

105學年度學生校外實習特色案例 台北威斯汀六福皇宮

1

餐旅管理系餐管組四甲



台北威斯汀六福皇宮

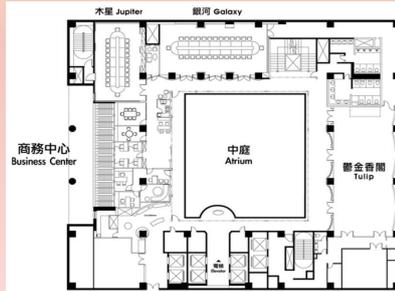
2

台北六福萬怡酒店	國際連鎖品牌飯店
台北威斯汀六福皇宮	五星級國際連鎖飯店
六福客棧	中式古典特色觀光飯店
六福居	公寓式精品酒店
關西六福莊生態度假旅館	亞洲唯一動物生態度假旅館
六福村主題遊樂園	亞洲第一座結合動物園與遊樂園的歡樂王國
六福水樂園	全台唯一希臘風情主題戲水樂園
Elite Concept一禮莊園	品味生活 體驗幸福 實現夢想
Elite Bakery一禮烘焙	五星級烘焙的滋味

宴會廳介紹

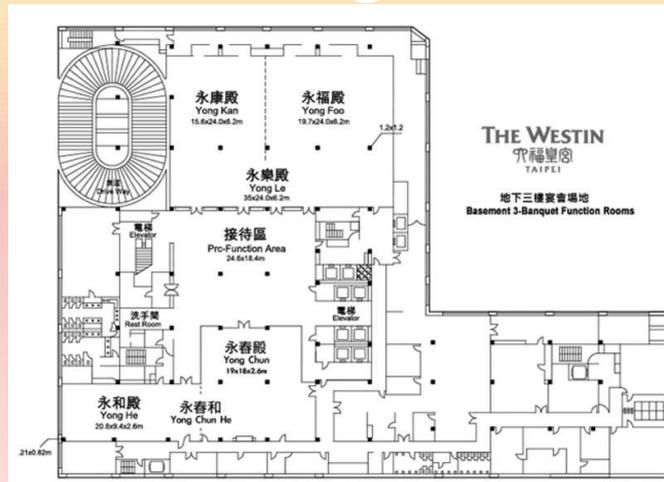
3

- B2-大觀殿
- 2F-鬱金香閣、銀河、木星
- 3F-永安、永平、永成(殿)；集賢、集英、集武、集文(閣)



B3-永春、永和、永康、永福(殿)

4



4

實習課程內容介紹

5

- 校外實習是一個整合型的教學課程。
- 此課程為專業知識與實務操作經之結合。
- 學生可透過參與規劃、負責執行及實際體，以達到瞭解經營餐廳之所有過程。



BUFFET餐檯擺設

6

學生實習分享與回饋-專業技能的提昇或實踐

7

- 最大難題是分菜。
- 提升實踐學習小管家:從害怕出錯到能引導新人做文定、新人進場、新人換衣服之中與現場主管及主持人中間的溝通，直到宴客結束，一切看似簡單但都環環相扣。



文定及喜宴擺設

8

您好

我是 513 關於貴飯店永春舉辦完婚宴的新人，因對於貴飯店所有服務人員超完美的協調及團隊合作能力印象深刻熱心的協助處理相關事宜，令我們備感窩心；另因先生不在國內的緣故，多虧有 Irene 的幫忙，分擔許多瑣碎的意見內容感謝，所展現的專業及臨場應變反應，讓婚宴流程順暢零失誤；最後並感謝周明村主廚為婚宴所精心準備的豐富佳次謝謝貴飯店

劉俊欣 曾淑怡 敬謝

收到日期 2017/5/15 下午 03:39:33

回覆日期 尚未回覆

回覆人

電子報 Y

完美的協調及團隊合作能力印象深刻，特別此感佩信表達感戴之意首先更感謝婚宴 VIP 室資深副總品總管理，自一年前洽詢婚宴事宜開始 Irene 的幫忙，分擔許多瑣碎的事務事宜，才能讓我們有個完美又穩立的婚禮。另想特別謝謝婚宴當天的服務人員，包括當即聯席主廚主廚為婚宴精心準備的豐富佳餚，讓我們對貴飯店嘉許不斷。婚宴是新人一生一次的大事，感謝貴飯店所提供的高度專業服務，諸多

洽詢婚宴事宜開始，Irene 親切且細心的介紹讓我們很放心選擇貴飯店為婚宴舉行地點，婚禮籌備期間也因為 Irene 總是積極又包括當即聯席主任、Yui 及小管家很抱歉不太確定她的姓名，但當晚她與 Yui 兩位可愛妹妹的熱心及細心服務，真的很令我再度專業服務，諸多細節超出我們原先預期，因此當天心裡真的是充滿驚喜感戴，我們亦將此美好經驗分享給身邊親友，再






9

學生實習分享與回饋-建立正確工作態度

10

- 過渡期、適應期、摩擦期。
- 被主管糾正時不可嘻皮笑臉，而是要嚴謹神情。
- 不可壓線上班主管也拿你沒轍的心態。
- 做好事前功課、前置作業該準備甚麼。
- 建立良好態度而非消極。
- 隨身攜帶筆記本。
- 隨時保持笑容。



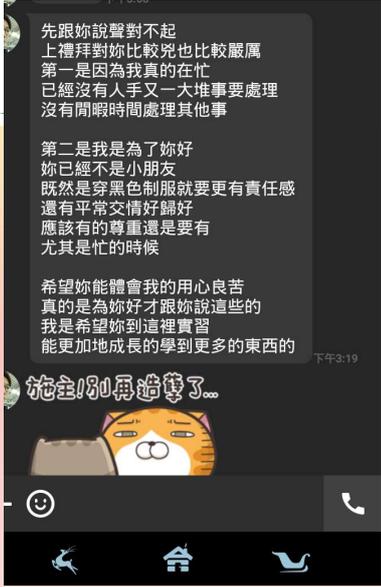
先跟你說聲對不起
上禮拜對你比較兇也比較嚴厲
第一是因為我真的很忙
已經沒有人手又一大堆事要處理
沒有閒暇時間處理其他事

第二是我是為了你好
你已經不是小朋友
既然是穿黑色制服就要更有責任感
還有平常交情好歸好
應該有的尊重還是要有
尤其是忙的時候

希望你能體會我的用心良苦
真的是為你好才跟你說這些的
我是希望你到這裡實習
能更加地成長的學到更多的東西的

下午3:19

施主!別再造孽了...



11



12

學生實習分享與回饋-人際關係的技巧

13

- 透過不懂時請教，才能在學習中與他們變熟，
- 但面臨一個問題是未來你會成為帶領他們的人，太熟你會不敢叫他們做事，更甚爬到你頭上不尊重你，如何保持適當距離這是一大課題。
- 與主管保持良好關係：有任何不懂有機會就多多詢問，雖在職場上主管會教，但仍傾向於你主動開口主管就會很樂意為你解惑。



學生實習分享與回饋-抗壓性與應變能力

14

- 在面對新人或客人時，即使你緊張但客人相信你是專業的飯店人員，我一直謹記著客人不會知道你是新來的，所以如果出錯了也不要表現出驚慌失措，而是要沒有破綻的修正。



學生實習分享與回饋-職場環境的體驗

15

- 瀏覽網頁:準備面試前瀏覽飯店，瞭解裡面的樓層名稱，在一進職場時我就能很快記住各廳名稱。
- 喜宴若有出菜秀那種氛圍真的很特別，是全場賓客看著你進場，會很緊張但對我而言很新奇，我們飯店想給賓客最好的服務笑容，讓你有個特別難忘的婚禮。
- 尾牙外燴:從桌椅到上菜前及用餐後到收拾離開，真的一刻都不能鬆懈，許多事情要一再確認，只能說太恐怖了!!!



16



學生實習分享與回饋-未來應加強的能力

18

- 語言能力固然重要：可學英文及日文和韓文等基本可交談語言，如果你的窗口是外國人你根本無法交談，這樣很難獨立看場。
- 與人溝通交談：要怎麼與他們保持距離卻也能讓他們願意為你做事，若使用罵的方式不見得是行得通；若今天角色對換我相信己所不欲勿施於人。
- 邏輯思考：在客人活動開始前中後我們要翻檯的東西準備了嗎？等等要備多少桌椅？桌面東西要set什麼等等，這些東西都需要先考慮到。



趕翻台、出會議茶點位上

19

學生實習分享與回饋-生涯發展的啟發

20

- 能在台北這個大城市實習，覺得受益良多，第一次走出菜秀、第一次做小管家報菜名，看似死的規則其實規則沒有標準答案。
- 雖然人來來去去，但值得學習的人仍可保持聯絡並相互指導請教。在未來職場的路上，業界都需要一些貴人，更甚者也許這位貴人就是你以前的同事主管。



