

聖母醫護管理專科學校

餐旅管理科

校外實習期中報告



班 級：餐四乙 學號：1075104041 繳交日期：111/06/08

姓 名：鄒佳玲

指導老師：許鳳如

實習單位：香格里拉台北遠東國際大飯店

實習期間：自民國 111 年 02 月 01 日至 111 年 06 月 03 日

目 錄

一、前言：設定實習目標

1. 個人的實習目標。3
2. 達成實習目標的方法與具體行動。6

二、實習機構介紹

機構層面：

1. 實習機構之起源、歷史背景與成立宗旨。9
2. 實習機構之組織架構與各部門之介紹。 10
3. 實習機構之設施概況與營業項目之介紹。 11
4. 實習機構之主要市場營業對象。 15
5. 實習機構之未來趨勢。 16

個人層面：

6. 實習機構之工作內容。 17
7. 實習之工作執掌與任務。 18
8. 實習工作之標準作業流程。 19
9. 實習時個人著制服在工作場所之照片。 20

一、前言：設定實習目標

1. 個人的實習目標

(1) 自實習開始至結束，我期望自己有何成長

(2)

在我接觸飯店業之後，我就決定實習要去踏踏台北的飯店，看看外面的世界，實際去體會台北和宜蘭飯店不同的地方，雖然台北的物價很高，而我也只有少少的正職實習生基本最低薪資，每個月要繳房租、水電瓦斯費還有一些費用要繳，每個月也會想回家看看家人，不含補給生活必需品，這些基本上就要花掉我一半的工資了，這些在我選定自願之前，我也就都考慮過，也知道可能會有點勉強，但是我也還是義無反顧地選擇了台北，因為我想收穫更多東西，是在宜蘭飯店學不到跟看不見的東西，所以就算孤身一人，我也依舊義無反顧決定前行，即使我在宜蘭的飯店，已經達成不錯的成就和經驗，但是那也只僅限我在那間公司，離開了那間公司，我可能去了外面就什麼也不是，去到一間新的公司就是一個全新的開始，而我也不斷地告訴自己：「去到一個全新的環境，不慣自己之前有多少的經驗，都要讓自己保有完全的從零開始的心態。」最後我選擇香格里拉台北遠東國際大飯店，也在 110 年 11 月 24 日順利面試完等候通知之後，我便也開始尋在我在台北要棲身居住的地方，由於公司在物價很高的大安區，想要找便宜、通勤方便的地方其實真的很難，大安區的套房房租隨便都是一萬起跳，想找個 5、6000 的地方住真的不容易，光房子我就找了一個多月，才找到一個符合我要求的房子，離公司不遠騎車十分鐘、交通便利步行五分鐘附近就有捷運站、房租還 6000 有找，但是就是雅房、坪數也不大，衛浴設備也是何其他人一起共用一間，而我也想說反正我平常也就睡個覺、洗個澡，所以就在 111 年 1 月 5 日我就約了房東把房子租了下來，而 111 年 1 月 7 日我也確實順利的收到了報到錄取通知書，報到日期為 111 年 1 月 20 日，因為我們剛好在過年的那段期間實習，所以我選擇提早報到，想先適應台北的生活環境跟實習的地方，才不會趕鴨子上架，因而一團糟。

選擇台北實習得我肯定是有以下一些小目標存在的，設立這些目標，除了想精進自己以外，也想知道自己到底可以達成成就多少，然而又有多少東西是我在這裡學到；且最後我成功把它變成我自己的東西。

然而我一直也都知道自己有壞習慣，就是很容易把責任扛在自己身上，就連明明是別人做不好，沒做完的事情都強加在自己身上，自我責任心放不下，因而把自己搞得很累，我希望自己實習完一年之後，可以改掉自己這個壞習慣。

但是會有這個壞習慣，其實也是因為前一間公司的關係，因為我在前一間公司去年的後半年，除了工讀生以外，只有我一個人，連個正職主管都沒有，那個時候也就剩我最資深，疫情期間也不好找工作，後來就因緣際會接下來做了，不接都沒事，一接不得了，真的是在超越我人體的極限，直接一個人跑五場窗口，基本上後半年，每天都有場，所以以至於我讓自己的心態便這麼種重，也因為沒有人幫我分擔事情，所以才會老是習慣一個人扛，什麼事都攬在自己身上做，因為我沒有團隊，有時候真的不是我自己想要一權獨大，也不是我只想自己做，因為其實很累。在未來我也期許我自己，在遠東可以多依賴身邊的同事和主管們，不要在一個人咬牙堅持了，再堅強的人，終究也會有累倒的一天，所以有時候要學會釋懷和放手，正所謂：「退一步，海闊天空」如果你們問我為什麼能在前一間公司待那麼久，其實原因很簡單，但不是因為薪水，只是因為我心疼和我一起奮鬥的他們，然後我也知道，如果我轉身就走，我的戰友家人們，會面臨什麼樣的困難，所以我選擇累一點，與他們一起並肩而行，我不是什麼厲害的人，但是我至少能讓我的戰友家人們，感到安心，讓他們信任我那就夠了，就算是遇到困難，也還好你們記得還有我在你們身後，我想僅此便也足够了。

再來是我說話不可以再跟當代理副理時那麼直接了，因為我現在的身分是實習生，而不在是前公司的職代副理，要擺清自己的位置和身分，不能在直言快語，甚至是其他人犯錯我就直接批評大罵，我要記得已經今非昔比了，要記得收斂自己的情緒和脾氣。

當然除了警惕自己，我還希望自己，可以將自己，所學所會的東西和方法，去幫助到更多需要幫助的人，讓我們一起在身後推他們一把，促使他們可以加快腳步成長，也要記得多一份耐心給予他們鼓勵和勇氣代替批評和謾罵。

我想這次的實習對我未來的想走的路，會有幫助的。對於自己的實習期待：期望自己能在面對所學知識與實務上有所落差時，依舊能秉持積極、不怕挫敗的學習精神，針對自己的缺點與不足加以改進，學習寶貴的實務經驗，並讓這次的實習經驗在未來的職場上有所幫助，也希望能夠為自己的單位有所貢獻自己的心力。

還有永遠不要管今天你在哪個單位，有多少的經驗，那都僅只是一間公司，換了一間公司，不代表 SOP 也一樣，工作環境也不同，所以今天你去到了新的地方，要記得讓自己從零開始學習，以前學的東西不會沒有用，但是在新的地方，這些只能讓我們當作參考，而不能完全來套用，所以不要覺得自己在這個單位待過很久，就覺得自己很厲害很強了，「低調做人，高調做事。」、「態度決定你的高度」警惕自己，勿忘。

(2)在實習過程中，學到那些實際的專業技能?我又該如何去做到

1. 遇到各種不同客人的客訴，是如何安撫客人情緒，並且得到客人的理解與諒解。

實踐:

我會先觀察並了解不同的主管，都是如何處理客訴的，然後詢問主管有過什麼處理客訴的經驗，又是如何處理的，最後將自己觀察到的和主管們分享的經驗，去消化成自己的東西。

2. 想要學各式酒種的知識，怎樣倒才不會滴漏，怎麼樣流量才適中，還有倒完酒後，收回來的酒身要如何擦拭，從冰桶拿起來的酒瓶要如何擦拭底部，如何還有看酒標、認識產地、葡萄的品種、年份等。

實踐:

我們公司有三大酒廊，我想我可以透過酒廊的調酒師了解到酒標、產地、品種、年份；可以透過酒廊的服務生或著主管們以往的服務經驗，去學習和了解。

3. 不同性質的宴會桌邊服務、就好比喜宴、會議、春酒、尾牙、自助餐、中套、西套分別是如何進行的差異又在哪裡?

4. 不同類型的場地 Setting，像是會議的 U 字型、劇院型、教室型、分組型；桌菜像是中套、西套、自助餐，很多不一樣的種類，使用的餐具和桌面 Setting 都不太一樣。

實踐:

呈上 3、4 項:

遠東的宴會類別，稍微多了一點，所以如果我想充分的了解到其中的不同，我勢必要真的實際去做過和比較，再加上主管們及一些資歷較深的同事給的資訊去了解和實現。

(3)你想要參與實習機構中的哪些實際任務與過程?

第一項:

我想要參與實際執行去當現場窗口，前置和接洽業務做場次資訊和對，再去與現場客人做對接，然後試著去帶領團隊一起完成該場次，成為一個宴會負責人。

你們說我為什麼?

我會想參與這個實際任務與過程，是因為我在前一間宜蘭的飯店，已經有身兼其職過，並且也受過不少客人的肯定及讚許，也有合作過的旅行社領隊找業務接場時指名找我，在前一間公司做場完成度頗受好評，所以很想試試看在台北的飯店，我是否已經可以把我在前一間學的東西加以運用，並且將在台北飯店，學到的新東西，將這些東西融會貫通並且加以運用，讓這些成為我的財富和資本，看看究竟做了三年宴會廳，其中當了半年宴會廳職代的我是否在台北也可以做到像宜蘭一樣，獲得客人的讚許及肯定。

第二項:

我還希望可以讓大家都有戴 Call 機的習慣，因為這邊都習慣使用手機做現場聯繫，可是如果今天事態很緊急，電話沒接到，因而耽誤沒及時通知到，我覺得效果很差，然後還很容易有別的 Runner 已經拿完菜還沒其他 Team 的 Runner 還沒拿菜的問題。

會想讓大家習慣使用 Call 機，除了我在前一間公司都是這樣配合之外，如果每 Team 的 Runner 都戴麥，其實就會很好配合了，菜口一麥通知，所有 Runner 就會去拿菜了，這是我之後想要去帶領大家實現的。

第三項：

一直聽前面的實習生說出外燴很好玩，一直很想去去看，想去體驗看看出外燴，本來在選實習的時候，只知道晶華要出外燴，不知道原來我們也有，本來我是蠻排斥出外燴的，因為知道出的外匯單位，都不是一般的單位，像是LV、加拿大辦事處等等，現在其實蠻好奇出外燴的流程是什麼，是怎麼做的，前置備有哪些？因為我覺得可以出外燴應該是一個不錯的機會，畢竟不是每一間飯店都有機會可以出外燴，希望疫情可以趕快緩和一點，可以趕快恢復生意

二、實習機構介紹

機構層面：

1.實習機構之起源、歷史背景

遠東集團起源介紹

西元 1937 年發跡於上海

西元 1949 年徐有庠先生創辦遠東紡織公司

第二代徐旭東董事長全力把集團轉型至全方位企業集團

時至今日國內擁有超過 200 家企業、5 萬名員工，60 萬名股東

香格里拉台北遠東國際大飯店-Shangri-La's Far Eastern Plaza Hotel

成立於西元 1994 年 12 月 17 日，擁有 420 間客房，飯店設計採宋朝風格的形式及精神，有五大主題餐廳，三間各有特色的酒廊，提供外帶服務的品香坊(現今為 Cake Room 蛋糕櫃)，24 小時的客房餐飲服務，六種不同的客房及套房，商務中心，兩座游泳池，健身中心及芳療中心，12 間會議室及宴會廳(而 3 樓遠東宴會廳在西元 2019 年 9 月重建完成。)

2. 成立宗旨

我們的核心價值：

溫良謙恭-彬彬有禮-尊重備至-樂於助人-真誠質樸-無私奉獻

我們的經營思想：香格里拉熱情好客，親如家人

我們的前景目標：成為客人、同事、股東和經營夥伴的首選。

我們的使命宣言：以發自內心的待客之道，創造難以忘懷的美好經歷，時刻令客人喜出望外。

我們的宣言：我們是一家人。我們擁有一個共同的強大信念—真誠關愛與相互尊重。這一信念規範著我們的行為。它使得我們在與他人相處時真誠無私、體貼周到、理解他人的需求與感受，它使得我們發自內心地呈獻優雅迷人的亞洲式待客之道。我們的優勢並不僅限於和諧的環境與靜謐的優越位置，它更多地體現在我們親如家人、尊重他人的核心價值之中。在這個大家庭里，您將感受到寧靜祥和與真誠友善，更可貴的是我們獨特的、發自內心的熱情好客之道。

我們的管理原則：

1. 我們要確保透過領導才能來帶動經營績的成效

We will ensure that leadership drives for results.

2. 我們要把贏得客人忠誠作為業務發展的主要驅動力

We will make guest loyalty a key driver of our business.

3. 我們要使同事能夠在為客人服務時即時做出果斷決定

We will enable decision making at the guest contact point.

4. 我們要確保每間酒店以至整個集團都能在經營業績中皆取得最

We will be committed to the financial success of our own unit and of our company.

5. 我們要努力創造一個有助於同事們實現其個人生活及事業發展目標環境

We will create an environment where our colleagues may achieve their and career goals.

6. 我們要在各方面的關係中表現出誠摯、關懷及正直的態度

We will demonstrate honesty, care and integrity in all our relationships.

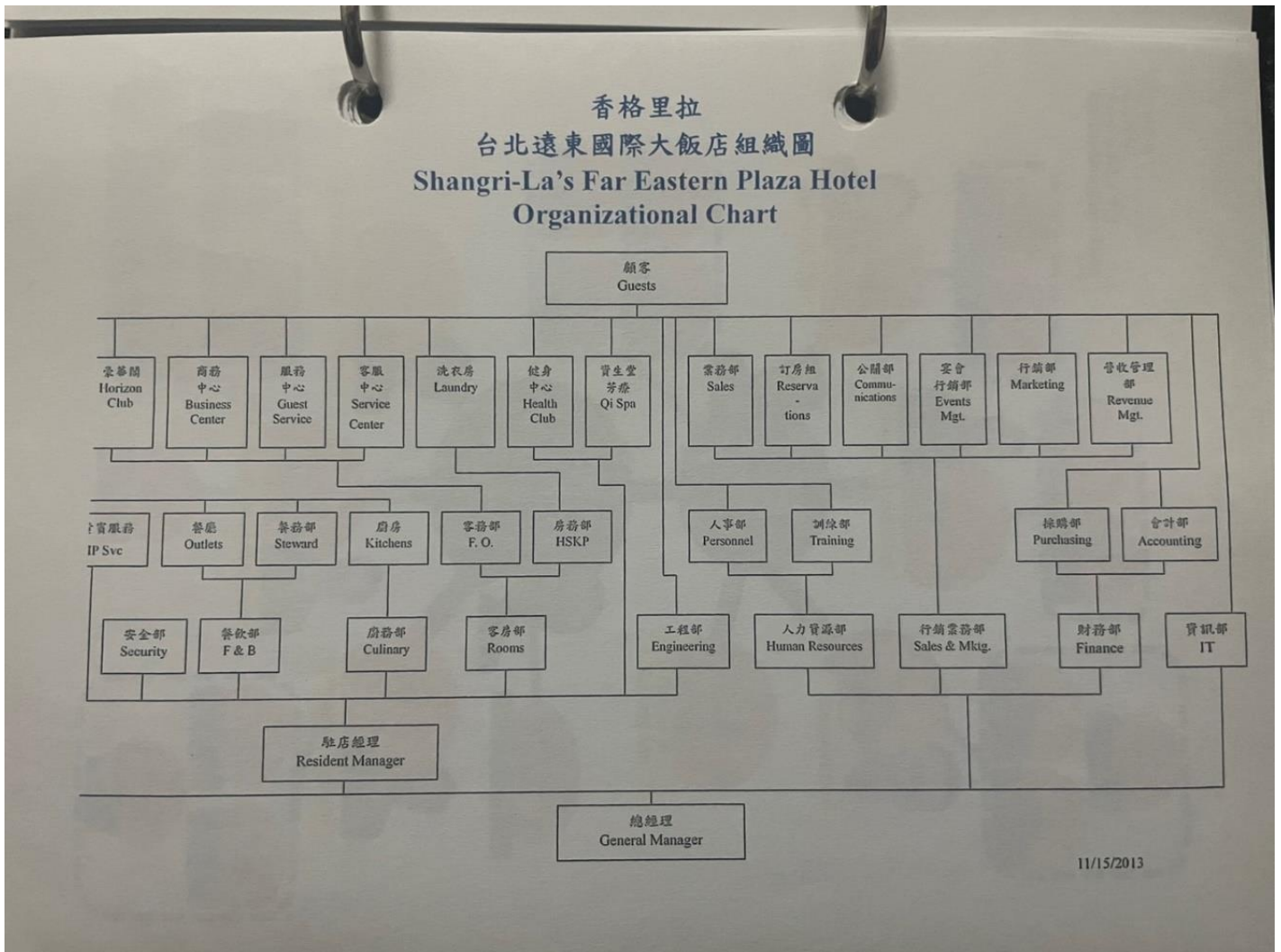
7. 我們要確保各項政策和服務程序簡明易行, 方便客人及同事

We will ensure our policies and process are guest and colleagues friendly.

8. 我們要堅持履行企業社會責任, 為社會、環境、同事、客人及經營伙伴作出積極貢獻

We will remain deeply committed to our social responsibility by making a positive contribution to our communities, environment, colleagues, guest and business partners.

2. 實習機構之組織架構與各部門介紹



3. 實習機構之設施概況與營業項目之介紹

五大主題餐廳

- 上海醉月樓 Shanghai Pavilion(傳統滬菜&創意料理)-39F
- 馬可波羅 Marco Polo(義式料理)-38F
- 日本料理 ibuki by Takangi Kazuo Japanese Restaurant (日本料理)-7F
- 遠東 Cafe Cafe at Far Eastern(國際式自助餐)-6F
- 香宮 Shang Palace(粵菜)-6F

三大酒廊

- 大廳茶軒 Lobby Court-1F
- 李白居 Li Bai Lounge-6F
- 馬可波羅酒廊 Marco Polo Lounge-38F

客房部=客務部+房務部

- 櫃檯接待 Foie
- 豪華閣 Horizonub
- 服務中心 Guest Service
- 商務中心 BusinesCeer
- 健身中心 HeathClub
- 房務部 Housekeeping

宴會廳:

五樓-八方廳、六合廳

三樓-遠東宴會廳、九如十全廳

二樓-香格里拉宴會廳

地下一樓-大都會廳、怡東園、華西園、落北園、秀南園、落北秀南園、會議室、Salon A、Salon B、Salon C、Salon D

婚宴方案：

- 3樓遠東宴會廳/每桌10位
- 香愛戀守-NT26,800-53,500
- 3樓遠東宴會廳/每桌10位
- 兩情相悅-NT24,800



- 2樓香格里拉宴會廳/每桌12位
- 愛妳恆久-NT26,800-32,800
- 2樓香格里拉宴會廳/每桌12位
- 心心相印-NT24,800



- B1 怡東園/每桌 12 位
- 摯愛永恆-NT22,500-26,800
- B1 宴會廳/每桌 12 位
- 珍愛典藏-NT22,560-26,800
- B1 宴會廳/每桌 12 位
- 香守香惜-NT20,800



會議方案：

服務介紹：

從小型商務研討會議到大型晚宴，由台北遠東香格里拉商務會議團隊，客製化服務

場地介紹：

飯店附設多個舒適專業活動場地，包含斥資億元最新改裝的遠東宴會廳、近期換上全新影音設備的香格里拉宴會廳，以及適合小型活動的大都會廳、怡東園、華西園、洛北秀南園等多功能場地。



4. 實習機構之市場主要營運對象

以往只出現在生物學中的「生態系統」概念，近幾年漸漸移入商業領域，「商業生態系統」打破了產業界線，讓不同企業透過緊密合作，增加各自的市場機會，滿足更多元的顧客需求。其實，這樣的理念對於橫跨十大產業的遠東集團來說並不陌生，本期「封面故事」特別分享香格里拉臺北遠東國際大飯店如何開啟合作之窗，與關係企業共迎互惠雙贏的新藍海。

1994年，遠東集團在臺北遠企總部旁興建香格里拉臺北遠東國際大飯店，多年來，香格里拉臺北遠東飯店不僅是關係企業的好鄰居，更是提供大小餐宴及會議的重要夥伴。隨著集團經營的產業日趨多元，香格里拉臺北遠東飯店亦開始思考如何為集團各關係企業，甚至所有遠東集團的顧客提供更多服務，發揮集團綜效。

有鑑於香格里拉臺北遠東飯店與關係企業的關連性，多半以B to B的業務為主，偶有延伸至消費者端，卻未系統化長期耕耘，消費者無從得到延伸的服務。因此，從2018年9月份起，香格里拉臺北遠東飯店啟動「開窗計劃 (Project Window)」，成立跨部門小組，先盤點內部資源及統合共識，再向外開發集團各關係企業的服務內容，首波合作對象鎖定金融體系和零售體系，除了精進B to B合作，更進一步延伸至B to B to C服務，讓遠東集團的生態圈成為消費者不可或缺的生活重心，創造更大效益。

異中求同 建立有效溝通模式

合作成功的關鍵是有效的溝通，專案團隊深知，在人力及資源有限的情形下，必須先尋求內部共識，才能進一步克服行業間的差異，以彼此共通的語言展開對話。因此，專案團隊利用3A行銷概念，建立了12種溝通管道與模式

5. 實習機構之未來趨勢

台北遠東香格里拉總經理萬佐東(Marco Vazzoler)，擁有四十年豐富的國際酒店管理經驗的萬佐東，熱愛旅行與各國文化的他，足跡遍及世界各地，例如美國、中國、巴西、俄羅斯、菲律賓、台灣等地，他將帶領台北、台南遠東香格里拉與 Mega50 餐飲及宴會，以香格里拉殷勤好客的理念精神，為客人打造獨特難忘的香格里拉體驗，並整合三個團隊的資源，創造最佳營運績效。

創新服務 再創佳績

甫獲選易遊網「台灣最美飯店」的台北遠東香格里拉，已連續五年榮獲亞太商旅雜誌「台北最佳商務飯店」肯定，萬佐東對飯店多年來持續卓越精進且保持市場競爭力與有榮焉，並對團隊深具信心，他將以其靈活創意、多元經驗、整合綜效，帶領台北遠東香格里拉邁向新的里程碑。他強調，「有快樂的員工就有快樂的客人」，在飯店快速變化的高壓工作中，如何創造一個愉悅、充滿活力與正能量的工作環境，讓員工樂在工作且隨時保有高度投入，必需要有一致目標、有效溝通與團隊合作。喜愛為客人創造不同體驗的萬佐東甫上任即推出一系列「香聚時刻」住房專案，以分眾行銷概念針對情人、親子、Z世代等度假需求打造多種主題住宿，目前也正在研擬多項住房、餐飲、會議宴會等行銷方案，滿足各種客群的期待，以香格里拉細膩精緻服務，讓來到飯店的客人，無論是工作、玩樂、休憩、享受美食，都能為客人創造「美好生活」的難忘體驗。

個人層面：

6. 實習機構之工作內容

宴會廳

1. 設置宴會場地/會議場地
2. 鋪設紅地毯
3. 組裝舞板
4. 驗收、領貨
5. 泡果汁、咖啡、茶、雞尾酒
6. Setting 桌面餐具/工作服務台/會議用品
7. 桌邊服務(上菜、換盤、補茶水、分菜)
8. AV 架設投影設備
9. 架設舞台
10. 印製菜單
11. AV 操作音控/燈控
12. 現場場控及該場次菜口(控菜)
13. 跑菜
14. 核對場次流程
15. 婚宴小管家
16. 節慶手作課
17. 出外燴

7. 實習工作執掌與任務

宴會外場：

- 開場前準備(打包、工作臺餐具、果汁、咖啡、茶、酒、水、拿花)
- 現場桌邊服務(上菜、分菜、補茶水、侍酒服務等等)
- Runner 負責幫自己的 Team 跑菜跟清翠
- 婚宴小秘書幫忙拉新娘裙襬、送新人餐給新人和新人核對流程跟現場宴會廳負責人做配合
- 查看下一場次 EO，提前準備好餐具數量、桌巾、金銀紗、杯子等等
- 場次結束整理清桌
- 翻場更換場地桌型跟類別
- 翻台完畢整理吧檯跟將物品歸位
- 下班前整理辦公室

8. 實習工作之標準作業流程:

宴會廳工作流程:上班前我們會看今日 EO 是什麼場

- (1) 會議場:看有沒有點心，與確認客人的活動流程時間，其餘時間就是替客人提供咖啡茶服務
- (2) 婚宴場:確認客人今日菜色、素食數量、位置、是否要分菜、一桌人口(8.9.10.12)位、香檳塔、位上禮物、新人們入場安排(婚宴小管家)、花的樣式…等
- (3) 西式套餐場:看今日餐點業務給客人選項(前菜、湯、主餐、甜點)，確定每位客人的菜色，準備咖啡茶，這種場基本上很容易卡到師傅擺盤出餐的問題
- (4) 自助餐場:業務開的餐點與師傅確認，師傅會幫我們放後場，看客人食用速度補上餐點，剩下人就是收盤子、倒果汁。
- (5) Set 班:看場次是以上哪個活動，依業務出的 EO 來 Set 場地，會議場一定會燙布，也會口布加工(步步高升跟銀環較常見)
- (6) 節慶手作課

9. 實習實個人著制服在工作場所照片



支援外賣



餐旅管理科學生校外實習週記(月)

學生姓名： 鄒佳玲 班級： 餐四乙

學號： 1075104041

實習機構名稱： 香格里拉台北遠東國際大飯店

(月/日~月/日)	實習重要工作記錄	實習總時數
2/1~2/7	<p>工作項目：認識環境、過年親子企劃(教小朋友做沐浴球)</p> <p>工作心得：初來乍到，剛到公司的第一個禮拜我還有點在迷路，因為公司真的太大了，然後這週剛好遇上過年，公司有在做親子企劃，就很特別的學了如何手作沐浴球，也試著去帶領來參加的小朋友如何一步一步地去製作沐浴球。</p>	34
2/8~2/14	<p>工作項目：支援外單位-上海廳跑菜、倒茶水、桌邊服務、分菜</p> <p>工作心得：二月份的時候，因為宴會場次較少，就剛好被派去我們公司的上海菜餐廳支援，協助他們跑菜，不一樣的單位，但是同樣一件事做起來還是有稍微不同，但是還蠻好玩的。</p>	32
2/15~2/21	<p>工作項目：宴會自助餐服務</p> <p>工作心得：這是我第一次用宴會廳的形式，下去顧自助餐，雖然蠻費手的(因為要瘋狂地一直收還要補菜跟加茶水)其實還蠻有趣的。</p>	17
2/22~2/28	<p>工作項目：抓餐具、抓布</p> <p>工作心得：這邊的餐具，都是統一存放在同一個地方，要 Setting 前去餐具間抓需要的數量、跟去洗衣房抓需要的布巾。</p>	26

餐旅管理科學生校外實習週記(月)

學生姓名： 鄒佳玲 班級： 餐四乙

學號： 1075104041

實習機構名稱： 香格里拉台北遠東國際大飯店

(月/日~月/日)	實習重要工作記錄	實習總時數
3/1~3/7	<p>工作項目：支援外單位-香宮菜口-跑菜</p> <p>工作心得：第一次去香宮支援，本來蠻緊張得，但是教我的香宮哥哥人還不錯，帶我認識過餐廳桌號跟包廂之後，我就開始幫忙跑菜，客人多到，我直接跑到我把餐廳桌號分區，背起來，跑菜跑一個變得很輕鬆。</p>	39
3/8~3/14	<p>工作項目：喜宴服務</p> <p>工作心得：喜宴，也看到了和我前一間飯店不一樣的地方，就是服務，這邊上菜就是全分菜、全位上服務，然而前一間是採用大盤上轉檯的方式。</p>	43
3/15~3/21	<p>工作項目：Setting-西式套餐</p> <p>工作心得：頭一次在宴會廳接觸到西式套餐，Setting 完只能說桌面也太滿了吧...想到要上菜根本就無從下手。</p>	37
3/22~3/28	<p>工作項目：西式套餐服務</p> <p>工作心得：西式套餐是單人套位上服務，套餐位上真的很麻煩，主餐的部分有可能不一樣就算了，但是如果是大場的套餐服務真的是只有崩潰在崩潰可以說。</p>	39

餐旅管理科學生校外實習週記(月)

學生姓名： 鄒佳玲 班級： 餐四乙

學號： 1075104041

實習機構名稱： 香格里拉台北遠東國際大飯店

(月/日~月/日)	實習重要工作記錄	實習總時數
3/29~4/4	<p>工作項目：Setting-中式套餐</p> <p>工作心得：跟我以前公司的中餐 Setting 比，多 Setting 了一副刀叉，我想這就是落差吧!這也是一種服務的提升。</p>	32
4/5~4/11	<p>工作項目：兒童節-親子企劃(教小朋友做黏土)</p> <p>工作心得：平常的我很少接觸小孩子，我也很少教小朋友，這可能是我最大的突破了吧!不過這也算是成為我的一種不一樣的經驗，畢竟不是每個人都有機會體驗。</p>	31
4/12~4/18	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：由於最近疫情爆發的很嚴重，宴會廳場次變少，我被分到一樓的單位支援幫忙賣便當，直接解鎖人生新成就賣便當!</p>	40
4/19~4/25	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：外賣便當剛開始的這兩週，數量真的很難抓，各種因素影響，像是天氣、菜單口味、價格、時間等等...都會影響著銷售量，有時真的是一言難盡啊...</p>	32

餐旅管理科學生校外實習週記(月)

學生姓名： 鄒佳玲 班級： 餐四乙

學號： 1075104041

實習機構名稱： 香格里拉台北遠東國際大飯店

(月/日~月/日)	實習重要工作記錄	實習總時數
4/26~5/2	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：本來我們外賣一開始是使用塑膠的便當盒，可是我們公司，從現在開始要陸續全部換成環保材質，塑膠的打包全面使用到九月，環保雖好但是真的沒那麼好用，成本也偏高，打菜品其實也會有瑕疵 唉 真的是執行者一言難盡。</p>	35
5/3~5/9	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：支援賣便當，有時真的蠻無力的，因為我是執行者，所以只能選擇服從，上級提的要求，而我們永遠是客人的第一槍口。</p>	46
5/10~5/16	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：支援外賣便當，每天都在瘋狂的貼 LOGO 貼紙還有菜名貼紙，真的是只有最多還有更多，不過其實我覺得賣便當還蠻好玩的，就只是會曬太陽曬到變黑跟中暑而已。</p>	48
5/17~5/23	<p>工作項目：支援外賣便當</p> <p>工作心得：不知不覺被派去賣便當一個半月，真的也遇到很多奇耙事，也是真的，像是在晚上開賣前三個小時，業主之一，打電話給其中一個上級，說菜太單調了，每天都一樣，要我們馬上換新菜，真的是很多身不由己 唉。</p>	26

餐旅管理科學生校外實習週記(月)

學生姓名： 鄒佳玲 班級： 餐四乙

學號： 1075104041

實習機構名稱： 香格里拉台北遠東國際大飯店

(月/日~月/日)	實習重要工作記錄	實習總時數
5/24~5/31	<p>工作項目：分菜加茶水、清桌整理桌面、回 Set</p> <p>工作心得：做這一連串工作，真的很看同事之間的團隊合作配合，跟有默契的人合作，就是效率的提升，跟不配合的人就是加班的開始。</p>	35
6/1~6/3	<p>工作項目：中式套餐服務</p> <p>工作心得：上套餐真的是要打起 180 分的精神，不然很容易疏忽，因而導致上錯餐點引發客人的客訴。</p>	8