

長榮大學

觀光與餐飲管理學系

實習成果報告

實習廠商：鼎泰豐

實習部門：餐飲組 新光 A4 店

實習部門主管：王佳琪 經理

班級：觀餐四 A

學生：鍾孟倫 N14361281

中華民國 一〇六年 十二月二十九日

目 錄

一、實習廠商介紹	-2-
二、實習成效	-3-
1. 實習機構對實習生交通、伙食、住宿之處理情形為何？	-3-
2. 實習機構主管之管教方式	-4-
3. 實習工作性質如何	-6-
4. 給學弟妹的建議	-6-
三、實習心得	-7-

一、實習廠商介紹

◆**小故事**：目前在臺灣有 10 間分店、全球共有 144 間分店的鼎泰豐，誰都可能猜不到早在 1958 年的鼎泰豐，是一間由楊秉彝先生經營的油行；1972 年因罐裝沙拉油的問世，對於許多油行造成衝擊，鼎泰豐開始一面繼續經營油行，一面賣起小籠包；楊紀華先生接手後，便將原先小型的小吃店模式，轉為企業經營模式，第一間鼎泰豐正式成立，也就是目前的信義本店。1993 年美國紐約時報評選為世界十大美食餐廳，也是亞洲唯一代表；1996 年海外第一間分店——日本新宿店成立；而在 2010~2014 年間，香港新港店連續五年榮獲港澳地區餐廳米其林一星之肯定。



◆**經營理念**：「品牌是責任，品質是生命」意即，對於美食的堅持，是對顧客的責任，並秉持不接受、不流出、不製造不良品的原則，餐點食材做足層層把關，搭配有溫度的桌邊服務，就是最基本的經營理念。由此可知鼎泰豐對於產品的關心與專注，更勝於企業利潤的多寡，不會因為利益考量而犧牲客人對吃的期望。

◆**饕客愛好**：不少人以為鼎泰豐是港式點心，其實鼎泰豐的佳肴是屬於南方江浙一帶的上海小點心，店內最知名的莫過於一籠小籠包配上一盅酸辣湯，而其他餐點：絲瓜蝦仁小籠包、蝦肉蒸餃、元盅雞湯、蝦紅油抄手、銀耳四寶甜湯等等，也都是人氣餐點。



二、實習成效

1. 實習機構對實習生交通、伙食、住宿之處理情形為何？

◆**交通**：臺北各店都鄰近捷運站，多數人，包括我都是搭捷運上下班

◆**伙食**：三餐皆供應。

平日(一~五)10:00 就可以點麵類(有限制麵類品項)吃，假日的早餐不能點麵，但是師傅會準備好(例：炒飯)，可以在上班前盛飯吃；外場最早兩個班別為 9:30、10:00，必須自己先吃早餐，如果沒吃早餐，大約 10:30 時，哥哥姊姊會問要不要享用早餐，若是要，就可以到用餐間吃麵(各店會因為開店時間不同有所調整)，假日因為這兩個班別會比較早空班，所以不會詢問。

中餐與晚餐皆由公司提供，晚餐時間 15 分鐘(不需要打下班卡)，會比較趕一點；若是遇到休假，也可以帶著員工證回公司享用員工餐。



↑三菜一湯的午餐

◆**住宿**：有提供宿舍，但是採登記制，因為目前宿舍不多，雖然有申請卻不一定能夠安排到宿舍，我實習是安排住在大安森林公園站附近的宿舍。

宿舍是家庭式，有廚房、客廳、洗衣機、曬衣陽台等等，我住的宿舍共四間臥室，兩間雅房(雙人床位)，兩間套房(四人床位，但最多只會入住三人，總公司考量住滿四人空間可能太壅擠)。



圖一



圖二



圖三

圖一：客廳

圖二：雅房

圖三：廚房



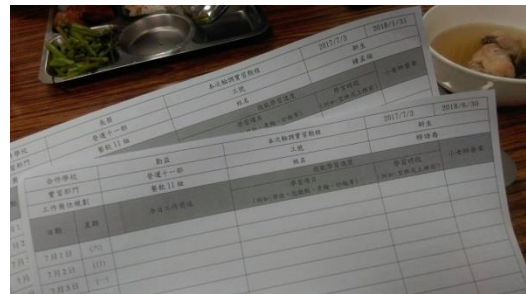
2. 實習機構主管之管教方式

◆**小老師**：新人報到都會被分配一位小老師帶領學習，小老師從此就會關心生活起居狀況，上班時負責教導工作內容，任何工作上遇到的問題都可以詢問小老師，小老師等於你的好朋友，不論什麼事都可以互相傾吐；內外場都有學長學姊制，工作中遇到的問題也可以不只詢問自己的小老師，所有外場的哥哥姐姐也都是你的老師。

每個月也都有一張個人學習狀況記錄表，記錄每天自己的工作內容與學習那些新技能，之後拿給小老師簽核。

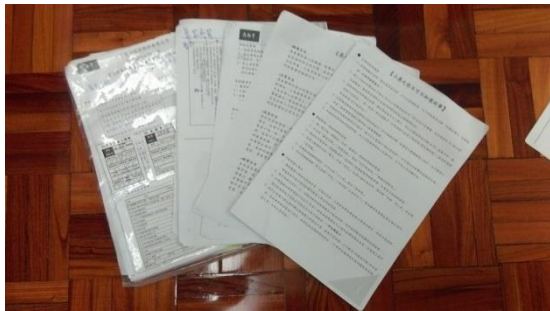


↑ 第1、3個月評核表



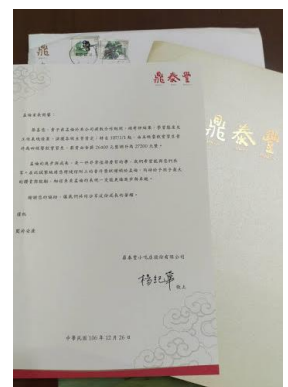
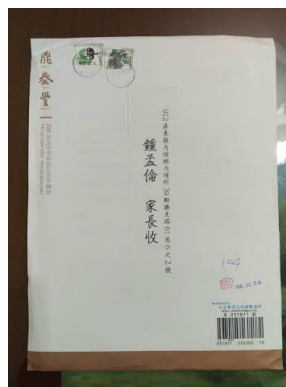
↑ 每月記錄成長紀錄表

◆**負責主管**：每個人報到時，都會拿到一份資料夾，裡面都是教育訓練的教材，因此每天資料夾都要帶著，會定期安排新人教育訓練；此次新人外場實習生有5位，被分配到一位主管負責我們的學習進度，除了教育訓練外，也會負責我們的職級晉升考試。



← 所有新人都會拿到的訓練教材

通過升級考試的獎狀會
寄回家裡與家長分享喜悅 →



◆**訓練網**：這個網站是鼎泰豐員工專屬的網站，可以下載APP也可以從電腦登入，當中記錄每天公司開會所檢討的事項或是新公告，每個員工都要看；另外，當天有上班，下班之後都要在網站上打心得，像日記一樣，主管都會看每個員工的心得，給予回覆或建議，總公司每個禮拜都會統計員工的心得繳交率。公司也會開啟個人信箱，登入自己的帳號密碼，就會看到公司寄給你的信，包含薪資明細、個人考核表、樂活或運動的通知。



↑ 電腦版訓練網附圖



↑ 員工心得登錄畫面

◆**公司課程**：每個月月底確定下個月假表之前，店助理會問大家要不要報名參加公司開的課程，課程講師幾乎都是公司裡的哥哥姊姊，開課課程多元，包含以下：

微笑課程	九型人格測驗	兩性關係相處
團隊合作	好書分享	楊先生說故事
餐飲人的正向思考	口語表達	自我啟發之鑰

雖然都要用自己的必休假上課，但是都還蠻有趣，也可以認識不同分店的組員，現在課程也在增加中，有些課程很珍貴，就像限量，可能一個月開兩堂，但是一兩個月之後就會換新的課程，所以看到有甚麼想聽的，我都會趕快報名；上課時間通常是早上 10:00~12:00，但是通知信上都會提醒我們 9:45 先到場簽到，避免遲到，也能準時上課，上完課之後要抽空到訓練網填寫上課意見表和心得。



這是微笑課程，該堂講師剛好是 A4 店的哥哥，內容主要告訴大家為什麼注重微笑、微笑的優點是甚麼、該怎麼笑的自然、上班一整天該怎麼舒緩臉部肌肉等等，如果回答很多問題，還能拿到小獎品，當天上完課最大的收穫大概就是，心情能夠完美一整天！



3. 實習工作性質如何

◆**基本技能**：在一兩個禮拜或一個月內就必須熟悉的工作內容，包含：收桌、設桌、上茶走薑、夾取前菜、上飲料啤酒、巡茶。

※為了分擔哥哥姊姊的工作內容，實習生還會學習抓薑、調抹布、推車(依各店人力會有所不同)。

◆**區域**：剛進來第一個要熟悉的是店內環境，外場最重要就是知道各個區域還有桌號，還有遇到拆桌的時候，桌號卡要怎麼變換等等。

◆**認證**：在下午比較不忙碌的階段就會安排新人教育課程，上課時都會要求我們帶著手機錄音，方便回家複習遇到不會的，可以重播錄音；通常上課三天後到一個禮拜，最好的情況是主動找哥哥姊姊報名該堂課的認證考試(畢竟主管還是會比較欣賞積極進取的員工)，外場的考試都是實作，第一次考不過也不用氣餒，一個禮拜之後就可以再報名同一項認證考。

◆**職級**：經過考核表，主管認為你的表現和出缺席都穩定，大約在進公司第三個月就能升級成五級實習生，等到熟悉工作內容之後會再經過評估，讓五級實習生考取四級實習生的機會。

4. 給學弟妹的建議

鼎泰豐的福利眾所皆知的好，的確連實習生的薪水也算是其他企業中很高的，但若只是因為這兩個原因想面試，這可能還不足您面對進入職場後的衝擊，當然如果您能夠**快速地轉換心境**，大可放手一試；再來這也是眾所周知的高翻桌率餐廳，您先前可能有過餐飲業的經歷，但是對於這裡的忙碌程度，實在不是一個忙字能夠表達，在短短的15秒之內，身上可能就攬了3個事情代辦，一個是你自己知道要做的、一個是在行走的過程中客人有哪裡需要服務的、再來一個是哥哥姊姊請你做的，在這三個代辦事項中，你必須知道每個事情的輕重緩急，真的在用餐尖峰時段，沒有其他組員能夠協助你分擔時，你的下一步該先做什麼？上班的時候也建議您，不要想著下個假日的行程、不要想著男女朋友，因為你**沒有半秒鐘是可以讓思緒雲遊四海**的，這半秒鐘的思緒，你可能用在擦桌，但你的耳朵眼睛不能只專心聆聽桌腳是不是歪掉、桌面是不是都沒有出現油漬，應該要時不時抬頭看看周邊客人有沒有跟你對到眼，感受他的眼神是不是要請你幫他點餐或其他服務，與此同時，餘光還要注意是不是前、後廚的組員走出來要你幫忙上菜上包，總結就是，你必須練就**高專注一心多用**的基本功夫。

三、實習心得

決定要面試鼎泰豐心裡很忐忑，自己做過屬於餐飲業的工作只有早餐店，還不知道自己到底能在高翻桌率的餐廳過什麼生活。所幸大概是因為我總是笑口常開，其實遇到挫折的時候可以讓自己不那麼一直沉浸在不悅的心境，而也是真的進入職場，這半年內深深的體會到關於人際的應對進退是怎麼原形畢露在當下與未來。

一開始要學習的東西很多，可能也是因為很常忙碌，所以自己要想辦法加快自己的吸收程度，但是有時候、或者是第一次做某項工作，因為不熟悉會被其他組員說動作要快一些之類，或者因為忙碌時，大家的情緒也會比較急躁亢奮，所以一些資深組員在教導時的語氣聽起來會比較像是媽媽唸小孩，自己已經很多事情在身上，還要聽到組員比較直接的教導方式，心情肯定會不好的，雖然有些事情的確是不該再犯，當下跟哥哥姊姊說下次會注意就好了，但是有一些事情可能是被誤解時，其實心情是最差的，這時就是考驗自己的心境轉換了；另外，有時候會覺得實習生比較像是打雜的小妹，會做一些正職不會碰到的事情，例如說調抹布、抓薑等等，有時候在外場因為自己的職級是最底層，所以很常需要跑來跑去，做這項做那項，這時候我也不會想著因為我最菜，所以理所當然要當個跑腿小妹那樣忙來忙去，我會想著：其實我做的事情，其他人根本就沒什麼經歷過吧！這樣我等於是多學習了不一樣的技能呀！

撇除這些現實面，當我聽到其他企業的實習生談論自己的工作時，發現自己還是喜歡這份工作與環境；人啊，不可能十全十美，每天用高專注力在工作中，盡力完成分內之事，公司對我們還是很體恤的，有可以躺著休息的休息室，三餐也都為我們準備妥當，我們的大家長楊先生，在每個節日還會與我們一起過，在這段實習生涯中，前前後後就收過三分來自楊先生的禮物了，每次一送禮，大家都會收到印上自己名字的小小貼紙卡片，這其實也算是我的一根精神支柱吧！



← 聖誕交換禮物合照

最初我都是最早的班別，早班的福利就是可以享用第一批員工餐，還有最早下班，可是之後大概三個月，自己主動向資深組員詢問能不能把我調成晚班，因為我想學新的工作內容，所謂新的工作內容就是收店的一些最後收拾，為什麼會有這樣的想法呢？那是因為，既然都來到很多人擠破頭想進來的鼎泰豐，一定要把能學到的事情都學起來，就連公司開的課程，能參加就盡量參加，有什麼免費的運動課程，能體驗什麼就都報名；其實一方面可以讓自己體會這些活動，一方

面也是最能表現你真的很喜歡這間公司的最好方法。

蔡康永：『缺乏上進心不是一種過錯，而是一種錯過。』在我來到鼎泰豐之前，是一個很不常出現在課堂的人，但是來到這裡，雖然每天做的事情大同小異，卻會因為自己的鼓勵而努力，大概也是因為自己有興趣吧！興趣也是一個很重要的支柱，致使我沒錯過；這半年很感謝自己對自己的承諾，還有鼎泰豐對我們的關照，在我的記憶裡擁有這段不平凡的紀載。