


















實習課程名稱：		學期校外實習(一)	
實習機構：		鼎泰豐	
實習機構指導人員：		王孟萱	
實習與工作內容介紹：		實習單位： 鼎泰豐為中華飲食為主的知名連鎖餐廳，於1958年成立，並漸漸在國際上拓展知名度，成為全球知名的中華料理餐廳，以小籠包最為聞名。因鼎泰豐為全球知名餐廳，故有許多外國籍旅客會到台灣來品嚐朝聖，身為翻譯系學生，認為鼎泰豐會有外語人力的需求，所以決定到鼎泰豐一試，運用自身外語能力，幫助前來用餐的外籍旅客，能夠享用到中華美食。	
		工作內容： 1. 基本桌邊服務： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 收桌擦桌、排餐具</li> <li>➢ 上茶上薑</li> <li>➢ 為客人核對餐</li> <li>➢ 介紹前菜</li> <li>➢ 上菜、過前菜、上酒水</li> <li>➢ 巡茶</li> <li>➢ 打包餐點</li> </ul> 2. 場邊工作： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 帶位</li> <li>➢ 換餐車</li> <li>➢ 補餐具</li> <li>➢ 定時換抹布</li> <li>➢ 夾薑絲</li> <li>➢ 換醬油米醋瓶子</li> </ul>	
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示 (請簽章或書寫評語後簽章)
2/3~2/9	認識周邊環境、整理工作間、上湯包課、介紹前菜課程、學習收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲	學習完成	
2/10~2/16	上酒水課、整理工作	學習完成	

	間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲		
2/17~2/23	整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、上試吃課程	學習完成	
2/24~3/1	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、上突發狀況處理課程	學習完成	
3/2~3/8	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、上帶位課程	學習完成	
3/9~3/15	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位	學習完成	
3/16~3/22	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上前後廚菜色內容	學習完成	
3/23~3/29	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上走單技巧課程	學習完成	
3/30~4/5	介紹前菜、整理工作	學習完成	

	間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位		
4/6~4/12	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、學習上菜上包課程	學習完成	
4/13~4/19	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包	學習完成	
4/20~4/26	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點	學習完成	
4/27~5/3	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、學習打單及鎖菜技巧	學習完成	
5/4~5/10	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點	學習完成	
5/11~5/17	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上	學習完成	

	包、核對餐點		
5/18~5/24	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點	學習完成	
5/25~5/31	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、學習早整工作	學習完成	
6/1~6/7	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單	學習完成	
6/8~6/14	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單	學習完成	
6/15~6/21	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、學習看責任區	學習完成	
6/22~6/28	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打	學習完成	

	單、照看責任區		
6/29~7/5	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、照看責任區	學習完成	
7/6~7/12	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、照看責任區	學習完成	
7/13~7/19	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、照看責任區	學習完成	
7/20~7/26	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、照看責任區	學習完成	
7/27~7/31	介紹前菜、整理工作間、夾前菜、收擦桌、加茶水、排餐具、換餐車、夾薑絲、帶位、上菜上包、核對餐點、打單、照看責任區	學習完成	

實習成果及心得（具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片）

毫無任何餐飲業的服務經驗，在家人的鼓勵之下，我決定來到鼎泰豐實習，我記得剛上班的第一個月其實很緊張，因為毫無經驗，又想把事情做好，反而給

自己很大的壓力，害怕犯錯，所以常出現一些自己都不能理解的狀況。我印象很深刻的是，有一天上班的時候，小老師告訴我，希望我可以放輕鬆，不要害怕，有什麼問題都會陪我一起解決、幫助我，其實當下聽了非常的感動。還有總控姐姐因為知道我易緊張的個性，也私下找我聊聊天，讓我有個抒發壓力的管道，並且也教會我許多職場倫理與應對，自從與姊姊們聊過之後，以及透過公司的教育訓練，讓自己更加熟悉身邊的人事物和公司文化，讓我一天天的增加自信心，更有信心去面對客人的需求，可以親切微笑地去服務客人，是我認為進入鼎泰豐最大的轉變。

在這工作期間，我學會了許多基本技能，例如：介紹前菜、帶位、為客人走單...等等，在這些技能當中，走單對我來說真是一項挑戰，走單也就是為客人核對餐點的一個過程，我才知道原來身為一個外場組員，不只要知道基本桌邊服務，也要知道公司各項菜色內容，才能在為客人核對餐點時，給予客人最好的服務，不僅天天跟小老師練習，回家之後，也會請媽媽扮演客人幫助我一起練習，終於在經過幾次考試下，通過考試，可以正式為客人走單，真的令我非常開心，也迫不及待的想為客人服務。

另外，因為今年疫情的關係，導致外國客人驟減，能夠使用外語的機會變少了，但是我認為還是有用到在校所學，在學校透過一次次上台翻譯以及報告，訓練了我的口語表達，讓我在與同事之間的溝通和與客人之間的對話，可以更加流暢。漸漸疫情趨緩，有些許外國客人開始來到店裡用餐，雖然用語上較為生疏，但在文藻就是訓練了不要害怕溝通，試著講看看就對了，因此在面對外國客人時，還是會盡可能地去對話。

最後，我想要感謝公司給我實習機會，讓我體驗到與身邊同學們不同的實習經驗，也要謝謝高雄店的每一位前輩的指導與關心。更要感謝我的小老師，陳禕莉，不厭其煩，一遍又一遍的教導我，讓我用最快的時間進入狀況。另外，我也很慶幸，有一位在鼎泰豐工作的親姐姐，姊姊會常常關心我的工作狀況，並適時的給予鼓勵與協助。

檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

在餐飲業當中，鼎泰豐為台灣知名連鎖餐廳，在服務品質上更是首屈一指，因此在進入鼎泰豐實習之前應做好心理準備，放空自己好好學習，在前一兩個月時，我非常的緊張，壓力過大，以後凡事應該要放寬心的學習，能注意到的事物才能更廣闊。另外，在學校課程，因為學到的知識較為偏向辦公室文書及翻譯，所以在餐飲業上，可能就沒有這麼的熟悉，也許可以辦一些多元職場活動讓學生體驗。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

若有學弟妹之後有想到該機構實習，凡事要積極認真學習，鼎泰豐有非常完善的教育系統，以及小老師小學生制度，可以帶著新進人員一步步認識公司，所以也不需要過於擔心，只要過程中態度認真，有溫度的服務客人，樂於工作即可。

## 技專校院學生校外實習問卷調查表

您好：

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

敬祝 身體健康，學業進步！

教育部技職司 校外實習專案辦公室 敬啟

### 壹、 實習類群

#### 一、 學校類別

- 國立科技大學  國立技術學院  國立專科學校  
 私立科技大學  私立技術學院  私立專科學校  
\_\_\_\_\_學年度

#### 二、 就讀科系（請擇一填列）

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

#### 三、 實習課程分類

- 暑期實習(單次實習期間滿320小時以上，並獲得實習學分2學分以上)  
 學期實習(單次實習期間4.5個月以上，並獲得實習學分9學分以上)