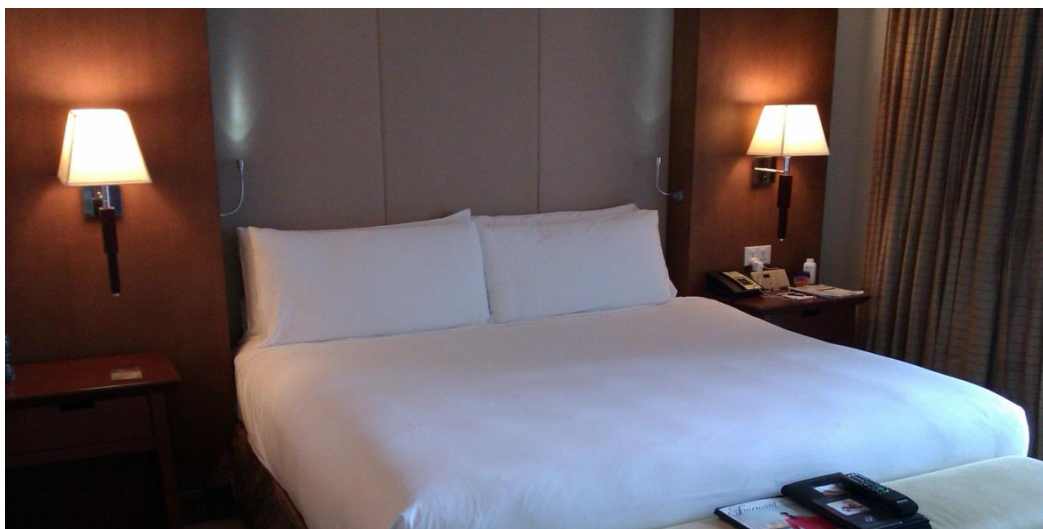
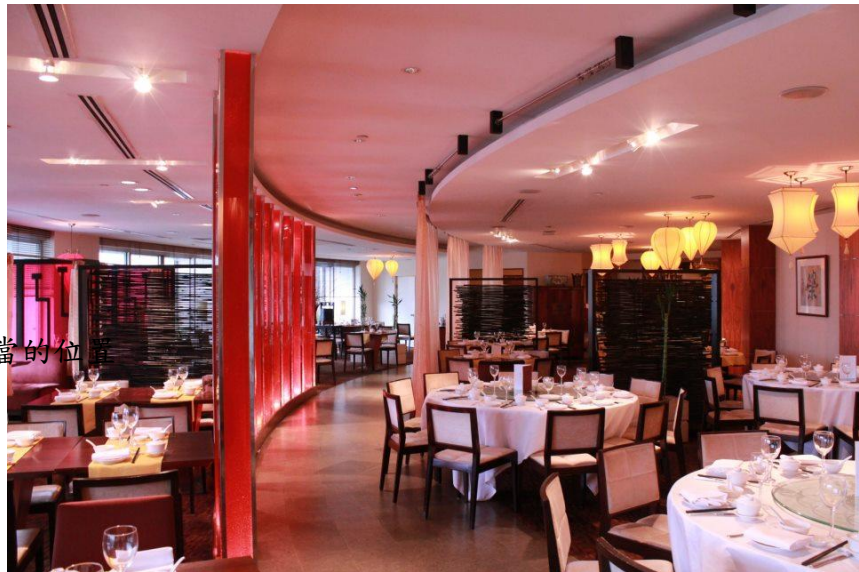
*清潔餐具的抽屜

*清潔玻璃器皿

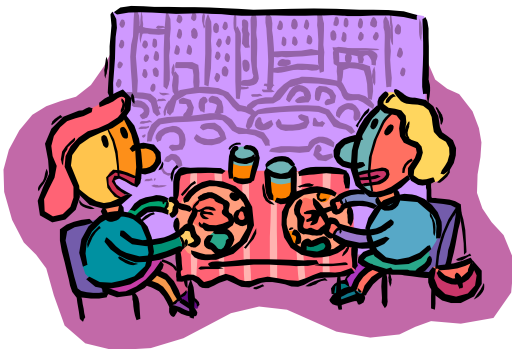
*提供清潔計劃

*整體清潔及家政插座

*冰勺，必須放置在一個適當的位



- *個人衛生
- *清潔制服
- *頭髮克制 - 頭髮被充分覆蓋/綁防止異物污染
- *短而乾淨的指甲
- *工作人員是否知道在哪裡洗手？
- *防止疾病症狀的員工服務
- *打噴嚏咳嗽/ - 應採取適當行動
- *處理的餐具及玻璃器皿 - 不應該接觸食品接觸部分
- *員工是否知道什麼時候使用一次性手套？
- *在處理食物時，開放性潰瘍，割傷，擦傷或燒傷必須完全覆蓋



*實習工作之標準作業流程

餐飲部

- *10 秒之內接聽，用適當的問候語和訂位定了嗎
- *詢問客人的名字，並至少一次在談話中稱呼客人名字
- *員工重複和確認的細節嗎
- *迎接客人進入餐廳後，在 30 秒內帶位
- *提供椅子援助
- *在一個單一的客的情況下，是一份報紙/提供閱讀雜誌
- *2 分鐘內提供餐前飲料？
- *服務員會自動提示礦泉水的餐點
- * 10 分鐘內為客人點餐
- *服務員能夠回答任何問題，關於菜單及其成分
- *5 分鐘內提供客人所點的飲料
- *15 分鐘內上第一道菜，如果需要超過時間須告知客人
- *詢問客人是否良好
- *提供正確的調味料
- *在客人用完餐 2 分鐘內清理
- *自動提供甜點嗎
- *建議甜酒和/或餐後飲料

行為準則

- *員工微笑，並顯示一個真正的熱情，友好和興趣的方式
- *僱員使用客人的名字，至少有一次在吃飯期間
- *僱員以任何方式（即從事禮貌的交談）個性化的互動
- *僱員，使眼睛接觸，預見客人的需求，在任何時候服務周到
- *不侵入或重複的服務組織和專業

*離開餐廳後沒僱員謝謝/應答客人，並提供一個溫暖和真誠的告別

菜單和食物

- *菜單/酒水單清潔，良好的維修和語法正確的嗎？
- *餐廳的菜單提供了豐盛的菜餚
- *是一種吸引人的方式呈現
- *食物直接從餐廳的菜單類似於其描述
- *食物的新鮮好味
- *食物在正確的溫度
- *提供可接受的大小
- *熟食品的要求
- *咖啡/茶是熱的，新鮮的和適當釀製

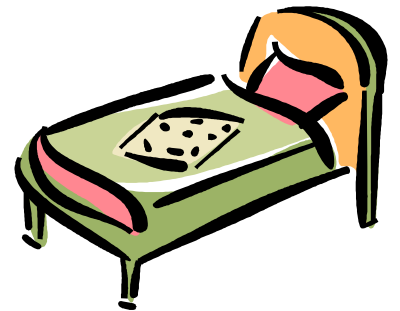


房務部

- *地毯/地磚/木地板乾淨無汙漬
- *所有的牆壁，門，踢腳板乾淨無磨損
- *天花板通風口清潔無任何灰塵
- *在一個舒適的溫度與氣味的空間
- *床整齊排列乾淨
- *床頭的清潔和良好的條件呢
- *床乾淨的床單
- *床單/羽絨被/枕頭/靠墊清潔
- *所有軟體傢俱清潔無汙漬
- *人所有傢俱表面的清潔灰塵
- *人所有圖片/門/鏡框乾淨無塵
- *人所有窗/金屬表面清潔無塗片
- *人窗簾清潔及正確安裝呢
- *紙簍清潔及狀態良好
- *是一個記事本，鋼筆/鉛筆在房間裡的每個電話旁邊嗎
- *人衣櫃/抽屜清潔，無任何磨損，灰塵或碎屑
- *電視清潔及正確的調整
- *人在浴室和臥室的燈具正常工作及為他們清潔無塵
- *陽臺是否乾淨

浴室

- *人在地板，牆壁，門，天花板乾淨
- *淋浴，浴缸，水槽和廁所清潔
- *淋浴/浴缸/水槽拋光
- *浴簾/門乾淨
- *人所有的櫃檯，貨架及肥皂清潔乾燥
- *廢紙垃圾桶清潔，良好的條件
- *有滿滿一盒紙巾，衛生紙以及備用衛生紙
- *人有 2 個乾淨的飲用水眼鏡放在杯墊倒掛
- *所有乾淨的毛巾，未染色的良好狀態
- *人浴袍出席在抵達他們清理狀況良好



校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第一週	<p>相較於國內的實習讓我既期待又怕傷害，這是我第一次到新加坡，第一次出國。當飛機抵達新加坡樟宜機場時充滿著新鮮感，頓時拋開所有的顧慮，來先加坡的前幾天似乎都是在適應，許多東西都跟台灣有許多不一樣。包括：文化、交通、飲食、金錢…等，都需要我們慢慢去適應。另外，我們也從機場認識了從台灣一起過來實習的明新科技大學的學生，我們會一起在新加坡相處半年(他們只實習半年)，到了第一天上班，我也見識到了國外對於服務的注重、館內的設計、員工的制度有著很大的不一樣。我們上班的地方顧客幾乎都是歐美國家的遊客，因此，都需要用英語交談，對於不會英語的我來說更顯得害怕，還好有幾個員工是華人，才讓我不會無法溝通，至於遇到國外顧客我只能先很抱歉的請其他員工幫我解圍，所以我這個禮拜最主要的就是在熟悉工作環境及學一些基本的英語對話，我相信未來的日子裡我會漸漸融入這個美麗的國家。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 二 週</p>	<p>實習的日子已經很快的過了兩週了，體會到英文這個國際語言真的很重要，雖然來的事世界各地的遊客，但他們的共同語言都是英語。我也體會到為什麼新加坡這個小國家為什麼可以這麼進步，發展這麼好。因為連一個飯店的洗碗的阿姨會的語言至少 5 種，而他們也至少都會 3 種語言以上。所以缺乏英語能力真的就落後人家很多了，由於我不會英語，無法和客人溝通，經理就說暫時讓我就後場幫忙，只能做著重複的事情，但我並沒有因為這樣而沮喪，反而想好好學好英語，時間還很長，我想我會盡快的融入他們的體系，並且好好學英語。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 3 週	<p>來這裡已經是第三個禮拜了，工作環境、內容也漸漸熟悉了，這裏的員工有來自新加坡、菲律賓、馬來西亞、印度等。都可以和他們相處的不錯、也很習慣每天 4~5 點起身上班的時間了。但是這禮拜得知一個消息，由於我的英語無法與客人溝通，因此要把我換單位。知道這消息後，雖然很不甘願，但還是只能接受，經理跟我說：我很喜歡你做事，因為你可以比其他</p> <p>人做更多，但事你來這酒店的目的是學習，我所以才把你換部門，不是因為你坐不好的關係，換到那裏後你將會學得比較快，這樣你才可以學到更多東西。聽完經理所講的後我也欣然接受了。也希望換了單位後我也能盡快的適應那個環境，好好的學習。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 一 週</p>	<p>這禮拜已經做好換部門的準備了，原本上班的單位最後一天上班也抱著感激的意念，謝謝這幾個禮拜來的教導。下班後，經理傳簡訊跟我說：我換部門的時間延後一個星期，聽到這個消息時更是開心不過，畢竟也在這單位待了一個月了，所以我會更好好的把握這最後的一個禮拜。這禮拜碰巧遇到新加坡的國慶日，也因為延了一星期讓我有機會參與了他們的國慶日，我覺得新加坡人民是非常愛國的，幾乎人人身上都穿著 "I ❤️ SG 的衣服，手中拿著他的國旗，家家戶戶都高掛著星加坡的國旗。到了煙火時刻更是熱血沸騰，絢爛的高樓大廈搭配魅力四色的煙火更是美麗極了。希望有機會還能再次參與他們的國慶日。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 5 週	<p>這個禮拜已經到了新單位”四川閣” 剛到新環境的我當然是什麼都不會，新同事很親切且有耐心的教導我任何事情，要來之前就知道經理是個麻煩人物，要很小心他。而來到這什麼都不會的我暫時就只能當跑腿，負責把廚房煮好的菜送到外面，就這樣這麼工作做了一個星期。雖然這邊比之前的單位還要累，工作時數還要久，但是卻能感到很有親切感，因為同事和客人都是講華語，讓我更能與客人溝通。雖然剛開始都當跑腿的，但也可以藉由此機會到廚房，觀察他們廚房的流程模式，也能藉此機會學習到外場服務生學不到的東西。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 9 週	<p>到新單位已經過了一個禮拜之久了，因此經理也開始把我拉到外場，開始學習外場要做的事情，也代表著要開始要面對客人了。</p> <p>第一天到外場真是快崩潰，因為對桌號、菜單、調味料..等，都不熟悉，況且忙碌時也不能一直問同事，因為他們也有自己要做的事情，所以第一次做外場真的是一個頭兩個大。而且他們忙碌時菜單都是用手寫並非用電腦，我第一次看到菜單時的感想就是”鬼畫符”完完全全看不懂在寫什麼，真的是比草書還潦草，</p> <p>同事跟我說:你要學到看得懂裡面其中一個字就知道他是哪道菜。心裡想:看來還有很多東西是要慢慢學習的。因此也開始慢慢的習慣這裏的生活作息了。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 1 週	<p>因為我們的餐館是中國四川菜的餐館，這時也已經接近華人的中秋節了，因此我們餐館有配合中秋節賣月餅的活動，因此我們的假從一個星期兩天變一天維持 6 個星期，直到中秋節過後再恢復。工作時間本來要很長的我們就要更加辛苦了。來這裡也半個月之久了，也漸漸瞭解到剛開始要進來什麼大家都在說經理是個麻煩人物了，因為他話很直接，完全不會想到別人的感受，說一就一說二就二，說以大家都很小心的跟他一起做事情，萬一做錯一點點小事情，還是得挨他罵。他看起來就是非常嚴肅，無論新員工還是比他資深，一但做錯事他也照常罵，不管你做多久、多資深。所以還是要非常小心他。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 ∞ 週	<p>這禮拜開始幾乎都在外面服務客人了, 因為認菜和菜名幾乎都知道得差不多了, 接下來我所要學習的是外場完整的服務流程, 也就是所有酒店都很注重的神秘客, 我們所稱的 LQA 因為神秘客可能來自世界各地, 所以必須要會華文和英語的服務流程, 因此經理會針對我們不太會英語的特別注意, 所以們每天早上都必須準備有關 LQA 相關的英語流程, 所以每天下班後還必須讀完隔天有可能會問的英語, 使得我們壓力越來越大, 下班都已經 11~12 點了, 還必須讀英語, 真的是經歷腦裡的折騰</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 6 週	<p>下禮拜就是期待已久星加坡一個蠻大活動的一個星期,也就是全世界關注 F1 一級方程式塞車賽,將會吸引大量遊客前來觀看,而且我們酒店旁邊就是賽道了,客房早已被訂完了,因此想說每個餐館應該都會很忙很忙,也聽在那邊工作很久的阿姨說有的餐館忙到早上才休息,聽完阿姨這番話後就感覺必須養精蓄銳的迎接這次的忙碌,隨然還沒正式開始,但已經漸漸有感覺遊客越來越多了,整個新加坡也充滿著賽車的氣息</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 10 週	<p>期待已久的 F1 終於到來了,看到外面的平時在走的馬路已經漸漸成為 F1 賽道,還真令人興奮,走在街上看到許多不同國家的車迷穿著自己喜愛的車手的衣服.車隊旗.裝扮等來為自己所喜愛的車手加油打氣,熱身賽的第一天,看到外面賣票的視窗人潮真是多很誇張,時間將接近傍晚,突然聽到高速引擎聲從耳邊呼嘯而過,此時上班突然覺得很興奮很有體力,所有的疲倦都消失了,而且餐館裏面也擺著大電視讓客人觀看外面的狀況,這是個蠻難得的體會,話說,比賽已經開始了,看淡餐館比平時還要沒人,同事就說這是正常的,因為我們的餐館看不到車,所以我們這幾天都還蠻輕鬆的</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 二 週</p>	<p>F1 已經出乎意料的不忙就這樣過了, 接下來這個禮拜就是中國的大節慶中秋節了, 因次我們中國餐館這次肯定比其他餐晚館來的忙了, 果然, 剛到 12 點大門一打開, 客人就感覺不約而同地一起進來, 這是我重來沒見過的場景, 真的很忙, 當很多客人同時跟你要那個要這個時, 真的快崩潰, 一個人哪有辦法同時做這麼多, 但這就是我必須學的, 如何應付忙碌時的先後順序, 忙完中秋這晚真的超級累, 可以依回家躺在床上馬上睡著, 我就問同事說每年中秋節都這麼忙嗎? 他回答說: 到了過年你就知道什麼是忙了, 所以還是只能繼續加油了</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 12 週	<p>這個禮拜是個非常煎熬的一個星期，某天晚上回到家時洗澡時發現為什麼我們的馬桶都是塞滿著衛生紙，剛好沒人在家我就沒想這麼多，到了傍晚跟我們住一起的明星科大的女生都下班回來了，他們發現他們的房間有被動過，而且被到處亂黏衛生棉，我們就全部在那討論，我們覺得非常恐怖且無助，那時已經是半夜 1~2 點的，我們也不知道怎麼辦，幾乎沒人敢睡覺，當時只想趕快搬離這間房子，害怕再有同樣的事情發生，結果當天幾乎都沒睡好，隔天整天都有人在家，所以沒有什麼事發生，到了後天，我們公司有活動，所以全部的人在不在宿舍，回到家後發現，又有同樣的事情發生，門被撬開，我們越想越害怕，他到底要做什麼，因為我們已經報過警了，他敢再來，重點她什麼也沒偷，只有惡作劇，因此我們就趕緊跟仲介協調要趕快搬家</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 13 週</p>	<p>經過上禮拜的恐怖事件發生後，我們就想盡各種辦法就是要搬家，我們就提早搬到別的地方了，但是我們人太多了，所以沒辦法全部住一起，所以只能分開來住，但都在同一條街上，但是走路還是得要5分鐘，搬來這裡後有好也有壞，好處就是住宿環境還不錯，不好的地方就是走去坐車去公司要走15分鐘以上，來到這發現這附近都是高級住宅區，來自世界各國的人，像我們這層就有來自馬來西亞、中國、台灣…等國的人了，現在幫到新家後環境蠻好的，因此我們很快就習慣這個新環境了</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 14 週	<p>來到新單位久了之後,要學的東西也越來越多,菜單上面的菜熟悉的差不多之後,經理也開始要求我們要學習酒的種類了,我們酒有分紅酒.白酒.香檳等3種,他就大約跟我們介紹了一下所以有的酒類,之後他就給我們一星期的時間準備,要我們懂葡萄名.瓶子名.產地及年份等,有天晚上要下班前其中一個經理傳簡訊跟我說:先不要走我有事跟你講,我就想說有什麼事還要傳簡訊叫我先不要走,到了大家快下班時,突然看到桌上放了一個生日蛋糕,原來是要幫我慶生,很謝謝四川閣的所有同事幫我過生日,這也是個蠻特別的生日</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 15 週</p>	<p>時間很快的過了，我們已經完成三個月的試用期了，已經成為公司的正式員工了，因此我們餐飲部的經理找我們談話，讓我們瞭解三個月之前跟之後有什麼差別，也訴我們已經從三個月前懵懵懂懂我們到成為一個合格的服務人員了。雖然當服務生這個工作很辛苦，但想想我們還是熬過來了，雖然經理告訴我們已經成為一位合格的服務生，所以我們應該朝著優秀的服務生前進，不做個單單的合格服務生而已，應該再繼續經盡自己。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 16 週	<p>這禮拜我們餐館推出了一個月的「大甲蟹」菜單，因此禮拜一的中午休息時我們不門全部一起試菜，因為我幫客人撇開大甲蟹給他們吃，所已經理就示範一隻給我們看，看完經理示範後才知道原來一隻大甲蟹這麼多工，以前只知道吃而已，而這次推出的新菜單也讓我們學到了很多東西。到了第一次真正幫客人服務時，整個就很緊張，所以徹完的大甲蟹也就有點瑕疵，經理就跟我說第一次難免的，下次把他做得更好你就成功了。聽完經理這番話也讓我之後徹大甲蟹更有信心了。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 二 週	<p>這禮拜拿了假準備和朋友到鄰近的國家馬來西亞玩，由於我們傍晚才從新加坡出發，到了目的地已經晚上了，朋友就先待我們去吃他們當地的美食，他們叫做媽媽當，只有晚上才會有的，就從這時開始我們開始吃吃吃吃吃，真的不誇張，從早吃到半夜，說實在的他們那真的沒什麼景點可以逛，但美食是值得來一嚐的，唯一一個有逛的也就是他們遊客必去的地方”紅屋”，據說是被葡萄牙人統治過的地方，那裏的屋子全是紅色的，看起來非常壯觀。就這樣吃完了五天四夜的馬來西亞之旅了。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 18 週	<p>這個月好像是他們這邊國家的好日子，因為光這個月我們餐館就接了 3 場婚宴，所以我們這個月比較忙。從來沒做過婚宴的我，真的從中學到了很多東西，包括餐館沒有的器具要到哪裡借，及如何佈置場地，人員分配等。以及學到婚宴和平時營業的不同處，在婚宴中更能看到東南亞國家跟我們的婚宴有什麼不一樣。雖然要搬很多東西，但有參與到學習到就是我們所收獲的。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 19 週	<p>這個禮拜我利用了兩天假期和朋友來到了印度尼西亞的外島-民丹島玩，一到了島上就讓我們覺得很新鮮很不一樣的感覺，由於這國家比較落後，一是還可以見到木頭所組成的房子，這裡真的無憂無慮，空氣新鮮、海水清澈，完全遠離都市的生活，沒有了車聲、吵雜聲，只聽到了大自然的聲音在我們耳邊環繞。所以我覺得偶爾還是要這樣給自己好好的放鬆，紓解壓力。</p>

-檢討與建議-

*關於自己

這一年的海外實習,我只可以說我真的學習到非常非常多的東西,不管是工作上的專業知識,還是生活上的領域都讓我大有收穫。來到了新加坡第一天就開始在學習新的東西,包含著人、事、物,全都是嶄新的開始。一開始我是被分配在游泳池的一個吧檯當服務生,我主要的工作內容就是幫客人收拾餐具及補自助式的餐點,而這裡的同是大多是菲律賓人,所以同事與同事間都是英語溝通,而我那時的英語真的是完全不行,與同事與客人都沒辦法溝通,但是我還是努力的去完成給我的任務,過了2個月,經理跟我說我的學習能力很快,工作上的態度也很好,但是我來這邊就是要學習,不能白白浪費這個時間,因此上級就幫我換部門,說這樣對我比較有幫助,因為我主要的問題就是溝通方面,所以就幫我換到了中國餐廳,員工多數是講華語,我也很謝謝上級給我這個機會,提供適合的環境給我。來到中國餐廳後就是一個全新的開始,我也很努力的想快點融入這個新環境,來的第一天經理就跟我說對我的期望很高,希望我可以快點接上他的軌道,這句話讓我壓力頗大,但是壓力始終使人成長,經理對我的教導方式就是他沒有說一定要做,但是你得非做不可,也很細心和有耐心的指導我,這也讓我很快就跟上新環境的腳不了,來到這邊真的讓我更快學到東西也學到更多東西,不僅僅是學習到服務上的精隨,也學習到了很多包掛餐飲相關的專業知識,其中包含了食物及酒的搭配,食物的吃法以及食物的歷史背景等相關知識,如此一來,英語也從一句都講不出來到可以與之前同事及客人簡單小聊幾句了,這是我覺得我最大的收穫,我也很謝謝這些同事們的指導及照顧,他們真的幫助我很多,讓我學習到這麼多東西,很快的半年就過去了,因此

我們就必須從原本的餐飲部換到房務部這又是一個完全不一樣的工作了。雖然一樣是酒店工作，但工作內容是完全不一樣的。我抱著滿懷期待來到了房務部，就想說只是掃掃房間而已，並沒有什麼困難。來了之後才發現，房務部也是不簡單的工作，有更多的細節要注意，所花費的精力與體力勝過於餐飲部。剛開始也是先跟我們說一些注意事項及如何整理房間以及講一些相關案例給我們知道。聽完講解過後才知道做房間也是一個大學問，當然總不可能一開始就把房間做得很好，而必須慢慢的磨練。首先我們先不講求速度只講求把房間作到最好。久而久之作房間的效率也跟著提升了。做房間這段時間讓我不只是學到如何做房，而是如何辦斷客人的需求，然後把最好的一面提供給客人，使他們有賓至如歸的感覺。最重要的我覺得做房間也讓我的責任感提升，因為剛開始進到房務部，每天就是想說快點做完才可以準時下班，當然品質就會有所落差，久而久之我都會想說，客人花這麼多錢來住，當然要提供最好的品質給客人，因此不管忙不忙我都會要求自己把每一間房做到最好，給客人最好的環境品質，這就是我在房務部學習到的最大收穫。總而言之，這一年來的海外實習讓我受益良多，不僅可以學習到很多台灣學不到的東西，文化也好，餐飲也好，真的很多東西可以學習，更可以提升自己的語文能力，國際觀，價值觀，因此我真的鼓勵未來的學弟妹們可以勇敢的踏出這一步，變化發現原來世界這麼大，有很多很多東西是要走出去才看得到學的到的，而且實習中還可以國外去走走看看，所以應該嘗試走出去，看看外面的世界。

*關於學校

雖然我們是環球觀餐系的第一屆海外實習，因此多多少少會產生一些問題，其中包括學校與仲介，我們與仲介以及仲介與酒店等相關問題，而我們來到這邊之後發現大多數的問題都是在於仲介與我們之間的溝通，所以我們覺得在出來海外學校就應該跟我們及仲介三方面的溝通要作的更徹底，包含實習成績，住宿，薪資及工食福利方面等細節，我覺得這都是學校應該跟仲介方面應深入瞭解，這樣我想學校的學生會更有自信的往外發展，找的一個好的實習單位，也才有學生願意往更好的實習地點不僅僅是亞洲，可能往歐洲美洲等國家。我相信只要做好完善的溝通，及符合學生的需求及能力，絕對會有更多的學生願意走出去，提升個人及學校的能力。



環球科技大學觀光與餐飲旅館系
101 學年度

校外實習心得報告

費爾蒙新加坡

班級：四觀餐三乙
姓名：李宗磬
學號：99448248
實習單位：費爾蒙新加坡



前言

實習單位之設立背景

1907 年，隨著地標性建築三藩市 The Fairmont San Francisco 的開張，費爾蒙品牌也由此誕生。隨著費爾蒙旗下地標性酒店和度假村的數量逐漸增多，賓客們開始將費爾蒙這個名字與無以倫比的建築、當地體驗和令人印象深刻的非凡服務聯繫在一起。費爾蒙酒店招待過眾多富商名流，國王皇后，總統首相以及當紅明星。許多費爾蒙標誌性酒店都曾是當地城市發展不可或缺的一部分，對歷史產生過巨大影響，甚至見證了社會結構的變遷。

The Fairmont San Francisco 在諾布山(Nob Hill, 三藩市)開張的時候，它就已經為費爾蒙這個品牌名成為當地的社交之所打造了一片舞臺。該酒店很快成為當地華麗舞會、總統造訪、政要會面、和歷史重要會議的首選，鼎鼎大名的聯合國憲章就是在此簽署；美國傳奇歌手 Tony Bennett 第一次演唱 “I left my heart in San Francisco” 也是在該酒店著名的 The Venetian Room 裡。這種創造紀念瞬間的理念得到費爾蒙其他所有酒店的回應。於 1929 年開張的 The Fairmont Royal York 於，招待過 3 代英國皇室家族成員；蒙特利爾的 The Fairmont Queen Elizabeth 酒店在 1969 年見證了約翰列儂和洋子的結合及 “Bed-In for Peace” 活動；2006 年，一座具有環保意義的酒店在墨西哥的 Fairmont Mayakoba 建立，並招待了第一屆美國職業高爾夫球協會的旅遊項目。從眾星雲集到歷史性時刻的見證，各種流傳甚廣的故事為費爾蒙品牌的發展鋪下華麗的背景。

實習單位之樓層與各營業單位介紹

四川閣和四川小廚環境典雅高貴，並以提供新加坡最上等的川菜和粵菜聞名，這裡的地道菜式包括酸辣湯、樟茶片鴨、家常豆腐、麻辣雞絲、豆豉蒸鱈魚等。可選擇草本茶或我們著名的八寶茶佐餐。

Fairmont Singapore 酒店 3 層

營業時間

Szechuan Court

午餐：

每日 - 下午 12:00 至下午 2:30

週六、周日及公共節假日 - 中午 12:00 至下午 2:15

點心自助餐：

週六、周日及公共節假日 - 中午 12:00 至下午 2:15

晚餐：

每日，晚上 6:30 至晚上 10:30

四川廚房

午餐：

週一至週五 - 中午 12:00 至下午 2:30

週六、周日及公共節假日 - 中午 12:00 至下午 6:30

晚餐：

每日 - 下午 6:30 至晚上 9:30

實習單位之主要營業對象
從世界各地來到新加坡的各國觀光客
實習單位之未來趨勢

費爾蒙酒店及度假村是全球資歷最豐富的酒店品牌。一個多世紀以來，我們的眾多迷人城堡、幽靜旅館、著名會議場所和現代化的舒適居所內曾成功招待過各界名流、皇室成員、總統總理以及舞臺和影視明星。

許多標誌性酒店不僅與城市的發展密不可分，甚至對歷史進程和社會變革也起到了非常重要的作用。事實上，這些酒店本身也常常被視為不容錯過的精彩景點。

這些非凡場所仍然在散發著自己的獨特魅力。它們能令需要撫慰的心靈回歸平靜無瀾，或讓沉穩老練的旅客迸發出無限激情。

如今，費爾蒙已然是一個規模龐大的成功企業。在美國、加拿大、百慕大、巴貝多、墨西哥、英國、摩納哥、肯亞和阿拉伯聯合大公國等眾多迷人地點，您都能看到北美最大的豪華酒店管理公司——費爾蒙酒店及度假村——的宏偉身影。

我們將運用自己的獨特優勢和良好聲譽將費爾蒙打造成為全球最具影響力的卓越品牌，並將在全球擴張的過程中，繼續致力於遵循我們的核心價值觀，憑藉無以倫比的優質服務在具有非凡影響力的酒店和度假村中提供具有純正當地特色的住宿體驗。

實習單位介紹

實習單位之組織簡介

經理

∨

副經理

∨

T e a m l e a d e r

∨

客房服務員

∨

客房物品管理員

實習單位之工作內容

四川閣：

為客人帶位、點餐、分菜、上菜，等客人吃完後，收拾桌子、擺放新餐具讓下位客人使用。

h o u s e k e e p i n g :

替客人將房間整理乾淨，擺放整齊，讓客人有舒適的房間入住，等客人退房則房間整理乾淨並將所有物品補齊，將物品放回原位，讓下位客人入住。

實習時之工作執掌

四川閣：

按班表上所寫今天應顧服務區，照顧好那服務區的客人以及班表所寫應做的事情，如：將廚房洗好的盤子餐具放到各個服務區待用

housekeeping：

按照 Team leader 給的房間資料，去整理客人房間或者是去拆退房的房間床單跟收拾垃圾

實習工作之標準作業流程

四川閣：

詢問客人是否訂位>帶客人入座>幫客人鋪餐巾>介紹菜單和今日特餐>詢問客人喝茶、飲料或水>點菜>上菜並詢問是否要幫忙分菜>等客人吃完後詢問是否需要甜品>上巧克力及牙籤>幫客人結帳>收拾餐桌>擺放新的餐具等下位客人入座

housekeeping：

按門鈴後喊housekeeping>等待10秒重複一次再進入房間>收拾垃圾>將床單拉整齊，退房則將床單跟枕頭套全部換新>用抹布將房間內的灰塵擦乾淨>將陽台玻璃使用藥水擦乾淨>將浴室使用藥水清洗乾淨，馬桶用馬桶刷刷乾淨>將客人使用後而缺少的用品補齊>用吸塵機吸淨地毯>用拖把將瓷磚或木板拖過>檢查minibar是否缺少>有缺則打給客房服務讓他們補充，沒有則直接輸入乾淨房

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第一週	<p>第一天上班我們剛到飯店的時候，因為太早到，所以在人事部待了許久，才有同部門的同事剛好有事經過人事部，順便帶我們去部門上班，據她說，我們到的那時間，部門根本沒人；聽到她這樣說，我整個頭上都是黑線。</p> <p>而這個禮拜因為我是新來的，所以經理先讓我從傳菜員開始做，還好帶我的人很好，怕我送錯服務區還寫了一張各桌號跟各服務區的號碼貼在一邊牆上讓我去認去熟悉。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 二 週	<p>前一個星期，剛好我們部門中最大的經理排長假休息，所以我到這星期才看到她。</p> <p>她開早晨會議時，大多數都用英文講，所以幾乎都聽不懂，而講完後她還問我說些什麼，我整個傻了，如果我聽得懂的話我就不會來新加坡練習英文了阿！！</p> <p>還好她只是刁難了我幾分鐘，就叫我去問那些聽得懂的人，要不然我可能會尷尬死，雖然那幾分鐘好像幾個小時一樣…</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 三 週	<p>飯店讓我們去進行員工訓練，說是訓練，但就我看來應該是告訴我們飯店的理念才對，畢竟要有理念才有可能開創一間這麼豪華舒適的飯店。</p> <p>而飯店這次訓練想告訴我們的，也確實是飯店最重要的理念—「讓美好片刻永留客人回憶」。</p> <p>雖然我覺得在這裡上班好像很難有甚麼美好片刻，真要說的話就是食物好吃吧！但是那應該跟廚師有關係跟我沒關係才對。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 四 週	<p>這個星期也有員工訓練，這次講的是五項服務承諾，而只要做到這五項，就飯店人員說就可以做到飯店最基本的服務水準，也不知是真的假的。</p> <p>五項承諾分別是：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 提供熱情、真誠和周到的服務，使客人感覺賓至如歸、備受呵護。2. 把每位客人當作獨一無二的個體來對待。3. 細心周到地為客戶著想，極盡關懷體貼。4. 為客人解決問題；未提出替代辦法前，絕不輕易說不。5. 為我的品牌、飯店、社區和同仁擔任形象大使。 <p>可能要給客人的美好片刻就是從這裏想辦法給吧。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 五 週</p>	<p>幾個禮拜來，同事常跟我說，事情不要只做一半就跑掉，我也想先做完再去做其他的事情啊！但是收桌子收到一半，有菜送來我負責的服務區，我就先去上菜，畢竟菜要熱熱的上才好吃阿，上完菜要再繼續收時，就會被看到，然後就…，整個無奈。</p> <p>好吧！其實我不否認我動作比較慢，但是我也沒辦法，前面幾個禮拜幾乎都在做送菜員，直到這禮拜郭維來後換他做的比較多，所以我才出來顧服務區。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第六週	<p>同事跟我說，服務要一致，不要這個客人有給，那位客人沒給，這樣會顯得我們做服務好像還會挑人在做服務一樣；後來我才發現，他們在說的是飯店的服務精髓。</p> <p>而服務精髓跟服務承諾合起來就是我們飯店的使命，害我還以為他們在跟我講他們的經驗勒！！</p> <p>順帶一提，英文進步得很慢，完全達不到經理的要求，幾乎天天都被刁。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 七 週</p>	<p style="text-align: center;">這禮拜居然有婚宴在我們部門辦，不知道主家是哪根筋打結了，有宴會廳那麼大的場地不去，偏偏來我們這裡，害我們要把桌子撤掉，換上大張的圓桌，等他們吃完還要再換回來，根本殘忍，那一張桌子不知道有多重，雙手雙腳都快廢了。</p> <p style="text-align: center;">恩... 其實不只這禮拜，只是次數多了我懶得算了，反正至少有三場的婚宴在我們部門辦，每次都是搬桌子換桌子換椅子，等他們吃完還要再換回來，累慘了我說。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第八週	<p>天啊！！上個月在我的服務區居然有神秘客來吃飯，還好成績出來的那天我休息，才沒讓經理念我，不過我的成績也不錯啊！雖然低過飯店的標準 2～3 分就是了。</p> <p>不過可以肯定那個神秘客是個大好人，我這麼爛的服務（自己感覺），他居然還可以給我 8 X 分，希望以後的神秘客都是他。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第九週	<p>這禮拜又有個員工訓練，是說公司的信用卡折扣跟優惠卷的，但重點是，為什麼會是英文的員工訓練啊！？這根本聽不懂阿，害我在那邊一直度辜又不得不聽，太折磨了。</p> <p>而且有那麼多人可以聽得懂英文，何必叫我一個不是聽得很懂英文的人去勒！？要讓我進步也不是這樣搞吧@@</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十週	<p>今天又被經理叫到回答今天的LQA，勉強講出來後，經理居然要我用英文解釋是什麼意思，挖靠！要是我那麼厲害的話，我還會只是勉強的講出今天的LQA嗎！？</p> <p>我決定以後一定要先查好英文的解釋，在反覆練習過幾遍讓自己有印象，等隔天到公司再問同事中文意思，不然又被叫到就死定了。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十一週	<p>來到housekeeping的這第一個禮拜，完全是在跟著別人做房間，雖然在台灣的時候有考到餐服丙級的證照，但是來了之後只有鋪床做床有點用而已，哈哈。</p> <p>雖然他們在做房間感覺很快就可以做完一間，但是有時候一看時間，很不可思議的2、30分鐘就不見了，只是房間會變得很乾淨很整齊。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十二週	<p>在housekeeping的第二個禮拜，我跟著人做房間，才知道North跟South的房間房型是不一樣的。</p> <p>而且可以肯定South的房型難做的太多了，光只是跟人做一間，時間就是North房型的兩倍，my god，何況這邊的床兩旁的空位很小，要做床也不好做，浴室還都白磁磚跟玻璃，有髒汙甚麼的都很明顯。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 三 週</p>	<p style="text-align: center;">第三個禮拜，負責帶新人做房間的 Team leader 終於把上一批次的新人教完了，現在他們都單獨做房間，而這個禮拜終於輪到教我們了。</p> <p style="text-align: center;">之前跟人做房間的時候他們都會偷吃步，所以這個禮拜 Team leader 手把手的完全教一次給我們，讓我們清楚那些地方要弄得特別乾淨，因為那些地方是 LQA 會查的地方。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 四 週</p>	<p>上周 Team leader 帶著我們全部教過一天後，就把我們兩人兩人一組的拆開分天帶著我們去做房間，讓我們分開做床跟浴室，而上周她帶的是另一組人，我跟郭維則是這周。</p> <p>不知是怎樣，我做的總是會比郭維還要來的慢，所以每次他都幫我做很多東西，像是 minibar 跟衣櫃，在我做浴室的時候都是他幫我的，而窗戶跟陽台，則是我在做床時他幫我做的。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十五周	<p>Team leader 教完後，她就放我們兩人在合作做房間幾天，接著就讓我們一個人做房間了。</p> <p>不能不說的是，一個人做房間，真的是有夠無聊，根本就是一種很奇怪的…體制？</p> <p>而且因為還不熟悉全部應該要補充的東西，所以常常忘了這個忘了那個的，check again 也想不起來。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十六週	<p>Team leader 放我們一個人做房間後，從一開始的 6 間房，每 5 天多一間，慢慢地到 14 間房間，讓我們能慢慢提升我們做房間的速度。</p> <p>雖然這樣很好，但是我的速度還是趕不及，在剛 12、13 間的時候，我都沒法準時下班，都要到最後一天才能勉強準時下班，14 間的時候，我整整拖了 1 個禮拜快 2 個禮拜才提升我能在下班前做完房間。</p>

校外實習生-實習週記

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p style="text-align: center;">第 十 七 週</p>	<p>房間滿14間房過了2個月後，破天荒，Team leader居然又叫我去跟人做房間，而且是做South的房間，雖然在下班前做完，但感覺卻比North的房間還要累上3.4倍。</p> <p>更殘忍的事情是，隔天居然就讓我一個人做South的房間，oh my god，這還讓不讓人活了阿我說，雖然房間只有10間，但是我還是做不完，太難做了。</p>

校外實習生-實習週記

- 1. 記錄實習時所發生之點點滴滴
- 2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第十八週	<p>怎麼每個人都說我做的房間不好勒，雖然我很多小細節的地方沒做，但是也不至於這麼慘吧@@</p> <p>尤其是大家都說郭維做的房間很好很整齊很乾淨，怎麼都拿我跟他比@@，我都不知道該說甚麼了，而且我 L Q A 中獎也還是有 89 分阿，都超標了怎麼還不好，我還能說甚麼？唉～</p>

實習心得報告

在這邊一年的時間中，我分別在兩個部門學習到許多不同的東西。

前半年，我在四川閣，雖然我們經理很嚴，但是我在那邊學到如何接待客人；就像有些客人單獨來吃飯，為了不讓他們在點完菜等菜上來前無聊沒事做，我們會提供一份今天的報紙給客人，讓客人可以在這段時間中關心下國內外的時事。

還有一些是部門的熟客，他們各自的要求都不相同，而為了滿足他們的要求，我們會在電腦中記錄他們所要求的事情，以便他們下次來的時候，我們可以快速提供這些他們所要求的事物在他們開口要求之前，讓他們備感溫馨，從而願意再次來這邊消費。

而更多的是許許多多從世界各國來的觀光客，儘管他們有可能只是來這邊觀光旅遊一次而已，但即便如此，我們仍盡心盡力的為他們服務；有的客人很喜歡聊天，我們則會在不太忙時跟這些客人聊上幾句。

有的客人會覺得我們的椅子跟桌子的落差太大，不方使用餐，我們則會提供客人一個小坐墊，讓他們可以更方使用餐。


有的客人則會感覺冷氣太冷，一直在那邊搓手臂，那時我們則主動提供給客人一件毛毯，讓他們可以蓋在身上，讓他們不覺得那麼的冷。

而還有極少部分的客人，不管上了甚麼菜，吃了幾口就會開始抱怨不好吃、沒有熟、太辣、不會辣什麼的零零總總一大堆，而這時我們則微笑並帶著歉意跟客人道歉並幫他收回這道菜，在按照客人的要求重新做一份給客人。

後半年，我在housekeeping學習到如何將房間整理到乾淨整潔。

像是如何將車子備齊，讓我們在工作時可以減少到處找東西的時間。如下圖：



HOUSEKEEPING - ARRIVAL				TOTAL
Date/Time:				SCORE
Audited:				
No.	BEDROOM:	FINDINGS	Meet?	
1	Was carpet/tiles/wood flooring clean & free of stains?			
2	Were all walls, doors, baseboards clean & free of scuffs?			
3	Were ceilings & vents clean & free of any dust?			
4	Was room at a comfortable temperature & free of odour?			
5	Was bed valance neatly arranged & clean?			
6	Was the headboard clean & in good condition?			
7	Was bed made with clean linen, which was free of stains or tears?			
8	Were the bedspread/duvet/pillows/cushions clean?			
9	Was all upholstered furniture clean & free of stains?			
10	Were all furniture surfaces clean & dust/smear free?			
11	Were all picture/door/mirror frames clean & dust free?			
12	Were all windows/mirrors/chrome/metal surfaces clean & free of smears?			
13	Were curtains clean & properly fitted?			
14	Was waste paper basket clean & in good condition?			
15	Was a notepad, pen/pencil available next to each telephone in the room?			
16	Were wardrobes/drawers clean & free of any scuffs, dust or debris?			
17	Was television clean & correctly tuned in?			
18	Did the clock(s) display the correct time & were they synchronized within 2 mins of each other?			
19	Were all light fixtures in bathroom & bedroom working properly & were they clean and dust free?			
20	Was balcony clean?			
	BATHROOM:		Meet?	
21	Was the bathroom completely mould free?			
22	Were the floor, walls, door and ceilings clean?			
23	Was the shower, bath, sink & toilet clean?			
24	Was shower/bath/sink controls polished?			
25	Was shower curtain/door clean?			
26	Were all counters, shelves & soap dishes clean & dry?			
27	Was waste paper bin clean, in good condition & with a bin liner?			
28	Was there a full box of tissues, a well presented toilet roll & a spare toilet roll available?			
29	Were there 2 x clean drinking water glasses placed upside down on to coasters?			
30	Were all towels clean, unstained & in good condition?			
31	Were bathrobes present on arrival & were they clean & in good condition?			
32	Were all amenities neatly arranged?			
TOTAL NUMBER OF STANDARDS: 32				

Preparation

- Sign IN, in uniform
- Receive Daily Task Sheet
- Key & mobile sign in/out procedures
- Pick-up cleaning supplies
- Prohost cart
- Daily Briefing with Housekeeping Manager

Clean guest rooms in the following order:

- Priority or rush rooms as advised by your supervisor.
- Verbal request from guest/supervisor.
- Check out (co) rooms.
- Expected check out rooms.
- Occupied rooms.
- Note: if a “Do Not Disturb” (DND) sign remains on a guest door at 6:00pm call Housekeeping and they will give your further instructions. NEVER knock or enter a guest room with a DND sign until you have been instructed to do so by your supervisor or the Assistant Manager.

Entering Guest Room

- Ring door bell door thrice times
- Announce “Housekeeping” 4 times
- Respecting DND signs

BATHROOM STANDARDS

- Bathroom and shower walls clean and free of spots and mildews.
- Tile not chipped, grouting clean.
- Tub drain plug clean, free of hair and functioning.
- Linen fresh, stain & snag free.
- All Bathrooms: 3 bath towels, 3 hand towels, 3 face cloths and 1 bathmat & 1 bathrug.
- Raffles Inc, VIP’ s Suites, 3 bath towels, 3 hand towels, 3 face clothes, 1 bathrug and 1 bathmat.
- Amenities: Standard rooms have 1 bath soap, 1 hand soap, 1 glyceryne soap, 1 shower cap, 1 shampoo, 1 conditioner, 1 bath gel, 1 lotion, 1 dental kit, 1 comb , 2 mouthwash, 1 nail kit, cotton tip & wool.
- Amenities: Raffles Inc rooms and suites have standard room amenities plus 1 loofah, 1 bathgrain, cotton tips & cotton balls.
- *For occupied rooms replenish amenities and placed guest items on face

cloth. To change all used towels unless guest hanged them (to indicate not to be replaced)

- Tub and tiles cleaned with R2 and rags provided.
- Soap dishes cleaned and polished.
- Toilet cleaned with R1 and toilet brush. Tank & lid sprayed with liquid soap and wiped clean.

BATHROOM STANDARDS

- Ice bucket, tray, ashtrays cleaned with soap & hot water.
- R3 cleaner on mirror and wipe clean.
- Floor clean and dry, also under the sink and behind the toilet.
- 2 bathrobes neatly hung, belted on wooden hangers with left hand sleeve tucked neatly in an angle.

BED MAKING STANDARDS

- Mattress is firm and properly aligned on box springs.
- Straighten mattress protector
- Headboard clean and free of dust.
- Bed runners and bed skirts in good condition and free of stain.
- Fresh linen and tightly in accordance with company requirements.
- Ensure sheet is stain, hair and tear free.
- Stains sheet to be isolated.
- Place second sheet under side up.
- Place duvet blanket on top of second sheet leaving 6 inches from top.
- Place third sheet under side up.
- Place pillowcases on pillows and place on bed.
- Place boudoir on bed.
- Place black service tray at the middle foot of the makeup bed. Contents are IRD menu, Laundry envelope with Laundry lists and laundry bags, fabric laundry bag, breakfast menu, TV channel list. To place in accordance with SOP

Clean & Service quota of assigned guest rooms in accordance to the hotel' s standards. GUEST ROOM STANDARDS as follows:

- Doorframe free of scratches
- Entrance light working
- Room temperature comfortable (set on low 20 degrees)
- Drapes and sheers are hung and in good condition, sheers half closed.
- Balcony door locked, clean and free of stains and smudges.

- Connection door locked.
 - Ceiling in good condition.
 - Wall paper free of marks.
 - Guest room free of odour.
 - Woodworks free of scratches.
 - Drawer and furniture free of dusts.
 - Ensure no items left in drawer.
 - Straighten all couch and chair cushions.
 - Artworks and mirrors clean.
-
- TV Clean and free from dust. Remote control in black service tray , present and operative.
 - Alarm clock set in off position if vacant room , station tuned to 92.4 fm and proper time.
 - Light fixture clean with appropriate bulbs.
 - Shades clean, matching with seems facing the wall.

Clean & Service quota of assigned guest rooms in accordance to the hotel' s standards. GUEST ROOM STANDARDS as follows:

- Telephone equipment clean and operative. Telephone book and yellow pages is cleaned and neatly placed in the drawer.
- Communication guide book with pad & pen inside, free from stains and placed beside telephone.
- Carpet thoroughly vacuumed and free of stains.
- Vacuum edges and under the bed, ensure no items left behind.
- Spray Air Fresher prior to leaving room
- Waste and recycling baskets clean and emptied, liners replaced
- Guest directory in good condition (2 papers, 2 envelopes, Green partnership brochure, guest comment card)
- Updated Magazines and brochures
- Ice bucket, tray, 2 wineglasses, 2 old fashion glasses, cork screw, napkins, swizzle sticks, 2 tumblers, tea set, hot pot and minibar list properly placed.
- 2 ashtrays - smoking room; 4 ashtrays - smoking suites
- Bed side table complete with bible & Buddha book in drawer, clock radio, and lamp
- Closet light operating
- Closet shelf, mirror and door clean, carpet vacuumed.
- 8 coat hangers, 2 skirt hangers, 2 satin hangers and 1 laundry bag .

Clean & Service quota of assigned guest rooms in accordance to the hotel' s

standards. GUEST ROOM STANDARDS as follows:

- Raffles Inc: Potpurri sachet in closet and in bathroom.
- Iron and board in closet, iron cord neatly wound, free of water and in holder. Ironing board cover free of stains.
- Raffles Inc : Coffee maker machine with capsules packets and plastic coffee tent card.
- Halogen lamp

Lost & Found Procedures

- Place item in bag, write room number, date and founder and bring the item to Lost and Found Immediately

Service Areas

- Inspect station service areas
- Ensure service areas is neat & tidy before off duty.

Closing Procedure

- 3pm Check of room status
- Bring down cart with door opened.
- Caddy to be clean and dry and used chemicals bottles topped up.
- Turn in tasks sheet, mobile and keys
- Sign out in Uniform

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第一週	<p>今天我們第一天加入房務部（由於是合約的關係，所以是半年餐飲部，半年房務部），是一個全新的開始。房務部也是一個和很多部門有關聯的部門，員工最多的一個部門，也是一個工作量最大的部門。</p> <p>由於這個部門的員工都比較少接觸客人和與客人交談溝通的關係，所以這裡多半的員工是來自中國，就因如此我們成為了獨特的一部分。</p> <p>剛開始的第一周我們都沒被安排服務客房，都是被安排與其中一位員工學習如何清理房間。再來就是管工帶著我們參觀客房以瞭解酒店的房間結構和講解一些標準作業流程。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 2 週	<p>在這裡的員工都規定一天必須清理 14 間房間（客房與退房），由於我們是新進員工的關係所以都是從 6 間開始，然後再每個星期增加 1 間。</p> <p>我們都是 8 點半上班，4 點半下班。8 點半開始 roll call（小會議），之後我們都有屬於自己的樓層，自己的管工分發報告給我們以後各自往自己的樓層開始清理房間。</p> <p>這個禮拜我們開始清理房間（6 間），剛開始由於還不熟悉的關係數度都做得非常慢，而且還是要跟著 LQA STANDARD（神秘客標準作業流程）。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 3 週	<p>這個禮拜已經增加的一間房間，開始覺得壓力。因為以目前的數 度來預測，我根本沒辦法一天完成 14 間房間。</p> <p>只好尋求資深員工指教指教，剛開始他們都不願意透漏一些竅 門。因為害怕我們濫用或錯用一些偷懶的竅門被抓包，所以現在 開始都一直在觀察他們到底是怎麼完成一天 14 間房的任務。</p> <p>來了房務部三個禮拜，漸漸發現這裡的種族歧視很嚴重。主要原 因是因為溝通方面的問題，幸好我們生長的环境和文化所以我們 都不會有以上的問題。反而更融入新的環境和同事們的交流。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 一 週</p>	<p>來的時間久了就發現每天面對的壓力都一樣，就是每新的一個禮拜會增加的房數和每天都在和時間搏鬥。</p> <p>來了快一個月除了身體的疲累再加上心理上的壓力，我瘦了 8 公斤。第一次回家（馬來西亞，麻六甲）我媽看到我下了一跳，我說在新加坡工作就是在一個壓力鍋工作。</p> <p>我開始覺得厭倦，身心都受到極大的折磨。每天都好像是在行屍走肉，沒有目的的工作工作。已經忘了剛開始來實習的初衷。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 5 週	<p>一星期一天的休息日實在不夠，房數增加的速度越來越快。因為人手不足的情況，已經不是當初說的一星期加一間的那樣。</p> <p>環境所逼的情況下，促使我們清理房間的數目越來越快。就連我自己都沒發現到原來整理一間 guest room (客房) 只需要 15 分鐘，而 check out room (退房) 也只需要 30~40 分鐘。不過都是看情況而定，有時候遇到“戰房”(我們所謂戰爭過後的退房) 不得不花上 1 小時來清理。</p> <p>與時間搏鬥這個問題已經在逐漸緩降，接下來就只是體力上的節省問題。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
第 9 週	<p>目前已經增加至 1 天清理 14 間房間。增加的速度和身體上的疲累我已經無法用言語來表達。</p> <p>有時候租客率高和退房率也高的情況下我們一天 14 間房有 9 間是 check out room (退房)，當我們領到任務報告那一瞬間的心情是非常沮喪的。</p> <p>每一天的任務報告和小費是決定我們一天心情的開端。</p> <p>到目前為止我都非常幸運領到的消費還蠻多的，估計有兩百塊新幣。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 一 週</p>	<p>這一週由於我參與公司的籃球比賽扭傷了腳我開始 light duty (輕工)，休息了兩個禮拜開始上班。</p> <p>又是一個新的開始，所有員工都很羨慕我這一份 light duty。雖然離實習結束的日子不久了，不過我還是沒耐性在繼續一天清理 14 間房間。所以我就爭取了 light duty 打算一直到結束為止。</p> <p>因為是 light duty 的關係醫生吩咐我不能清理房間所以有機會在房務部嘗試不同的崗位，體驗不同的工作內容。</p> <p>例如包裝組，工程組等等，還真是因禍得福。</p>

1. 記錄實習時所發生之點點滴滴

2. 可包括親身經歷之個案或他人發生之個案

週次	甘苦談
<p>第 ∞ 週</p>	<p>離回家的日子越來越近，清理起房間越來越沒勁。每天的精神寄託就是在倒數結束的日子，這樣反而覺得時間更慢。</p> <p>7月開始客房內部即將裝潢所以我還是回到了 room attendant(客房服務員)的崗位，不過因為我還是屬於 light duty 所以房間數也只是 8~10 間左右。對我來說簡直就是小菜一碟，所以現在都沒有什麼壓力反而讓我體重增加了 4 公斤。</p> <p>希望這樣的日子持續到最後一天為止。</p>

實習心得與收穫

終於來到盼望已久的新加坡實習。至於這一個目標自我大一的時候就開始盼望，想當時我決定要來新加坡實習的時候學校並沒有這一種海外實習的機會。經過兩年的尋問與打聽才終於得到這一次的海外實習機會。當時決定想要來新加坡實習最主要的原因有兩個。第一是裡家裡近，實習期間想要回家也比較容易。再來就是想要加強自己的外語能力，因為我就是因為外語能力不強所以才決定去臺灣念書。結果是我後悔了，當我到了臺灣的那一刻我才領悟到我不應該去逃避我最害怕的英語，而是要去勇敢面對。經過多次反省和領悟，促使我來到了美麗的花園城市—新加坡實習。其實對我來說這裡的環境並不陌生，因為基本上這裡的文化差異和馬來西亞完全相同。唯一的差別就是這裡的工作壓力比其他地方都來得大，這點我是非常清楚的。新加坡自獨立一來離開馬來西亞後是一個發展非常快的國家，無論任何方面都競爭非常強烈，無時無刻都在競爭。所以當我決定來這裡的時候我就知道最寶貴的磨練就是抗壓能力。在這裡開始生活一段時間以後我發現時間在新加坡是非常寶貴的，再來就是金錢。這裡的大小公司，企業都講究一樣共同的东西—效率！無論你是那一個行業都要求快，狠，准。而且還是要把犯錯率降得最低。在我們還沒開始實習之前我們是選擇房屋部，後來因為人力資源得關係我們得了另一種選擇。那就是半年在餐飲部和半年在房屋部。決定了這個選擇自後我們都不後悔，因為餐飲部的工資會比房屋部來得高，重點我也比較喜歡餐飲部。剛加入餐飲部的時候因為各經理和廚師都是外國人，主要是來自德國，美國，西班牙，澳洲菲律賓，在加上自己語言能力都沒那麼強所以每天開小會議的時候幾乎都聽不懂經理們在說些什麼。每個國家的人都有各自的強調，就這一點就更難去明白了。所以在環境逼使的情況下不得不加強自己的能力，這也是我當初選擇來新加坡實習的初衷。加強語言能力成為了我最首要的目標，經過一個月的磨練工作溝通上基本已經不成問題。會議內容聽明白了，經理的指示能清楚了，與同事之間的聊天也更明晰了，所有的東西都變得更易如反掌了。再來的問題就是工作量和工作的速度，剛開始的時候經理非常不滿意我的工作速度與效率。那時候我才領悟到我根本就沒有我想像中那麼快，原來這裡要求得更快更加效率。至於這一點我畢竟花了一段漫長的時間去適應與加強。正當一切都已經運行得差不多得時候我得到了一個非常好的機會，那就是中秋節得賣月餅活動。餐飲部就是會在每一年在不同的餐飲部門挑選一位元員工組織成一支月餅小隊，然而非常幸運的我獲得了這一次非常好的機會。當我知道這一次的機會難得時我告訴自己我一定會好好把握這一個千載難逢的機會好好發揮。月餅的培訓剛開始我被分派為 road show manager，就是我每天必須帶領一班臨時工到不同的大公司去售賣我們公司的月餅。當我知道我被分派到這一項人物的時候我開始害怕了，我害怕我不能勝任這一份任務，因為我從來就沒有帶領過人，而且還是帶著公司的名譽去售賣公司產品。當下的心情既是害怕既是緊張與興奮，這是一個非常新的嘗試，也是一個鍛煉自己非常好的機遇。月餅售賣時段開始，我們經過很多的培訓，包括如何計算貨存，如何運用 micros 記帳，如何在一天的結束去計算一整天的營業額。到是這幾點讓我覺得我真的很幸運能在這個小團隊學習那麼多我從來沒有接觸過的東西。抓好成本控制，正確掌握毛利率，降低費用，增加盈利。抓好設備、設施的維護保養，使之處於完好狀態並得到合理使用，加強日常管理，防止事故發生。經常巡防餐飲部各點的情況，及時發現問題和處理問題；發現重大問題及時向主管上級彙報。月餅售賣結束後回到了自己原本的部門去，接下來的日子基本上都沒什麼很大的變化。日復一日，日子過得越舊反而開始覺得厭倦，開始期待部門轉換的到來。日子一天一天的過去，越來越接近房屋部的日子。到了最後幾天我竟然心有動搖，覺得餐飲部真是一個不錯的部門也是一個不錯的學習環境。因為這裡讓我覺得是一個學習英語

很好的一個環境。有點捨不得離開餐飲部，反正就是因為日子長了對所有的人事物都產生了感情。接下來，房屋部的日子開始了。對這裡的一切都是很陌生的。又是一個新的環境，新的一個學習地方。經理都和我們交代一些這裡的規矩與任務內容。當時我開始後悔來到了這裡，因為這不是我想像的那樣輕鬆，不是我想像的那樣的工作性質。不過即來之，則安之。客房管理是酒店有效經營的基礎。沒有客房管理服務，任何一家酒店或旅館都無法生存下去。客房部作為賓館營運中的一個重要部門，其主要的工作任務是為賓客提供一個舒適、安靜、優雅、安全的住宿環境，並針對賓客的習慣和特點做好細緻、便捷、周到、熱誠的對客服務。客房部和其他部門之間保持緊密的工作關係是至關重要的，不過有時也是非常複雜的。客房管理的額定工時通常受其他部門的制約。起初的想法是我想什麼都學，任何和酒店有關的東西都學。再經過幾個星期的工作時間累計的經驗我發現這裡除了是一個酒店最注重的部門外也還是決定酒店營業好壞的一個部門。從我們清理房間的乾淨程度必須達到一定水準來考量，我們的服務準也必需保持一定的高水準。這樣方能保持酒店平均每天 90% 以上的住房率，再以維持一致的服務水準來保住酒店的長住客。在這個部門個個都要求把犯錯的紀律降到最低，主要是針對清理房間的一下小步驟。經理和主觀都很重視清理房間的所有小細節。不容我們在短時間內反同樣的錯誤，主要原因是房客的投訴將大大影響一家 5 星級飯店的評價。由於房屋部是最大的一個部門，員工多，種族也多，造成的紛爭也多。客房部工作安排的複雜性和難以預測性，使該部門的經理與全體員工進行溝通成為必不可少的環節，而員工之間的合作和變通性對有效地完成工作也是非常重要的。服務態度好及良好的合作與協調能解決許多問題。如果酒店的管理層想留住那些高素質、有天賦的職員，就必須強化這些素質。員工也不是機器人，總會犯錯，總會失誤。公司目前採取的行動都是讓員工離職，因為目前公司的外籍勞工人口實在太多。政府規定必須減少外籍勞工的人數，很多資深的員工都因為犯了一些小錯誤而工作不保。而公司也坦誠說，它們大量聘請實習生的主要原因是因為我們的工資低，而卻是做正職員工的工作。使得我們這些實習生在短時間內必須達到公司的要求，而且毫無怨言的完成我們的艱難任務。離開實習結束的時間近了，心也遠了。部門種種的問題因素，讓我更加有心無力。種族歧視的問題，讓我忿忿不平。不平等的對待讓我厭倦上班。工作的匆忙壓力一直讓我想要翹班的欲望蠢蠢欲動。不過在剩下的這幾個星期我還是忍辱吞聲，咬緊牙關的撐了下來。對於公司與部門的不滿實在太多，就因為我們是實習生的關係，導致我們啞口吃黃連有口說不出。高層主管根本聽不進我們的建議與不滿，只是因為必須達到公司的營業水準而不停的施壓。新加坡就是靠著這種打壓政策不斷淘汰能力不足的人，只有一隻提升自己在一家企業立足。

關於自己

經過一年的實習成果，發現自己一下必須改進的地方：

- 做事不夠果斷，必須當機立斷的去解決任何大小事務。
- 做事速度必須加強。
- 英語水準需強加練習與運用。
- 學習如何在逆境中尋找出路。
- 適當的調適自己的心情，以面對工作上的任何挑戰。
- 在不靠父母的任何經濟資助情況下養成良好的儲蓄習慣。
- 獨自生活培養良好的財務規劃。

關於學校

- 需多加安排類似的海外研習活動，讓同學可以到臺灣以外的國家見識不同的東西。
- 辦理海外任何的一項活動都必須謹慎處理仲介問題。
- 必須在同學出發之前給予正確的任何海外資訊確保無誤。
- 沒有明確學習目標，校內實務學習太少，必須在實習前做好實務學習準備。

四、意見反應分析與改進建議

(一) 活動滿意度分析

題項	類別	滿意程度					平均數
		非常滿意 5	滿意 4	尚可 3	不滿意 2	非常不滿意 1	
1. 演講者內容與本次主題相關性		55	34	11			4.44
2. 演講者表達能力與講解清晰度		57	35	8			4.49
4. 本活動對提升教學/學習效益		52	42	6			4.46
5. 承辦單位整體規劃		60	36	4			4.56
整體滿意度平均：		4.49					

(二) 開放性意見彙整：

- A. 我會將學習內容應用在
1. 畢業就職上
 2. 增加專業技能
 3. 餐廳用餐上

(三) 改進建議：

1. 活動很精彩
2. 很有趣
3. 活動很豐富
4. 內容很有意義,下次要再參與

(四)照片成果集錦





