

一場在澳洲的飯店之旅

實習單位：澳洲墨爾本柏悅酒店 Park Hyatt Melbourne
by 淡江大學 國際觀光管理學系 全英語學士班 102 級 黃崗洋

● 一場截然不同的際遇

在國外實習一直是我心中的一個夢想，更別說是自己熱愛的飯店業。總是嚮往著在工作時，與「人」溝通、合作甚至打交道。比起留在台灣實習，對我來說，這是一項挑戰、是一個讓自己成長的機會。

大三出國這一年，我選擇澳洲國際旅館管理學院 (International College of Hotel Management, ICHM) 就讀。ICHM 與本系合作的大三出國方案特別吸引我，因為大三出國的上學期，我在 ICHM 修課，下學期則透過 ICHM 媒合到澳洲當地的飯店實習。這樣的大三出國方案，可以讓我在大三出國這一年，充實學術專業，同時豐富國際實務經驗。在大三這半年的實習過程，除了更瞭解語言的重要性之外，更讓我體會到屬於澳洲當地的服務風格以及文化的差異。

● 關於飯店及實習環境



透過 ICHM 的媒合及一連串的面試，我很榮幸能在墨爾本柏悅酒店 (Park Hyatt, Melbourne) 實習。我所屬的單位是 Park Hyatt 位於一樓的 Raddi Restaurant & Bar。這間餐廳不僅獲得多次澳洲國內優良飯店餐廳的殊榮，更在分類中被歸類為 fine dining。餐廳只有在早上及晚上供餐，中途的時段則同樣地會由餐廳內的員工於大廳的休息區提供下午茶服務。除了最基本的點餐、補貨、清潔之外，經理也都要求員工要記下熟客們和房客們的名字，以及他們來訪的目的。更重要的是，記住客人們的喜好以及是否有對任何東西過敏，經理總是鼓勵著大家別害怕開口，多跟客人交流聊天並盡心盡力地提供溫暖的服務。



● 服務精神的學習以及服務技巧的精進

我在飯店餐廳裡是下午茶及晚餐服務團隊的一員，通常上班的時間是一週五天，並由下午的兩點到凌晨一、兩點結束。而在這之間，我所負責的兩個區塊，下午茶及晚餐服務，是有著很大的不同的。

下午茶我們注重的是放鬆的服務形式，提供客人們一些簡單的餐點或是精緻的英式下午茶。這時最重要的一個環節除了服務品質以外，就是由第一線員工們負責煮的咖啡。在墨爾本，喝咖啡是一門藝術及放鬆的方式，我們煮出來的咖啡不只被飯店要求要好喝，更要好看。而在參加由飯店安排

的各式咖啡訓練課程之後，我這六個月也從似懂非懂，咖啡會被退回的狀況下，一路慢慢的進步到客人會親自稱讚並鼓勵我，跟我說一聲我的咖啡不只美也非常好喝，讓我心裡頭感受到無比的溫暖。

Staff:	Start:	Break:	Finish:	Section:	Notes:
Radii:					
Eva	1200	5:00pm		PDR	Wedding party - Feed me "a little" Drinks on consumption
Nathaniel	1400	5:30pm		Host	
Pevy	1500	5:30pm		Lounge	Please close lounge at 6:30pm
Nga	1400	5:00pm		Section 1	Table 7 - out by 7pm Table 9 - Voucher #5579
Lachlan	1430	5:00pm		Section 4	Table 45 - Romance Package + Anniversary Table 43 + 44 - 60 th Anniversary Table 40 - Birthday
Katherine	1430	5:30pm		Section 2	
Bar:					
Siva	1700			Bar	Bar to organise their own breaks
Shane	1700			Bar	
Emanuele	1600			Bar	

New Menu Items:	
Gorgonzola pannacotta, green vegetables, hazelnuts & herbs	23
Matcha pannacotta, black sesame ice cream	17
Tahini soup, wood roasted seafood, fennel, dill & olive oil	38

Specials:	
180G Trumpeter PEDRA BRANCA ROCK, STH TASMANIA	48
180G Southern Rock Cod FLINDERS ISLAND, TASMANIA	49
180G Black Groper NAROOMA, NEW SOUTH WALES	47
SIX/ TWELVE Hand dived scallops PORT PHILLIP, VICTORIA	28/56

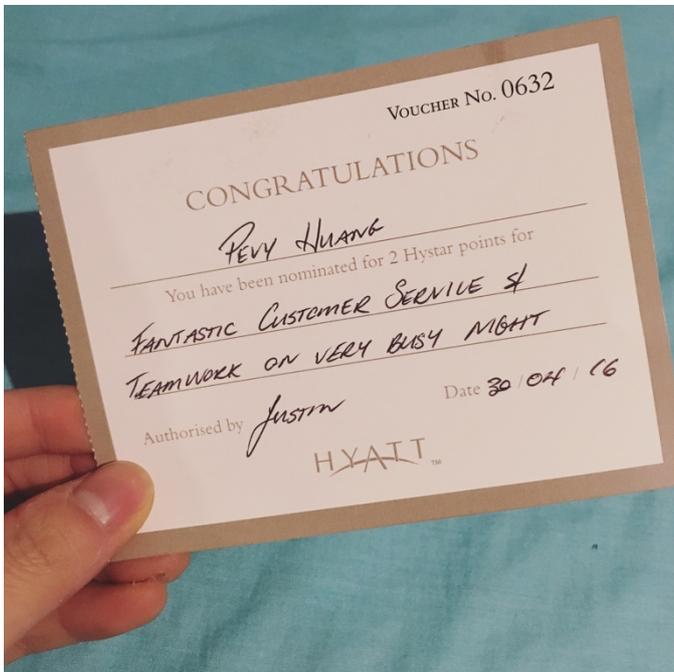
來到晚餐的服務又是另一個不同的世界了。服務人員通常會被分到各自的區域來為晚餐服務準備。通常在餐廳開門前一個小時，經理會集合所有人，包括廚房內場以及負責外場服務的我們開會，並一一說出所有注意事項，例如：今天的菜單、各桌客人的名字以、要求以及是否有對任何東西過敏。從客人一走進餐廳開始，我就要開始服務他們，從幫忙拿衣服時的噓寒問暖到帶位為客人介紹菜單，以及推薦與餐點搭配的酒，這些一個步驟都不能少。因為餐廳是屬於單點制的，我們在端上每一道菜時，都要向客人解釋菜的製作方法、裡頭的材料以及吃起來的口感，在兩道菜出菜間的空檔，除了要詢問客人對於餐點的滿意度以及意見之外，更要與廚房裡的同事一起合作抓好下一道上菜的時間。這讓我瞭解到了，這間餐廳就像是一部運轉的機器，一個零件、一個齒輪都少不了，大家都是一樣重要的存在。

PM Checklist
<ul style="list-style-type: none"> • Fill cutlery baskets • Fill fridge 1 with butter dishes- place new butters at the back of the fridge & old butters at the front • Fill shelf in fridge with highballs & beer glasses • Top up tea pots, coffee pots, milk jugs on shelf • Replenish coffee cups- place on top of coffee machine • Clean black trays- place silver mat through the dishwasher, use pastry brush to remove crumbs in corner, spray & wipe tray • Replenish tomato sauce and mustard • Top up plastic lids & straws • Clean coffee machine area • Collect linen trolley from Level 6 (Housekeeping) • Deep clean coffee machine with chemical (after 21:00) • Top up soft drinks, water & wines in fridge 2 & 3- must check expiry dates, wipe bottom of fridge before topping up • Use wine pump on all open bottles of red wine • Check wine (which date opened)- put on spoilage sheet if opened too long & dispose of the wine • Charge Family Retreat meals • Sanitize stainless steel benches • Mop floor in back fridge • Polish glasses & fill up shelves: champagne, white wine, red wine, beer glasses • Crockery polished & stacked- side plates, saucers, bowls, lids, amenity glass domes • Cash off (Z-Report)
<p>Closing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collect keys from Front Office • Enter doorknob breakfast orders into InfoGenesis • Unlock fridges (& turn on lights) • Set up toaster • Collect linen trolley from Level 6 (Housekeeping) • Open Park Lounge- Level 19 (before 07:00) • Take temperatures of fridges

(↑ 每天都少不了的通知跟 Checklist。→)

● 那對遠從英國來的老夫婦

在實習的六個月之間，一開始常出錯的我也慢慢的熟悉飯店及餐廳的所有大小事，而我也漸漸地收到來自客人的稱讚，這也讓我更加堅定繼續帶給大家溫暖服務的信念。在所有客人之中，有一對來自英國的老夫婦讓我印象最深刻。



在老夫婦入住前一天，他們已經先向飯店預訂了隔天的下午茶及晚餐，我也在下班前確認了餐廳的預約系統並記住了名字及外貌。隔天，雖然到了他們預約的時間，但是卻不見有人前來，就在經理跟我正在討論該如何安排時，我看見了他們很慌張地在大廳左顧右盼，似乎找不到往哪邊走。此時的我立刻衝了出去詢問他們的名字並帶著他們來到下午茶區，他們一邊很開心地享受著下午茶，一邊不斷地跟我聊天道謝。在最後的時候，他們向我點了兩杯咖啡，在煮的同時我也一邊記下他們的喜好及口味，想著說不定晚上會再用到。在他們享用完下午茶離開之前，他們向我微笑道謝，我也跟他們說期待晚餐能在餐

廳看見他們。

果不其然，在晚上七點半時，他們準時來到餐廳準備用餐，他們看見我也非常的開心，並希望經理能安排讓我服務他們。因為下午熟記了他們的個人口味，在介紹菜單時也依照他們的喜好介紹，而也因為這樣，我永遠無法忘記他們臉上那驚訝的表情，似乎在說著「他究竟怎麼辦到的？」。在用餐期間，我很用心地幫他們解釋每一道菜並跟他們聊天，他們也跟我說每一道都很棒，都是他們愛的口味，他們又不斷地向我道謝，而我則是微笑的跟他們說這是我所能做的。

到了吃甜點時，他們跟我點了兩杯咖啡，並笑著問我說：「你知道我們想要什麼樣的咖啡嗎？」，我只跟他說了聲沒問題就去準備了。我端上咖啡並請他們品嚐，喝了一口後他們立刻展開笑顏說：「完全一模一樣！這就是我們喜歡的咖啡！非常謝謝你！」。吃完後他們付了錢，便向我微笑揮揮手說了聲謝謝，而我也向他們道別。就在餐廳準備關門的時候，經理走了進來，跟我說，剛剛那對老夫婦坐在門口說是要等我下班，並要我過去看看他們。當我一走近那對老夫婦，他們立刻站起來向我九十度鞠躬並向我握手說謝謝，他們說我無微不至的照顧及服務讓他們感到非常溫暖，就像來到一位老朋友的家。在謝謝他們同時，他們給了我一個大擁抱以及六十塊澳幣的小費，此時的我已經感動得快哭了出來，我發現到，原來平常隨手做的那些小事，竟然也能這麼溫暖、這麼讓人這麼感動。

- 旅程之後

在六個月的實習後，雖然之中有遇到不少挫折，但是，往好的一方面想，我相信在實習中我成長了，不管是與客人或同事的理性溝通，亦或是個人學習到的技術及經驗，對我的未來都是一大助力。經過了這六個月的實戰學習，不管是從經理們身上學到的敬業態度或是理性的說話方式，還是從同事們身上學到的團隊合作精神，我相信那些經驗以及挫折會是我未來繼續在飯店業成長的肥料之一。而我也更堅定了我想在飯店業闖出一片天的信念，我想要繼續帶給大家溫暖如朋友般的服務。這趟旅程還很長，還沒結束，我相信這個段落的完美結束，會是我未來另一個飯店旅程美好的開始。

